

Le Journal

N° 01 SEPTEMBRE 2002

SERNAM

EDITO

Charles-Henry
Broussaud



6

mois après...

Dans quelques semaines, j'aurai visité la totalité des agences Sernam.

Je suis frappé par la qualité des hommes et des femmes que j'ai rencontrés, leur envie et leur volonté de redresser l'entreprise. Je suis convaincu que grâce à son

personnel, Sernam est viable en tant que réseau national et peut rapidement devenir aussi performant que ses concurrents. D'autant plus que nous disposons d'un atout déterminant pour l'express : le train à 200 km/h.

Avec toujours plus de dynamisme, nous devons maintenant accélérer notre développement commercial, améliorer encore notre qualité de service pour nous repositionner sur les marchés et engager la modernisation de nos installations. C'est la priorité des prochains mois. J'ai confiance en Sernam.

La qualité un ton plus haut avec DIVA

Une plus grande transparence des relations avec la clientèle, une qualité accrue, des gains de productivité et une simplification des tâches pour les opérateurs : DIVA, le nouveau système de numérisation et de gestion des émargés ne manque pas d'atout. Retour sur ces enjeux.

DIVA, le nouveau système dédié à la gestion des documents de livraison, permet en fait de répondre à trois enjeux principaux pour Sernam et ses clients.

Qualité de la prestation

Par rapport au processus en vigueur précédemment, qui impliquait de photocopier et de faxer les documents de transport aux clients ou aux agences qui le demandaient, DIVA permet la numérisation des émargés, leur archivage informatique, et leur mise en ligne sur le site Internet. Ainsi traitées en respectant le nouveau protocole pour les envois Messagerie et Express (voir quizz), les copies d'émargés apportent une preuve irréfutable de la conformité de la livraison quant au respect des délais, et à l'état des colis.



Productivité pour tout le réseau

Conséquence directe de l'utilisation rationnelle de DIVA, depuis début septembre, l'archivage papier est supprimé. DIVA centralise en effet les "BL", et chaque agence bénéficie donc d'un gain de place, et d'un gain de temps.

C'est donc également un outil favorisant le traitement des litiges, sur la base de documents irréfutables... donc de diminution des créances clientèles.

Finis les opérations rébarbatives de recherche manuelle ! Désormais, quelques clics suffisent. Conséquence : une baisse prévue des appels clientèles vers le SAV.

Transparence de la relation client

Les bordereaux numérisés avec DIVA sont consultables par les clients directement, après fourniture d'un mot de passe, à partir du site Internet sernam.fr. Une information délivrée quasiment en temps réel, en phase avec les attentes de notre clientèle. DIVA a par ailleurs reçu l'aval des utilisateurs de l'agence test d'Avignon.

Seule condition du succès : le respect des procédures par chacun.

Testez-vous sur les nouvelles procédures !

Respecter la procédure liée à DIVA, c'est un gain de qualité pour tous.

Mais êtes-vous sûr de connaître et maîtriser les différentes étapes ? À vous de voir...

En agence on édite les BL :

- ♥ chaque matin
- ♥ chaque soir
- ♥ à l'heure du thé

Les BL messagerie et express doivent être émargés clairement lors des livraisons. Mais par qui ?

- ♥ par les clients
- ♥ par le responsable exploitation
- ♥ par les conducteurs-livreurs

Les BL sont ensuite :

- ♥ contresignés par le SAV
- ♥ regroupés dans un casier
- ♥ agrafés en liasses

Pour préparer le flashage il faut :

- ♥ agraffer les BL regroupés par destination
- ♥ ôter toute agrafe, tout trombone
- ♥ envoyer un e-mail au siège

Pour éditer les bordereaux de remise en agence il faut :

- ♥ une douchette Alizée
- ♥ une pommelte Ouragan
- ♥ un lecteur optique

La transmission des BL au centre de regroupement Sernam s'effectue chaque soir :

- ♥ dans une enveloppe spécifique,
- ♥ par e-mail
- ♥ à bicyclette

La numérisation et la mise en ligne s'effectue durant la nuit au centre DIVA. Les émargés sont disponibles par Internet :

- ♥ 48 heures après
- ♥ le lendemain à 9 :00 ou 14 :00
- ♥ d'ici à 1 mois



NB réponses :

vous avez un maximum

- de ♥, vous êtes une Diva de Diva ;
- de ♥ pourquoi ne pas relire la très bonne enquête de Tracy Track sur le sujet ?
- de ♥ depuis quand êtes-vous collaborateur de SERNAM ?



PORTRAIT : UNE FEMME, UN MÉTIER : AFFRÉTEUR...



" Mouvement perpétuel "

Depuis janvier dernier, Jessica Quittic est affréteur (on ne dit pas encore "affréteuse") à l'agence de Bordeaux. Après une première expérience acquise chez un transporteur international, elle s'est rapidement intégrée à sa nouvelle équipe. Ce qui lui plaît dans le métier ? "Ça bouge tout le temps !" Confirmation.



Jessica QUITTIC,
Affréteur

8:00

En arrivant, comme chaque matin, Jessica vérifie rapidement que les livraisons de la veille ont été bien effectuées. Le cas échéant il faut trouver explications... et solutions.

Très rapidement, le téléphone commence à sonner, pendant que le fax débite régulièrement les confirmations de commande.

"Le processus est toujours identique, explique Jessica. Les clients nous consultent par téléphone, et il s'agit de se faire préciser les lieux d'enlèvement et la destination, le type de marchandise, les volumes concernés et le matériel disponible pour les opérations de chargement." Autant d'éléments qui vont déterminer le prix de la prestation... et donc la marge de Semam. "C'est sur ce point fondamental de notre travail qu'@rpège apportera le plus d'améliorations, souligne-t-elle. Car il nous proposera instantanément un calcul de

en liaison avec lui, poursuit-elle. Nous lui proposons chacun de nos lots. S'il est intéressé, il les retient, et ils seront ainsi acheminés par les véhicules sous contrat. Dans les autres cas, nous faisons appel à des partenaires externes avec qui nous travaillons régulièrement." Enfin, en cas d'indisponibilité, il reste LAMY, la bourse de fret commune à tous les transporteurs, accessible depuis le poste de travail.

9:30

" J'ai découvert la difficulté d'optimisation des chargements, la nécessité de faire appel à des petits lots, pour compléter "

Jessica passe son premier coup de fil au service commercial. Elle vérifie que le client en compte passant sa commande a bien réglé les prestations précédentes. S'il le faut, elle demande un paiement préalable. Cette fois-ci, pas de problème. Ayant vérifié la disponibilité d'un transporteur sur une liaison Bordeaux-Paris quotidienne qu'elle utilise régulièrement, elle saisit alors son O.T. (ou ordre de

14:00

Le rush des appels reprend. Il se poursuivra jusqu'à la fin de journée. Avec une difficulté croissante : celle de l'optimisation des enlèvements et des livraisons. "Je travaillais auparavant dans une entreprise internationale, certifiée ISO 9002, et assurant essentiellement du transport "complet", déclare-t-elle. J'ai découvert la difficulté d'optimisation des chargements, la nécessité de faire appel à des petits lots, "pour compléter"... Bref les charmes du "partiel", qui représente l'essentiel de notre activité !" Ce n'est pas pour lui déplaire. Car Jessica confesse volontiers adorer ce mouvement perpétuel.



Rémi ROUSSEL,
Coordinateur Régional

Basé à Toulouse, Rémi Roussel, Coordinateur Régional est en contact permanent avec Jessica Quittic et

9:10

Jessica contacte Rémi Roussel, coordinateur régional Semam, ou "régulateur", pour la première fois de la journée. "Nous sommes perpétuellement

13:15

Après déjeuner, Jessica profite de la période de calme pour consacrer une demi-heure... au suivi de facturation.

Sud-Ouest. Sa mission : maximiser la marge sur les rechargements des véhicules attitrés Semam. Dans cette recherche, il est en lien avec ces six autres homologues des autres régions. "Je vis dans le stress, mais je crois que c'est ce qui me plaît !", nous a-t-il confié.

Les chiffres clés de l'affrètement SERNAM

- leader en France de l'affrètement partiel (petits lots)
- 20% du CA total de SERNAM en 2001
- CA = 100M€ ; MB = 22M€
- 130 collaborateurs
- 130 véhicules attitrés
- 330 000 lots/an
- env. 2 millions de tonnes/an

Bienvenue aux nouveaux ! Une activité en croissance, cela signifie le recrutement de nouveaux collaborateurs pour l'affrètement. Réussir leur intégration est un autre objectif prioritaire.

Gros plan sur l'affrètement

Dans un contexte de baisse générale de l'activité en 2002, l'affrètement Semam s'est fixé un objectif ambitieux : l'amélioration de 2 points de la marge.

Leader français sur le marché du "partiel", c'est-à-dire des petits lots, l'affrètement compte sur trois atouts majeurs pour augmenter à la fois son activité et sa rentabilité : le savoir-faire des collaborateurs, la force du réseau... et aussi @rpège, le tout nouvel outil informatique, remplaçant SIMA.

Grâce au savoir-faire de ses collaborateurs, l'affrètement est l'un des produits phares de Semam : représentant 20% du chiffre d'affaires total en 2001, c'est une activité parfaitement rentable, contribuant significativement au redressement de l'entreprise.

"Notre prestation est simple à définir et complexe à produire, explique Guy Moro, Directeur de l'affrètement. Concrètement, nous jouons à la fois un rôle de commissionnaire de transport, faisant appel à des partenaires, et disposons par ailleurs d'un parc mutualisé de véhicules attitrés - qui nous offre une souplesse dans la gestion des

flux - au service du réseau Semam. Nos coûts fixes sont maîtrisés, et nous dégagons une marge brute significative." Simple ? Ne vous y trompez pas : l'affrètement est aussi un marché extrêmement concurrentiel, avec une multitude de challengers et des clients exigeants. La connaissance des particularités de chaque marché local est absolument essentielle.



Esprit réseau

Optimiser les chargements pour augmenter la marge : c'est le nerf de la guerre. Affréteurs et coordinateurs donnent la priorité absolue au réseau en la matière.

Par ailleurs, dès octobre prochain, la charte d'engagement de service sera réactualisée. Elle permettra de clarifier le rôle des intervenants dans le produit affrètement.



Une convention sous le signe du réseau

Ca démenage à la Direction Régionale Sud-Est ! Au sens propre tout d'abord, puisque dans un esprit d'économie, et de proximité avec les équipes terrain, la Direction Régionale rejoint les locaux de l'agence de Lyon-Guillaumière d'ici la fin de l'année. Mais cela bouge beaucoup aussi dans les équipes.

"La convention qui aura lieu au cours du dernier trimestre 2002 réunira Directeurs d'Agence, Responsables d'Exploitation, et Chefs de vente. Elle aura avant tout pour but de présenter les modifications stratégiques intervenant au sein de la région, explique Cyrille Tanguy, Responsable Assurance Qualité Régional. Mais d'autres sujets d'actualité seront également au menu : la nouvelle version 4.0 du protocole d'exploitation, le budget et ses grandes orientations, la présentation des nouveaux clients."

Un vaste tour d'horizon somme toute classique pour ce type d'événement.

Pas tout à fait cependant : Eric Dupressoir, le Directeur Régional, veut y voir un symbole fort : celui de l'échange entre l'ensemble des forces vives du réseau.

Jouer sur la dynamique inter-agence

Un esprit sur lequel la Direction Régionale a décidé de miser résolument. "Dans une optique d'amélioration de la qualité du service, nous allons ainsi prochainement mettre en place des GPA (Groupes de Professionnalisation Agence), explique Cyrille Tanguy. L'idée est d'organiser entre agences proches des séances de travail réunissant les différents acteurs d'une même activité : camionnage, expéditions, SAV/SAC, conducteurs-livreurs afin d'identifier les dysfonctionnements, et de tenter d'y apporter collectivement des solutions."

La convention se veut donc le point de départ d'un vaste mouvement d'échange d'expériences au sein de tout le réseau régional. Un mouvement qui concernera au premier chef les Directeurs d'Agence, avant d'être étendus aux différentes filières métiers.

La Direction Régionale en est en tout cas convaincue : c'est seulement sur le terrain, en misant sur ces échanges et cette solidarité, que pourront être atteints les objectifs qu'elle se fixe.



Cyrille Tanguy,
Responsable Assurance Qualité
de Sernam Sud-Est.

"Un symbole fort : celui de l'échange entre l'ensemble des forces vives du réseau."

DES PANNEAUX D'INFORMATION ÉLECTRONIQUES EN IDF



Information opérationnelle en temps réel

Au cours du mois d'août, toutes les agences de la région Ile-de-France ont été équipées de panneaux lumineux. Objectif : délivrer à chaque collaborateur, quasiment en temps réel, une série d'informations opérationnelles ou plus générales, mais toujours essentielles.

Comme dans chaque région, la mobilisation des équipes franciliennes autour des enjeux de productivité et de qualité est plus que jamais essentielle. Elle nécessite en particulier la diffusion régulière d'informations opérationnelles, et leur bonne prise en compte.

Les panneaux d'information lumineux implantés sur les quais et à l'entrée des bureaux constituent un outil de communication interne souple, d'utilisation simple pour les responsables d'agence, au service de cet objectif.

Une information efficace et conviviale

"Nous sommes pour l'instant en phase d'appropriation de l'outil, et délivrons encore essentiellement des indicateurs très simples, comme le volume d'activité quotidien, explique Alain Kreel, Directeur de l'agence de Pantin. C'est un premier stade. Mais nous comptons rapidement enrichir le contenu, afin de permettre à chacun de resituer son action dans le cadre de la performance globale de l'agence et du réseau, d'être plus conscient des enjeux. Outre ces

indicateurs de qualité et de performance, nous comptons également utiliser les panneaux, en accord avec les délégués du personnel, pour délivrer toute une série d'informations économiques et sociales jusqu'alors exclusivement consultables par affichage. Et bien sûr nous n'oublions pas les usages plus conviviaux, liés à la vie de l'agence, comme la diffusion de messages de bienvenue et de félicitations."

Autre utilisation possible : les panneaux offrent la possibilité d'une information directe sur les démarrages de trafic, ou tout autre événement concernant le réseau.

Un nouveau support de communication souple, rapide, au service d'une efficacité accrue dans tous les domaines.



Ensemble, transformons l'Ile de France.



Montmarault se modernise avec l'appui du réseau



Plate-forme express depuis sa création coïncidant avec le lancement de l'activité, en 1987, Montmarault était également plate-forme de transit, disposant d'une chaîne mécanisée lourde jusqu'en 2000.

L'activité de l'agence a considérablement varié au gré des plans de transport. En janvier dernier, lorsqu'elle retrouve à nouveau son statut de Centre de tri National de Messagerie et d'Express, le passage de 30 à 70 lignes et de 100 à 250 tonnes/jour s'effectue dans la douleur. "C'était un peu la panique, reconnaît volontiers Jean-Michel Thébault. Nous arrivions en territoire inconnu : 250 tonnes/jour (8000 colis dont 1500 palettes), pas d'expérience, pas de chaîne mécanisée de traitement... Cela a duré presque un trimestre. Nous avions bien sûr anticipé l'évolution, et les 5300 m² du site semblaient adéquats. Mais l'organisation prévue a pêché. Il fallait évoluer vite. Nous étions devenus le point noir du réseau."

Affaire de réseau

Sous la pression, l'agence tente de s'organiser. Les collaborateurs de l'agence et de la région, les responsables exploitation des autres régions, certains partenaires... 70 personnes donnent des idées d'organisation, échangent, discutent. Et face à tant de bonne volonté les correspondants du réseau Sernam sentent que quelque chose se passe. Comme Stéphane Camus, de l'agence de Tours, ils viennent voir sur place, prennent conscience du problème et s'impliquent eux aussi dans la recherche de solutions.

Le projet de modernisation initié par l'agence devient un projet réseau. Stéphane Camus a même fini par demander sa mutation sur le site, où il a pris désormais la responsabilité du hub.

"Un projet d'agence solide, adapté aux exigences de nos clients et partenaires"



Zone de tri de Montmarault

Aujourd'hui, Jean Michel Thébault a retrouvé le sourire. Et il n'est pas le seul : tout le réseau respire. "Nous avons mis en place une chaîne manuelle archaïque en attendant la chaîne mécanisée simple qui sera installée courant septembre, explique-t-il. Nous allons repenser la sécurité, la signalisation, revoir les procédures avec l'accord et la participation de tous les acteurs, et le support de consultants internes ou externes. Nous disposons désormais d'un projet d'agence solide, adapté aux exigences de nos clients et partenaires. Nous allons pouvoir penser au développement de notre activité."

CHALLENGE QUALITE REGIONAL

Les agences Sud-Est jouent collectifs... et gagnent !

Durant les mois de mai et juin, entre deux challenges nationaux, la région Sud-Est a organisé son propre challenge qualité. Des critères simples, une implication totale des agents expédition et des correspondants qualité...

Un beau succès d'équipe !



Quatre critères simples ont été retenus dans le cadre du challenge qualité propre à la région Sud-Est : le taux de flashage départ, le taux de mise en livraison/jour, ainsi que les taux de performance mensuels pour les livraisons express et messagerie.

Simple, mais apparemment efficace. Il y a des signes qui ne trompent pas : tous les mercredis matin, pendant les deux mois du challenge, les fax de remontée d'information arrivaient régulièrement, sans besoin de relance. Tous respectaient le modèle standard défini en commun, et formalisé par un des correspondants assurance qualité du réseau.

Signes évidents d'une implication forte à tous les échelons.

Jouer collectif

Cyrille Tanguy, Responsable Assurance Qualité Régional, avoue "avoir été surpris par l'importance et la qualité de la mobilisation en agence. Le challenge associait pleinement tant le personnel des expéditions que du camionnage, et il ne pouvait fonctionner que si le correspondant qualité se portait garant des chiffres, insiste-t-il. En agence, tout le monde a joué collectif, et s'est montré solidaire pour assurer des prestations de qualité. Au final, ce sont les clients, et donc la région dans son ensemble qui ont gagné."

"Le challenge a contribué au développement des échanges à l'intérieur des agences au renforcement du professionnalisme et de l'esprit réseau."

Au-delà du palmarès, le challenge a largement contribué au développement des échanges à l'intérieur des agences et entre elles, au renforcement du professionnalisme et de l'esprit réseau.



Le flashage : un des critères clé du challenge

Un esprit porté avec beaucoup de conviction dans toutes les agences.

Un coup de chapeau sera par ailleurs donné à personnel Expédition, avec la remise de prix spécifiques, lors de la convention régionale prévue au cours du dernier trimestre 2002.



Trappes à l'heure de l'opération Pièces Jaunes

Après avoir assuré le transit de 1/5^{ème} des sommes échangées dans le cadre du passage à l'euro, le site sécurisé de Trappes a centralisé les dons de l'opération Pièces Jaunes, en étroite collaboration avec la Banque de France.

Pas facile d'entrer dans les locaux sécurisés du site de Trappes, l'un des seuls en France permettant un accès rail direct en zone sécurisée. On comprend mieux cette difficulté lorsque l'on sait qu'environ 1/5^{ème} du volume total de pièces y a transité dans le cadre des opérations de passage à l'euro. Sans aucun problème.

"Depuis les premières actions en 1998, jusqu'aux opérations de substitution franc/euro au cours du dernier semestre 2002, les différentes phases se sont déroulées absolument comme prévu," explique Willy Fröhlich, Directeur de l'agence Logistique de Trappes.



" Si votre enfant a déposé 20 cts chez votre boulangère, ils sont forcément passés par ici ! "

Il faut dire que tout avait été anticipé, planifié et étroitement encadré, avec les dispositions exceptionnelles prises dans le cadre du contrat passé entre Semam LDI (Logistique Distribution Intégrée) et la Banque de France.

"Par la suite, et compte tenu des bonnes relations entretenues avec le personnel de la Banque de France, qui a assuré le premier traitement d'une partie des sommes récoltées dans le cadre de l'opération Pièces Jaunes, le site a été retenu pour centraliser et trier les dons de toute la France, poursuit Willy Fröhlich. Si votre enfant a déposé 20 cts chez votre boulangère, ils sont forcément passés par ici !"

L'opération Pièces Jaunes est parrainée par Bernadette Chirac, qui a effectué une visite privée sur le site pour prendre connaissance du process et rencontrer le personnel en charge du traitement. Des tonnes de pièces jaunes : près de 5000 palettes en tout, dont le précieux contenu a été trié, regroupé, et dont le montant total a été évalué... par pesage ! à raison de 900 kg par palette, dont la valeur varie bien évidemment en fonction des pièces qu'elle contient.



Willy Fröhlich et Christophe Guillot

Surprises

"Lors des opérations de tri, qui se sont effectuées dans une zone isolée au sein des 4000 m² de bâtiment, et sous surveillance constante du personnel Banque de France, il y a eu des surprises, déclare Christophe Guillot, qui pilote l'opération sur le site. On a trouvé de tout : des boutons de manchette, des médailles, des Louis d'or... et même des dents du même métal !"

Point d'orgue de cette opération pour Christophe Guillot et son équipe : la qualité de leur travail leur a



Seul point de repère pour l'instant : l'opération a rapporté près de 40 millions de francs à la Fondation des Hôpitaux de Paris en 2001. 2002 devrait dépasser ce montant.

valu une invitation à l'Élysée avec le personnel Banque de France ayant permis la réussite de l'opération. Verdict : "Un peu impressionné, mais pas plus que ça !"

SÉMINAIRE COMMERCIAL SUD-OUEST

Tous dans le bain !

Les commerciaux de la région Sud-Ouest se sont tous mis dans le bain pour leur réunion trimestrielle, les 13 et 14 juin derniers. Après avoir planché intensément durant la première journée du séminaire avec Jean-Marc Baraton, Directeur Commercial Régional, ils ont tous revêtu - à l'exception d'une future maman, excusée - combinaisons néoprène, casques et autres protections pour goûter ensemble aux joies du rafting. Un sport qui consiste à descendre torrents et rivières en s'accrochant à tout ce qui peut permettre de se tenir sur un bateau pneumatique... et en se protégeant.

"Compte tenu des conditions climatiques très douces à l'époque, les 15 km de descente en rivière entre le village Osses et celui de Bidarraï, au Pays basque, ont été plutôt calmes, confie Jean-Marc Baraton. Mais les forces n'en ont été que plus disponibles pour des séries d'abordage impressionnantes. Certains y ont démontré de réelles aptitudes à la stratégie... ou à la force brutale !" Vous l'aurez compris, l'ambiance n'était pas vraiment à la mélancolie. Et les Directeurs d'Agence de Périgueux et d'Agen n'y étaient pas pour rien.



Rafting



Impossible n'est pas orléanais

L'agence d'Orléans faisait face à un sérieux problème d'organisation et de rentabilité.

Solution retenue : faire mieux, pour moins cher.

Avec ses 5500 m², l'agence d'Orléans disposait d'une mécanisation semi-légère, adaptée au traitement de petits colis. Logique, puisque l'un des principaux clients était le VPCiste Quelle. Seulement avec la fin de ce contrat majeur prévue au 1^{er} septembre 2002 l'inadaptation de l'agence au traitement de palettes n'en apparaissait que plus flagrante.

"Il fallait trouver rapidement des économies et résoudre un problème auquel nous réfléchissions depuis longtemps, sans jamais trouver de solution," déclare Jean-Pierre Thirion, Directeur de l'agence. Nous avions bien sûr pensé au quai unique. Mais nous avions sur des problèmes d'accostage à résoudre." Il faut dire que la longueur maximale disponible : 13,50 m est un peu juste pour des véhicules de 10 m.

Mobilisation générale

"Un chantier expérimental auquel ont participé tous les conducteurs-livreurs, les partenaires, les agents de quai, les expéditions, le déchargement... : une vraie mobilisation générale."

Conscient du problème et des enjeux, l'ensemble des collaborateurs va apporter sa contribution à la réflexion. "Un chantier expérimental a été mis en place auquel ont participé tous les conducteurs-livreurs, les partenaires, les agents de quai, les expéditions, le déchargement... : une vraie mobilisation générale, insiste Jean-Pierre Thirion. Et finalement une solution efficace a été trouvée. Elle suppose notamment que les tournées les plus lointaines soient les premières à partir." Un ordre de priorité parfaitement respecté, puisque chacun en a mesuré l'importance.

Résultat : depuis le premier juillet dernier, l'agence est passée en quai unique. Les habitudes de travail ont été considérablement modifiées, mais le fonctionnement est beaucoup plus fluide. Conséquence immédiate : une meilleure qualité de service et des coûts mieux maîtrisés qui permettent d'améliorer la rentabilité de l'activité.

Mieux, 2700 m² de surface utile ont été dégagés qui peuvent être restitués à la SNCF.

"Nous sommes également mieux préparés à faire face aux variations saisonnières, conclut Jean-Pierre Thirion. Et cette marge de manœuvre nous permet d'engager des actions commerciales sereinement, en étant sûr de pouvoir respecter nos engagements vis-à-vis des clients."

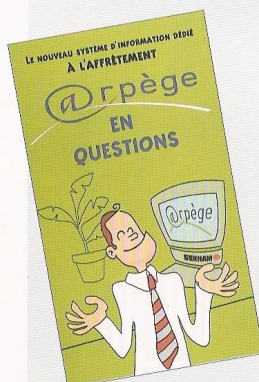
L'agence d'Orléans avant sa modernisation



L'agence, aujourd'hui en quai unique

L'affrètement fait ses gammes avec @rpège

@rpège, c'est le nom du nouveau système d'information dédié à l'Affrètement et pleinement compatible avec Alizée. Un outil amené à remplacer SIMA rapidement, et qui présente des avantages fonctionnels précieux.



Argumentaire @rpège envoyé aux professionnels de l'affrètement

D'ici à mars 2003, l'ensemble des collaborateurs de l'Affrètement établiront leurs devis, définiront leurs marges, suivront la facturation clients et l'acheminement des lots avec un nouveau logiciel : @rpège. Trois raisons principales ont motivé ce changement.

Sur le plan technique tout d'abord, SIMA, dont la maintenance ne sera bientôt plus assurée par le fournisseur, n'offrait plus de possibilités d'évolution. Il fallait anticiper pour prévenir tout blocage.

La deuxième raison est encore plus fondamentale : "L'Affrètement est un produit stratégique contribuant significativement au redressement de l'entreprise, souligne Guy Moro, qui dirige l'activité. Renouveler notre outil de travail en l'améliorant, c'est valoriser notre savoir-faire spécifique, et favoriser ainsi notre développement sur un marché extrêmement concurrentiel."

Enfin, une troisième motivation a sous-tendu la conduite du projet : la convergence informatique. L'entreprise a retenu un système d'information unique : Alizée. C'est sur cette base qu'a été développé @rpège, permettant ainsi de dégager des économies sur la maintenance et les évolutions. On le voit, @rpège est un outil au service d'une ambition claire : l'efficacité au quotidien et la rentabilité de l'activité.



Plus efficace

Intégrant l'ensemble des fonctionnalités offertes par l'ancien système, @rpège apporte des améliorations essentielles, demandées par les utilisateurs. Une session unique en mode graphique permet ainsi d'effectuer l'ensemble des opérations de production : depuis la saisie jusqu'à la livraison d'un lot, @rpège permet aussi de piloter les différentes étapes (émission de fax, dépose en bourse de fret externe, ...)

"Une ambition claire : l'efficacité au quotidien et la rentabilité de l'activité"

C'est donc avant tout un outil pratique, conçu pour les utilisateurs et sur la base de leurs besoins quotidiens. Bien sûr, il change les habitudes. Mais avant la fin de l'année, tous les collaborateurs de l'Affrètement auront suivi une formation approfondie. Ils n'attendent qu'une chose : faire leurs gammes avec @rpège.





B R È V E S

TOP TRANSPORT EUROPE

Les 24 et 25 septembre prochains, Sernam participe au salon Top Transport qui se déroule à Marseille. Le but : rencontrer, au travers de rendez-vous, les donneurs d'ordre parmi 200 grands groupes en recherche de partenariat transport et logistique tels que AGFA-GEVAERT, ALSTOM, FIRESTONE, CANON, EURO-COPTER, LESIEUR ALIMENTAIRE, OENOBOL, PROCTER & GAMBLE, SHNEIDER...

EVALMARGE 2 : LE RETOUR

Depuis le 19 juin, la nouvelle version d'Evalmarge est disponible dans les régions. Ce logiciel a été optimisé pour extraire d'Alizée les flux transport et les intégrer. Il permet également de modifier le plan de transport qui a été saisi par défaut, ou de créer un plan de transport fictif pour procéder à des études de rentabilité dans des conditions d'exploitation différentes.

La notice d'utilisation sera accessible par la Boîte à Outils Commerciale dans les jours à venir. Remercions les parrains de l'opération de mise à jour : Maurice Ségard, Jean-Marc Baraton et Pierre Bonnet.

Coup de chapeau à Nicolas Laberthonnière, attitré Sernam affrètement !

Nous en avons tous entendu parler à la télé et à la radio... Le 7 août dernier, la petite Lena, 3 ans, est tombée de la voiture de ses parents sur l'autoroute A7. Nicolas ayant vu la scène a immédiatement arrêté son camion et a bloqué les trois voies de circulation pour la protéger. Son sang-froid et sa présence d'esprit lui ont permis de sauver la petite fille qui ne présente aucune séquelle grave. Au nom de tout Sernam, Bravo et Merci Nicolas.

L'actualité commerciale de SERNAM

Logistique :

Renault stocke à Trappes.

Offrant la possibilité d'un accès direct par wagons aux 85 000 m² d'entrepôts en grande partie disponibles après le départ annoncé d'Ikea, l'agence de Trappes a su convaincre Renault. Depuis le 17 juin dernier, le constructeur utilise ainsi 55 000 m² pour stocker ses pièces de rechange destinées aux véhicules de plus de 10 ans, son «musée», ainsi que le stock amont approvisionnant l'usine de Flins.

dossier complexe repose cependant avant tout sur le travail d'équipe, la coordination des différents intervenants commerciaux, logistique, et bureau d'études, avec l'appui constant de la direction.

Fabristyl confirme au Mans.

Centrale logistique européenne des magasins de prêt à porter masculin "Brice" et "Koor's & son" (250 magasins en France et en Belgique), Fabristyl

satisfait des prestations comme du suivi commercial. Le contrat représente aujourd'hui 45000 euros/mois pour l'agence, dont près de la moitié en express.

Nancy mise sur la logistique.

Ca bouge à l'agence Distram de Nancy : intégration Alizée, réorganisation des quais... L'agence connaît un fort développement en matière logistique. Un entrepôt de 5000 m² situé à proximité

L'expérience de Willy Fröhlich, Directeur de l'agence Logistique de Trappes, ayant dirigé le dépôt pièces détachées de Fiat, et affichant 25 ans d'expérience dans le domaine, a été très précieuse pour ce projet vital pour l'agence. Mais l'aboutissement de ce

a choisi Sernam pour ses envois messagerie et express. Après un premier test très satisfaisant, effectué durant la période de Noël 2001 (38000 euros de CA express en 3 jours !), Fabristyl monte progressivement en puissance avec l'agence du Mans, pleinement

est ainsi désormais occupée pour 1/3 par Dupont Médical. Le constructeur de fauteuils roulants a signé pour du stockage, mais également pour des prestations à valeur ajoutée, d'alimentation de ses chaînes de production.

Le mailing du printemps

Courant Avril et Mai, Sernam s'est adressé par voie de mailing à 7000 de ses clients et 8000 prospects ciblés par ses agences. Sur le principe : "Les solutions Sernam : ce sont nos clients qui en parlent le mieux", Sernam leur a présenté le témoignage de 4 d'entre eux :

- Yves Deshoulières sur la distribution de ses services à thé en Angleterre avec Continental Express,
- Playmobil sur l'approvisionnement en fin d'année de ses points de vente avec Distram,
- BMW sur la mise à disposition des BMW C1 en concession avec Solution Lots,
- Rover sur la livraison de ses pièces détachées avec Solution Express.

Au total 60000 mailings lancés en 2 mois.

Mailings présentant :

- Distram
(À l'assaut de la hotte du père Noël... Playmobil),
- Solution Express
(Rover 75 : avec une telle classe... Rover),
- Solution Lots
(Un nouveau client heureux chez BMW...),
- Continental Express
(Les services DESHOULIERES doivent être livrés en Angleterre...).



Le Journal de Sernam, 142-176 av. de Stalingrad, immeuble Les Corvettes, 92700 Colombes. Tél. 01 46 52 90 00. Directeur de la publication : Olivier Chenevez. Conception réalisation : concept - design - Tél. 01 49 68 64 00. Rédaction : Bruno Cargnelli.