



51° 32' 9.096" N

7° 43' 34.068" O

La logistique à l'épreuve du feu

Night Start express et la crise du coronavirus – les outils d'une gestion efficace

L'EXPRESS EN TEMPS DE CORONAVIRUS JUSQU'À PRÉSENT, PAS DE RESTRICTIONS DE TRAVAIL DANS LES FILIALES NIGHT STAR EXPRESS



Chers lecteurs,

Mise à part l'édition spéciale numérique parue début avril, c'est aujourd'hui seulement que paraît la première édition imprimée de l'express depuis le début de la crise du coronavirus. Lors des premières semaines, nous avons surtout dû réagir et nous adapter en permanence aux changements, mais depuis, nous avons retrouvé un peu de «normalité» en Allemagne, et donc aussi chez Night Star Express. Nous vous espérons tous en bonne santé, vous et vos proches !

Dès le début, nous avons pris de nombreuses mesures pour éviter la propagation de l'infection auprès de nos employés, et celles-ci se sont révélées efficaces : port du masque obligatoire, travail en équipes scindées, approvisionnement continu en gel hydroalcoolique, autant de choses qui font désormais partie de notre vie quotidienne, et qui nous ont aidés à poursuivre nos activités de livraison à nos clients, avec le même niveau de qualité que d'habitude. C'est précisément à tous ces éléments

positifs qu'est dédié ce numéro de l'express. Une nouvelle fois, nous tenons à remercier nos clients qui, en début de crise, ont délivré rapidement et sans détours bureaucratiques les certificats nécessaires à nos chauffeurs pour qu'ils ne soient pas retardés lors des contrôles. Un grand merci également pour toutes les paroles d'encouragement que nous avons reçues.

Bien entendu, ce numéro est aussi là pour vous informer de nos toutes dernières actualités, car heureusement, le business continue, même en temps de coronavirus.

Je vous souhaite une bonne lecture, et surtout, prenez soin de vous !

Très cordialement

Matthias Hohmann



LANCEMENT DE LA PHASE DE TEST PROJET DE RECHERCHE «KOLIBRI»

Le projet de recherche «Kollaboratives Liefer-system mit mobilen Rendezvousverkehr für zeitkritische Sendungen» (ou KoLibRi en abrégé), financé par le ministère fédéral de l'Éducation et de la Recherche (BMBF), a débuté en septembre 2017 et vise à développer un logiciel d'application pour appareils mobiles, capable de planifier les itinéraires. Ce logiciel planifie et communique ensuite de manière dynamique les lieux et les heures de livraison des pièces de rechange entre les installateurs, les fournisseurs et les destinataires

Sous la direction du Fraunhofer Institute for Material Flow and Logistics IML, les partenaires du projet développent une application KoLibRi in-

terentreprise, dédiée à l'ajustement et à l'optimisation dynamique des itinéraires sur la base des données en temps réel, pour les projeter ensuite dans des conditions réelles. L'application KoLibRi se charge de relier entre elles les tournées de livraison de plusieurs entreprises. Ainsi, le lieu et l'horaire de la livraison peuvent être convenus automatiquement et en toute flexibilité, afin, par exemple, de livrer plus rapidement et de manière plus fiable des pièces de rechange très urgentes. Night Star Express et une autre entreprise de logistique sont chargées de répondre aux exigences logistiques en apportant leur expertise pratique au projet de recherche.

Le projet KoLibRi se trouve actuellement en phase de test, qui consiste à tester dans la pratique les points alternatifs de remise de marchandise. Sur la base des lieux d'intervention des techniciens, des tournées de livraison de nuit et des courses de messagerie en journée, il s'agit de déterminer le plus judicieusement possible les points de remise des envois. Début mars, un relais colis de la société Kern GmbH a été installé au Fraunhofer Institute for Material Flow and Logistics IML. Ce relais colis est intégré à l'application Kolibri pour le personnel de livraison et les techniciens, ce qui rend possible à la fois la livraison et la récupération des envois.

MENTIONS LÉGALES

78e édition - n° 2/2020

Tirage : 4 000 exemplaires

Langues : allemand, anglais, néerlandais, italien, français

Éditeur :

Night Star Express GmbH Logistik, Unna

Rédactrice en chef :

Meike Stephan, centrale système, Unna
(meike.stephan@night-star-express.de)
Heinrich-Hertz-Strasse 1, 59423 Unna
Tél. : 02303 98688-0,
Télécopie : 02303 98688-67

Comité consultatif de rédaction :

Kirsten Willenborg, Hellmann Worldwide Logistics
Natascha Stiefert, ZUFALL Logistics Group
Benjamin Mäbe, Gertner Express GmbH
Marcel Tüscher, Night Star Express Suisse SA
Josef Schöllhuber, G. Englmayer, Spedition GmbH, Autriche
Robert Overgoor et Daniel Siemes, Night Star Express Hellmann B. V.

Pour joindre le comité de rédaction :
contacter la rédactrice en chef

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

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

Bouclage éditorial n° 3/2020 :

31 juillet 2020
Date de parution du n° 3/2020 :

Semaine 37 – septembre 2020

Les citations dont les auteurs sont spécifiquement nommés ne reflètent pas nécessairement l'opinion de l'éditeur. Lorsqu'un courrier de lecteur est publié, la rédaction se réserve le droit d'en abréger le contenu en cas de manque de place. Tous commentaires, courriers ou critiques sont à adresser directement à Meike Stephan, Night Star Express GmbH Logistik, Unna (adresse voir ci-dessus).

LE VOYAGE D'UNE REINE

QUAND LA LOGISTIQUE SE CHARGE D'UN HÔTE TRÈS PARTICULIER

Lorsque les abeilles recommencent à bourdonner dans la nature, une fois l'hiver passé, il est temps de penser au «transport d'abeilles Night Star Express». En Allemagne, de nombreux apiculteurs achètent et vendent leurs reines afin que la consanguinité n'affaiblisse pas le patrimoine génétique de leurs colonies. Et lorsque ces altesse aériennes partent en voyage, elles demandent soin et attention, que seul un transport spécial peut apporter. C'est là qu'entre en scène Night Star Express, avec son service de logistique «spécial abeilles».

Puisque tout déménagement génère un certain stress – c'est valable pour les hommes

comme pour les abeilles – les précieux insectes sont transportés de nuit. En effet, les abeilles ont une activité diurne et sont donc moins actives la nuit. On les récupère en fin d'après-midi et elles arrivent à destination le lendemain matin avant huit heures. Bien souvent, elles auront alors traversé tout le pays.

Les cartons de déménagement, spécialement développés pour elles, résistent aux chocs et sont perméables à l'air, sans pour autant que les abeilles puissent s'échapper, grâce à des grilles en plastique au maillage étroit. Ainsi, la majeure partie du temps, les abeilles voyagent sans stress, et arrivent là où l'on a

besoin d'elles avec une garantie de survie approchant les 100%. Il est même possible de déménager une colonie d'abeilles entière sans aucun problème, à l'échelle nationale, et en douze heures seulement.

«Pour nous, le transport d'abeilles a quelque chose de spécial, car il génère le sentiment positif de contribuer un tant soit peu au maintien de colonies d'abeilles saines. Et sans le travail de pollinisation de ces insectes, les rayons de nos supermarchés seraient étrangement plus vides», résume Stephan Meyer, directeur commercial de la zone ouest chez Night Star Express Hellmann Worldwide Logistics.



INVENTER LE FUTUR FORT DE 60 ANS

D'EXPERTISE

UNE VISITE CHEZ LE LEADER MONDIAL BOMAG



Rétrospectivement, nous sommes heureux d'avoir pu rencontrer Dennis Kapell, responsable commercial pièces détachées chez BOMAG et Bernd Dietrich, directeur des opérations du partenaire logistique EBL-Ehrhardt + BOMAG Logistics GmbH, juste avant la crise du coronavirus. Fin février, Meike Stephan de la rédaction et Marco Greuling, interlocuteur attitré chez Night Star Express Hellmann & Honold GmbH, ont pris la route vers ce beau pays rhénan.

Source : BOMAG GmbH

Tout le monde a déjà vu une machine BOMAG sur un chantier de construction ou de travaux publics : les machines noires et jaunes sont à la fois reconnaissables entre toutes et indispensables sur tous les chantiers de construction. BOMAG est le leader mondial dans le domaine de la technique de compactage et produit des machines pour le compactage de la terre, de l'asphalte et des déchets. En 60 ans, la petite entreprise, fondée en 1957 dans un garage à Boppard, est devenue une société internationale rassemblant 2 500 employés dans le monde entier. La ville de Boppard, magnifiquement située sur la haute vallée du Rhin moyen, accueille le siège de la société, qui fait partie du groupe français FAYAT depuis 2005. Le groupe indépendant FAYAT propose des machines adaptées à tous les types de travaux, de la petite réparation de routes à la construction de routes entièrement neuves.

Le bâtiment de EBL-Ehrhardt + BOMAG Logistics GmbH avoisine direct le site de BOMAG. Le centre logistique EBL, à la pointe de la modernité, a été créé dans le cadre d'une coopération avec le groupe Ehrhardt + Partner (EPG) – l'un des leaders mondiaux parmi les entreprises spécialisées en logistique. Depuis 2012, EBL est chargé de la logistique mondiale des pièces de rechange pour BOMAG GmbH. L'entrepôt dispose en permanence des dernières technologies d'équipement et est considéré comme un fleuron de la logistique.

Grâce à leur proximité immédiate, BOMAG et EBL ont débuté un partenariat innovant qui profite des courtes distances. «La proximité est un énorme avantage», affirment Bernd Dietrich et Dennis Kapell. «La coopération est en place depuis 2012 et fonctionne très bien. Nous nous réunissons régulièrement pour examiner et analyser nos process».

«Pick by Voice» constitue l'une des dernières innovations d'EBL. C'est un système à guidage vocal dédié à la préparation des commandes. Un gilet spécial est utilisé lors des opérations de préparation. Tous les composants nécessaires à un picking fiable y sont intégrés, comme un microphone et un haut-parleur. Très confortable à porter, il offre aux employés une ergonomie et une liberté de mouvement maximales

dans leurs tâches quotidiennes. En outre, il contribue à augmenter la productivité et à réduire la marge d'erreur. Dans les entrepôts à hauts rayonnages et pour petites pièces équipés d'un fonctionnement automatique, des mesures sont prises en continu pendant le fonctionnement, d'une part pour détecter les vibrations, d'autre part pour mesurer les changements de température des composants sensibles aux pannes. L'objectif : évaluer en continu l'usure des composants ainsi que la disponibilité et la fréquence de maintenance des systèmes. Ces innovations techniques ne sont pas seulement intéressantes pour les étudiants universitaires en informatique et en logistique qui terminent à l'EBL leur cursus en alternance. De nombreux groupes de visiteurs internationaux s'inscrivent également aux visites guidées proposées dans cet l'entrepôt à la pointe de la technologie. Chaque soir, plusieurs véhicules de Night Star Express passent enlever des colis de pièces détachées, et quant aux envois vers les pays du BENELUX, ils sont récupérés plus tard dans la soirée au dépôt d'EBL.

«La coopération entre BOMAG GmbH et Night Star Express est en place depuis 2004», raconte Marco Greuling. «Le volume des expéditions a fortement augmenté ces deux dernières années». Dennis Kapell explique cet état de fait : «Le lancement de notre boutique en ligne de pièces détachées constitue l'une des raisons à cela. Grâce au «Parts Webshop», même les clients de petites machines peuvent commander des pièces de rechange». Le portefeuille de pièces détachées est large : «Nos pièces les plus petites, par exemple les rondelles, ne pèsent que quelques grammes, et les plus lourdes pèsent plus de cinq tonnes».

«Nos clients peuvent commander avant 18 heures, en ligne ou par téléphone, et Night Star Express se charge de leur livrer leurs pièces détachées au plus tard à 8 heures le lendemain matin», explique Dennis Kapell. «Nous proposons un service spécifique : l'assistance téléphonique. Notre équipe d'experts conseille les clients sur les pièces de rechange qui leur conviennent le mieux. Il est très important que les pièces soient rapidement disponibles à



De g. à dr. : Bernd Dietrich, EBL-Ehrhardt + BOMAG Logistics GmbH, Marco Greuling, Night Star Express Hellmann & Honold GmbH, Dennis Kapell, Bomag GmbH

l'endroit où le client en a besoin. Dans le cas contraire, toute la logistique du chantier risque de se trouver bloquée».

Night Star Express vient enlever les pièces chez EBL en début de soirée. «De nombreux clients attendent de voir passer la journée pour connaître la liste des pièces dont ils ont besoin le lendemain et ils commandent rarement avant 18 heures», explique Bernd Dietrich. Ce qu'apprécie particulièrement Bernd Dietrich et Dennis Kapell, c'est la flexibilité du volume de chargement. «Nous prévoyons toujours un volume de chargement suffisant», explique Marco Greuling. «Il faut parfois un véhicule de collecte supplémentaire, que nous pouvons alors mettre à disposition dans un délai très court.»

«Nous sommes vraiment ravis de la souplesse dont fait preuve Night Star Express», ajoute Dennis Kapell. «Par exemple, l'un de nos monteurs régionaux recevait toujours ses pièces dans son véhicule à 7h30, alors qu'il devait en réalité partir plus tôt. Grâce à une planification d'itinéraire différente, Night Star Express a pu répondre favorablement à notre demande et livrer plus tôt, ceci à très brève échéance. Cela n'a posé aucun problème. Nous devons également souligner la grande qualité de la prestation en général. Nous ne sommes pas les seuls à travailler au plus haut niveau. Nous voulons également proposer à nos clients des partenaires logistiques qui savent aussi respecter nos exigences de performance et de qualité pendant le transport». Dennis Kapell apprécie également la grande disponibilité : «Que nous ayons des questions sur le suivi ou sur les reçus de livraison, il y a toujours un interlocuteur attiré pour nous répondre. L'impression est nettement moins agréable quand on contacte un centre d'appel anonyme ! Et nous aimerions également profiter de l'occasion pour souligner la qualité du service. Nous sommes activement informés des retards, par exemple à cause des embouteillages pendant le trajet, et pouvons alors transmettre l'information de manière proactive aux revendeurs et aux clients. Évidemment, ils apprécient beaucoup».



«Pick by Voice» et son gilet spécial préparation des commandes Source : EBL-Ehrhardt + BOMAG Logistics GmbH

À CE JOUR, UNE GESTION DE CRISE TRÈS EFFICACE

AUCUN CAS D'INFECTION CHEZ LE PERSONNEL, LIVRAISONS SANS RESTRICTIONS

En avril, nous avons consacré une édition numérique spéciale au coronavirus. Aujourd'hui, nous souhaitons faire le point de la situation en sortie de crise. Bien que le danger ne soit pas encore écarté, nous constatons que jusqu'à présent, Night Star Express a géré la crise de manière efficace.



André Jehn

Depuis le début du mois de mars, le coronavirus / Covid-19 tient le monde en haleine. Grâce à des mesures d'envergure, Night Star Express a réussi jusqu'à présent à traverser cette période difficile sans rencontrer de cas avéré de maladie et sans restrictions majeures. Une gestion raisonnée de la crise y a contribué, dont les points majeurs ont été les suivants :

- Information et consultation des clients et partenaires commerciaux sur les retards éventuels
- Fourniture aux chauffeurs des formulaires d'autorisation remplis par les clients, leur permettant de circuler dans des zones restreintes
- Mesures d'hygiène étendues dans les plateformes de manutention :

- Fourniture de gel hydroalcoolique pour la désinfection des mains
- Masques et gants obligatoires
- Communication et affichage des gestes barrière et des règles d'hygiène
- Mise en place du travail par équipes pour prévenir la transmission du virus et pouvoir recourir à une équipe opérationnelle en cas d'infection du personnel
- Explications sur le comportement à adopter en cas de maladie ou de contact avec une personne malade
- Distanciation sociale du personnel : extinction des machines à café et des distributeurs de snacks

- Planification des itinéraires possibles en cas de scénario catastrophe (mise en quarantaine d'une plateforme), avec itinéraires alternatifs.
- Télétravail pour les employés de bureau.

André Jehn, responsable de la planification du système et du trafic, déclare à propos des mesures prises : «À mon avis, nous avons fait ce qu'il fallait et quoiqu'il en soit, tout ce qui était en notre pouvoir pour protéger nos employés et le système Night Star Express. Notre réaction rapide nous a permis d'éviter que des choses graves se produisent. Tout le monde a participé à cet effort commun si bien que nous pouvons continuer à effectuer normalement nos livraisons de colis».

FORTE COHÉSION ET RESPECT D'AUTRUI ENTRETIEN AVEC MATTHIAS HOHMANN SUR LA CRISE DU CORONAVIRUS

La crise du coronavirus s'est jusqu'à présent déroulée sans heurts chez Night Star Express. Malgré la baisse des volumes transportés, tous les clients ont pu être livrés comme d'habitude. Grâce à de vastes mesures de sécurité, nos employés sont restés en bonne santé. Nous avons demandé au directeur général Matthias Hohmann comment il avait vécu cette période.

Rédaction : «Monsieur Hohmann, le Coronavirus ou le Covid-19 nous préoccupe depuis un certain temps déjà. Quand avez-vous réalisé que la situation était grave ?

MH : «Dès le début du mois de mars, on lisait déjà dans les médias que le virus du corona se propageait rapidement en Chine et qu'il gagnait d'autres pays. Nous savions alors que les choses allaient prendre de l'ampleur et que nous ne devons pas sous-estimer le danger».

Rédaction : «Comment vous êtes-vous préparé à la situation ?»

MH : «Nous avons mis en place une cellule de crise et nous nous sommes tenus informés en continu des développements. Au moyen de conférences vidéo et téléphoniques organisées plusieurs fois par jour, nous nous sommes mis d'accord sur la procédure à adopter»

Rédaction : «Quelles mesures de protection avez-vous prises ? Et quelles personnes étaient concernées ?

MH : «Tout d'abord, tous ceux dont la présence sur le lieu de travail n'était pas nécessaire sont passés au télétravail. Et pour le personnel opérationnel, nous avons mis au point un système d'équipes et nous sommes assurés qu'il y avait suffisamment de gel hydroalcoolique et d'équipements de protection. Cela n'a pas été facile par moments, car la demande était bien sûr très forte et dans certains cas, les stocks n'étaient pas disponibles en quantité suffisante. Nous avons pu obtenir des masques, par exemple, auprès de notre fabricant de drapeaux. Cette entreprise a élargi sa gamme pendant la crise et coud maintenant aussi des masques de protection».

Rédaction : «Comment se sont déroulées les activités opérationnelles ? Personne n'est tombé malade ?

MH : «Nous avons bien sûr paré au pire et nous aurions pu adapter notre planning d'itinéraires



au cas où une plateforme devrait être mise en quarantaine. Mais heureusement, personne n'est tombé malade, ni en Allemagne ni dans les autres pays où sont basés nos partenaires et nos autres sites propres».

Rédaction : «Les véhicules étaient-ils autorisés à circuler partout ou bien y avait-il des restrictions aux frontières ou dans les zones restreintes ?

MH : «Aux frontières, nous pouvions circuler et nos chauffeurs n'ont pas été contraints d'attendre au milieu des longues files de camions, car nous livrons principalement avec des camionnettes de moins de 7,5 tonnes. Pour être autorisés à entrer dans les zones restreintes, nous avons dû prouver que nous transportions des marchandises indispensables ou de première nécessité. Et là, nos clients nous ont vraiment aidés très rapidement et sans complication ! Sachant qu'officiellement, il n'existait pas de papiers de laissez-passer ou de certificat général attestant du caractère indispensable des marchandises transportées.

C'est pourquoi nous avons demandé à nos clients de nous fournir une lettre d'accompagnement confirmant que nous transportons des marchandises importantes pour la population en général. Leur réaction nous a vraiment impressionnés ! Très vite, nous avons reçu leurs courriers, souvent accompagnés de messages chaleureux et de remerciements. Je suis vraiment ravi de ce haut degré d'implication. Et bien entendu, c'est un signe qui prouve à quel point nos clients sont satisfaits de notre prestation.»

Rédaction : «Quelles ont été les conséquences économiques de la crise ? Avez-vous dû procéder à des licenciements ou à d'autres réductions budgétaires ?»

MH : «À cet égard, nous avons plutôt bien tiré notre épingle du jeu. Bien que nous ayons eu une baisse modérée du nombre d'expéditions, c'est surtout la diminution importante du poids et du nombre de colis par expédition qui nous a sérieusement mis à l'épreuve. En raison des changements permanents du marché, nous avons investi beaucoup de temps et d'énergie

dans les ajustements opérationnels nécessaires. Et nous avons développé une créativité véritablement orientée vers le résultat. En coopérant étroitement les uns avec les autres, nos responsables commerciaux et opérationnels ont parfaitement maîtrisé les mois de mars et avril les plus marqués par le coronavirus. Nous avons montré que nous étions capables de nous adapter très rapidement à la nouvelle situation. En complément, nous avons recouru au chômage partiel dans les domaines où c'était possible. Mais il faut préciser que cela n'est pas possible partout. Au niveau opérationnel, notre personnel a continué à travailler dans des conditions physiquement difficiles. En bref, cela nous a permis d'éviter le pire et de conserver tous les emplois, ce qui est bien sûr un grand soulagement pour nous.

Rédaction : «En conclusion, que reprenez-vous personnellement de ces derniers mois ?»

MH : «Les crises n'ont pas que des aspects négatifs et elles nous positionnent face à un nouveau départ. Même si cette crise n'est pas encore terminée et que personne ne sait ce qui

nous attend encore, il faut toujours essayer d'y voir le côté positif.

Dès le début, j'ai été impressionné par la cohésion du personnel et le comportement respectueux des uns et des autres au sein du système Night Star Express. Nos employés des entrepôts ont travaillé dans des conditions parfois pesantes, avec des gants et un masque, sans se plaindre, et sans perte de qualité. Dans l'ensemble, tout le monde était très engagé pour pouvoir tirer le meilleur parti de la situation. Et jusqu'à présent, nous avons très bien réussi cette mission !

Rédaction : «Merci, Monsieur Hohmann, de nous avoir fait part de votre sentiment personnel sur la situation !

UN ENGAGEMENT MASSIF À NOS PARTENAIRES COMMERCIAUX ET À NOS EMPLOYÉS, NOUS DISONS : MERCI

Le numéro spécial d'avril avait déjà soulevé ce point – mais il nous paraît important de le répéter, et l'occasion nous est donnée dans ce numéro : à tous, nous vous disons une nouvelle fois MERCI !

Début mars, toute l'entreprise Night Star Express a dû réagir rapidement. La propagation de la pandémie de Covid-19 en Allemagne a représenté un grand défi pour tous. Afin de protéger nos employés, des mesures de sécurité ont dû être prises, nous avons dû nous concerter avec nos clients et informer les entreprises de transport, les employés des entrepôts et des bureaux, mais aussi les chauffeurs, des nouvelles procédures et des mesures complémentaires.

L'entrée dans les zones restreintes en Allemagne, mais aussi dans les pays voisins, a soudain posé un problème. Les certificats officiels nous faisant défaut, l'équipe commerciale de Night Star Express est passée à l'action, en demandant aux clients des déclarations attestant la présence de marchandises de première nécessité dans les chargements. Les retours ont été impressionnants. Non seulement nous avons reçu leurs certificats dans un délai très court, mais ils y avaient souvent joint des messages chaleureux et des remerciements. Une coopération stable et de

qualité est particulièrement importante en ces temps de crise – nous tenons à vous en remercier une nouvelle fois !

Déjà, le 20 mars 2020, nous avons adressé nos remerciements aux employés de Night Star Express : notre directeur général Matthias Hohmann a publié sur les médias sociaux une lettre de remerciement destinée aux employés de la logistique, et cette lettre a aussi été envoyée par e-mail.



MISE EN PLACE D'UN SERVICE DE MESSAGERIE ET DE COURRIER EXPRESS 24H / 24

NIGHT STAR EXPRESS HELLMANN BV, 'S-HEERENBERG

Le 1er mai 2020, Night Star Express Hellmann BV a créé Hellmann Express Services BV (HEXS). Cette nouvelle société propose des services express et de messagerie dans le Benelux, 24 heures sur 24, depuis son siège social à 's-Heerenberg, étendant ainsi son service express de nuit existant. Cette création est la réponse de Night Star Express Hellmann BV à la demande sans cesse croissante d'un service de messagerie 24 heures sur 24 proposant des livraisons le jour même sans recourir à la sous-traitance. En particulier dans l'industrie automobile, un segment de clientèle essentiel et stratégiquement important, la livraison rapide et simple, dans la journée, des pièces de rechange est un service de plus en plus demandé.

En outre, avant la fin de cette année, il est prévu d'élargir le portefeuille de services de HEXS avec des services de chargement direct, afin de créer des solutions complètes pour les chaînes d'approvisionnement. Ainsi, il sera possible d'une part, d'augmenter l'efficacité et d'autre part, d'économiser les ressources. L'objectif est double : faire de Night Star Express Hellmann B.V. de manière durable un prestataire de services à guichet unique dans les pays du Benelux, et ouvrir de nouveaux marchés.

Les bases du réseau Night Star Express ont déjà été posées au début des années 90. En

tant que filiale de Hellmann Worldwide Logistics SE & Co. KG, Night Star Express Hellmann BV représente aujourd'hui l'un des principaux acteurs dans le domaine des services express au Benelux, avec plus de deux millions d'envois par an.

«Dans les pays du Benelux, mais aussi au-delà en Europe, nous disposons d'un très bon réseau, qui s'est développé au fil des décennies. Sur la base de cette infrastructure existante, la nouvelle société HEXS BV nous permet d'enlever les colis de nuit comme de jour avec un temps de réactivité très court et de

les livrer dans la journée, tant au niveau national qu'international», explique Patrick Löwenthal, directeur général de Night Star Express Hellmann BV.

«Comme notre stratégie globale est de développer de manière significative nos activités express dans toute l'Europe dans un proche avenir, la création du nouveau service Hellmann Express constitue la première étape de sa mise en œuvre», souligne Wilfried Hesselmann, directeur de l'exploitation (COO) Courier, Express, Parcel, Hellmann Worldwide Logistics.



UNE FORTE IDENTIFICATION ET UNE MOTIVATION À TOUTE ÉPREUVE DEPUIS 23 ANS

MATTHIAS HAMMANN, TRANSPORTEUR
POUR NIGHT STAR EXPRESS HAMBURG

10 mars 2020, 23h, filiale Night Star Express de Hambourg, quartier de Allermöhe. C'est avec un sourire malicieux sur les lèvres et de sa voix grave et sonore que nous reçoit Matthias Hammann, l'air serein et détendu, pour son interview. Cet homme de 48 ans vit avec sa femme, ses deux fils (18 et 16 ans) et sa fille (14 ans) à Soltau, à 75 km au sud de Hambourg. Nous faisons connaissance de ce père de famille, propriétaire de l'entreprise Matthias Hammann Transporte et réalisons vite qu'il sait exactement ce qu'il veut dans la vie. Il a acquis son vaste savoir-faire dans le domaine du transport et de la logistique au cours de ses 23 années de coopération avec Hellmann Worldwide Logistics de Hambourg, entreprise associée de Night Star Express. Et encore aujourd'hui, l'express de nuit constitue toujours l'une de ses trois grandes passions.

Lorsqu'en mars 1997, Matthias Hammann postule pour un emploi de chauffeur dans le transport express de nuit chez Hellmann Worldwide Logistics à Hambourg, il ne se doute pas encore que Night Star Express marquera fortement sa vie professionnelle à venir. «J'aimais beaucoup rouler la nuit, j'étais comme mon

propre patron», dit Hammann. «Quand, au bout de trois mois seulement, mes responsables m'ont proposé une tournée fixe, je n'ai pas réfléchi à deux fois et j'ai franchi le pas vers l'indépendance en tant qu'entreprise de transport. J'ai commencé en juillet 1997 avec une très large zone de livraison (de Hambourg à Uelzen

en passant par Lunebourg) et en moyenne 20 arrêts par tournée. Pas particulièrement judicieux selon nos critères d'aujourd'hui», sourit Hammann, «mais j'ai été saisi par l'esprit d'entreprise et puis l'activité en elle-même, le fait d'être sur la route la nuit, me rendait heureux.

J'avais atteint mon objectif, je sentais que mon perfectionnisme m'amenait à fournir un excellent service. Le succès économique ne s'est pas fait attendre. Au fil du temps, l'augmentation continue des expéditions pour le compte de Night Star Express a contribué à une croissance saine de mon entreprise. Avec mon équipe, composée aujourd'hui de neuf chauffeurs et de mon épouse pour l'administratif et la

comptabilité, nous avons en charge neuf tournées de livraison et de collecte de nuit, au sud de l'Elbe, avec une moyenne de 30 arrêts. Après 23 ans, c'est une taille d'entreprise que je considère comme saine et facilement gérable. Même si nous pouvions nous agrandir grâce au volume sans cesse croissant des expéditions ici, sur le site de Hambourg, j'ai résolument décidé d'en rester à cette taille d'entreprise. Après tout, la qualité n'est au rendez-vous que si le cadre et l'environnement y sont propices. Pour moi, professionnellement parlant, cela implique une équipe motivée et des conducteurs fiables. Pour que tout le monde ait plaisir à rouler, j'équipe toujours mes chauffeurs de mon fourgon préféré, le Sprinter de Mercedes. D'après l'expérience que j'en ai faite, ce véhicule est d'excellente qualité, il est équipé de l'air conditionné, d'un bon éclairage et d'une caméra de recul, ce qui est important pour nous. De plus, mes chauffeurs habitent toujours dans leur zone géographique d'intervention, ils n'ont donc pas un long trajet pour rentrer chez eux et peuvent ramener le véhicule chez eux. Ce sont des petites choses additionnées bout à bout, mais qui ont au total un effet positif sur la bonne humeur et donc sur les bonnes performances de l'équipe. Mais aussi qui me permettent de

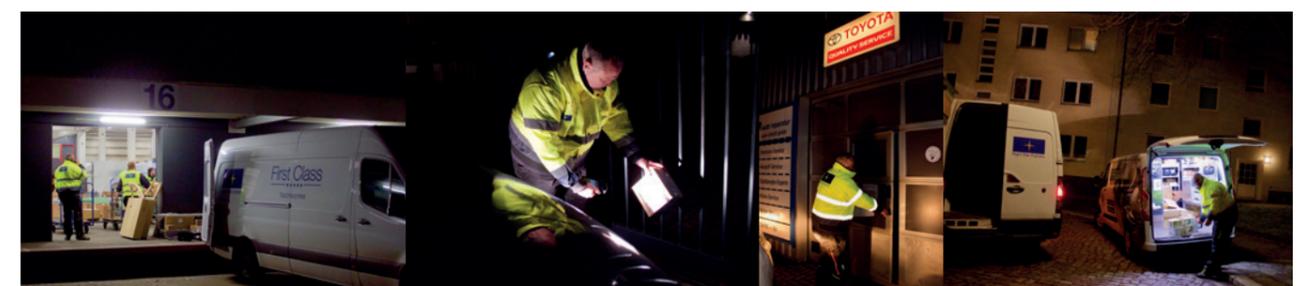
vivre tranquillement et d'avoir du temps pour mes deux autres passions : ma famille, mes enfants, avec qui j'aime faire plein de choses – du football, du handball, du football américain avec mes fils. Avec ma fille, je fais du cheval, elle possède un cheval islandais. Pour moi, il a toujours été absolument primordial de voir grandir mes enfants. Dès le début, j'ai pu le faire grâce à mon travail de nuit et à la routine quotidienne que j'y ai adaptée.

Et puis, il y a aussi ma passion du week-end : je suis speaker au stade du MTV Soltau pour les matchs de football et de handball. Tout cela combiné me permet de trouver un bon équilibre par rapport à mon travail et me rend très heureux et serein».

Night Star Express et Matthias Hammann sont liés par une coopération qui n'a cessé de gagner en qualité. «Ensemble, sur notre créneau de marché, notre réussite est grande. Au cours de nos nombreuses années de coopération, nous avons renforcé notre partenariat et avons acquis une confiance mutuelle qui n'a cessé de croître. Nous grandissons ensemble et nous pouvons compter à 100 % les uns sur les autres. Parce qu'un service «de première classe» est également une priorité absolue en interne.



De g. à dr. (photo prise avant le confinement) : Fabian M., Michael D., Roger H., Michael S., Daniel M., Fabian B., Patrick T., Marcel S., Matthias Hammann, Marcel W.





G. ENGLMAYER S'IMPLANTE EN SERBIE !

UNE NOUVELLE FILIALE POUR COMBLER UNE LACUNE

La Serbie, république qui représente la plus grande partie de l'ex-Yougoslavie, est située au centre de la péninsule balkanique. Ses pays voisins sont nombreux : elle a des frontières avec la Roumanie, la Bulgarie, le Kosovo, l'Albanie, la Macédoine, la Hongrie, la Croatie, le Monténégro et la Bosnie-Herzégovine. Tout un marché qui offre une multitude de possibilités de développement et d'opportunités économiques, d'autant plus que les prévisions de croissance future vont au-delà de celles de la République populaire de Chine.

Majoritairement, on y trouve des jeunes employés disposant d'un niveau d'études assez élevé, qui croient beaucoup à la croissance de l'économie et qui sont très motivés pour prendre une part active au nouveau monde économique du 21^e siècle.

UNE BONNE OCCASION POUR ÉTENDRE LA ZONE D'ACTION DE G. ENGLMAYER !

Fondée en octobre 2019, la société ENGLMAYER Serbia d.o.o. a démarré son activité le 8 janvier 2020 et emploie actuellement quatre commerciaux.

Cette unité, encore très jeune, se concentre principalement sur le domaine des transports internationaux en réseau (des marchés de l'UE vers la Serbie, la Macédoine, le Kosovo, l'Albanie et le Monténégro, et inversement), le dé-

douanement, la distribution nationale, les FTL*, LTL** et la gestion de projets.

L'entrée sur le marché s'effectue avec des volumes propres et on y retrouve la philosophie habituelle d'ENGLMAYER en termes de forte orientation client.

* FTL est l'abréviation de «Full Truck Load», terme international utilisé dans le secteur du transport. Ce terme désigne une expédition dans laquelle un camion transporte une seule charge, qui l'emplit entièrement. Une cargaison FTL est collectée auprès d'un seul expéditeur et transportée directement à un destinataire sans transbordement ni stockage.

** LTL (Less Than Truckload) : un chargement partiel est le chargement d'un moyen de transport sans utiliser entièrement son volume de chargement. Dans ce cas, le chargé d'ordonnement peut remplir l'espace de fret libre avec d'autres chargements partiels. Arrivés à destination, les chargements partiels sont à nouveau séparés puis livrés aux destinataires respectifs. Cette procédure permet de rentabiliser le transport. Comme alternative à un autre chargement partiel, on peut également recourir au groupage.



*Milan ZLATANOVIC (MAS), directeur général
Englmayer Serbien RS d.o.o.*

Comme pour tous les autres sites d'ENGLMAYER, elle s'appuie sur une infrastructure informatique adéquate et sur le long savoir-faire de la société mère autrichienne de Wels, fondée il y a 161 ans.

Grâce à ce solide bagage, une arrivée en douceur sur le marché serbe a pu avoir lieu, et elle pourra se poursuivre sereinement, malgré les aléas de la pandémie.

Grâce aux départs quotidiens vers la Serbie depuis Wels, Leopoldsdorf (Vienne) et Biatorbagy (Hongrie), les clients de Night-Star Express peuvent bénéficier de délais de transit encore plus resserrés pour leurs livraisons vers la Serbie, qui est souvent un peu impactée par le dédouanement – à la fois sophistiqué et très complexe en Serbie (là-bas, on utilise le «locator», une sorte de bracelet électronique pour le transport des marchandises, utilisé de la frontière à l'entrepôt sous douane). Actuellement, cependant, cette procédure est encore plus difficile, car les restrictions dures au COVID-19 entraînent de longs retards aux postes frontières et au niveau du dédouanement lui-même. Mais à cet égard, la famille Englmayer envisage tout de même l'avenir de manière positive. Comme partout en Europe, les restrictions et les limitations seront progressivement levées, de sorte qu'un retour à la normale pourra se faire étape par étape.

C'EST QUAND VOUS VOULEZ !

LES MARCHANDISES
ENCOMBRANTES, UNE DISCIPLINE
REINE

Le transport des marchandises encombrantes est la discipline reine dans le secteur des services express et de messagerie, et pourtant, ce n'est pas toujours une option d'expédition très appréciée des prestataires de services. Chez Night Star Express Schweiz, peu importe sa longueur ou sa difformité, l'objet encombrant reste un produit bienvenu, auquel correspond une prestation de transport standard, liée à des exigences renforcées.

Nous les connaissons tous : moulures, ailes, jantes de tracteur, tondeuses, portes latérales, capots de radiateur ou couvercles de coffre, mais encore tuyaux et câbles en rouleau, tubes de 3 à 4 m de long ou conduits en plastique, autant d'exemples à ranger dans une catégorie bien précise : celle des marchandises encombrantes. Ce ne sont pas toujours des «voyageurs» bienvenus aux yeux des prestataires de services express et de messagerie, car c'est tout un art de charger un véhicule avec des marchandises de cet acabit. Mais c'est précisément cette discipline que Night Star Express Schweiz a choisi pour en faire sa compétence principale : l'art de traiter les envois volumineux aux formes complexes.

«Nos colis ne sont pas traités sur des convoyeurs à bande ou à rouleaux», déclare Marcel Tüscher, co-associé de Night Star Express Schweiz AG. «Notre force réside dans le traitement individualisé des produits selon leur nature, et ce, tout au long de la chaîne de traitement, de la collecte à la livraison», poursuit-il. «Nos clients fidèles issus du domaine de l'industrie automobile, de l'agriculture, ou encore les fabricants de machines pour l'entretien des espaces verts et les spécialistes des acces-

soires de construction, apprécient ce traitement manuel et direct de leurs produits lorsqu'ils doivent se les faire livrer. Ce traitement garantit une qualité élevée et constante et donc un faible taux de casse. À cet effet, les chauffeurs reçoivent une formation et une incitation particulière au contrôle et au chargement».

L'importance de ces colis et de leur manutention est pour ainsi dire ancrée dans les gènes de ce prestataire de services de nuit. «Être un prestataire de services express et de messagerie, et notamment l'express de nuit, ne signifie pas que la priorité des envois s'effectue sur la base de leur nature ou de leur forme, même si tel ou tel acteur du processus aimerait bien que ce soit le cas. Nous concernant, nous sommes plutôt conscients que les pneus, les pièces de carrosserie ou les dispositifs de sécurité, entre autres, peuvent avoir un caractère prioritaire important. Entre autres, la sécurité d'un véhicule ou la productivité d'une moissonneuse-batteuse ou d'un tracteur peut dépendre directement de ces pièces de rechange», explique Giovanni Iorio, co-associé de Night Star Express Schweiz AG.

Autant de produits qui, en raison de leur nature, reçoivent un emballage spécial et sont

soumis à des processus supplémentaires chez l'expéditeur, pour ensuite être traités en tant que produits standard par un opérateur de transport de colis normal. Ce qui, au final, alourdit souvent la facture, et le client se retrouve face à un coût total auquel il ne s'attendait pas.

Un avantage important chez Night Star Express, c'est qu'on effectue rarement le calcul sur la base du nombre de colis, mais plutôt sur la base de l'expédition en soi. C'est pourquoi, lorsqu'un client commande trois, quatre ou cinq fois par jour, cela ne génère pas de frais supplémentaires. En effet, la préparation, l'emballage et la manutention spéciale de la marchandise ne sont pas nécessaires et les marchandises peuvent être traitées individuellement et mises à disposition pour l'enlèvement.

C'est ainsi que les marchandises encombrantes peuvent devenir un article standard au niveau de leur traitement. À partir de juillet 2020, Night Star Express Schweiz proposera également une tarification différente pour les marchandises encombrantes. Car après tout, pourquoi un envoi de 3 m de long devrait-il être facturé de la même manière qu'un envoi de 4,20 m de long ?

