

Signé Sernam

EXPRESS & LOGISTIQUE

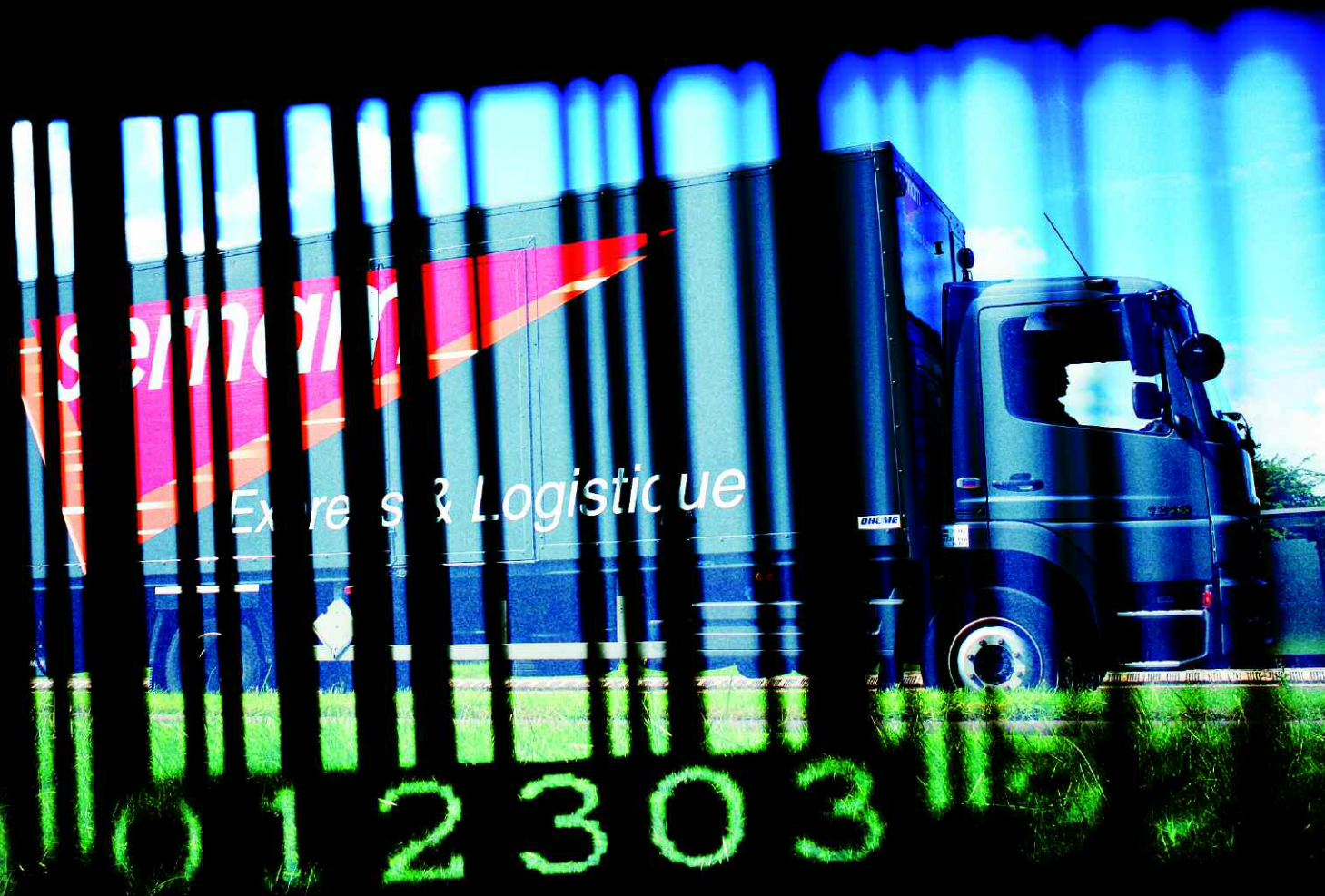
À l'intérieur
de ce magazine

**Un BlackBerry
à gagner !**

Jeu-concours gratuit
Voir page 9

Suivi des expéditions en temps réel

Des technologies client pour suivre vos envois
et être informé de leur situation à toute heure



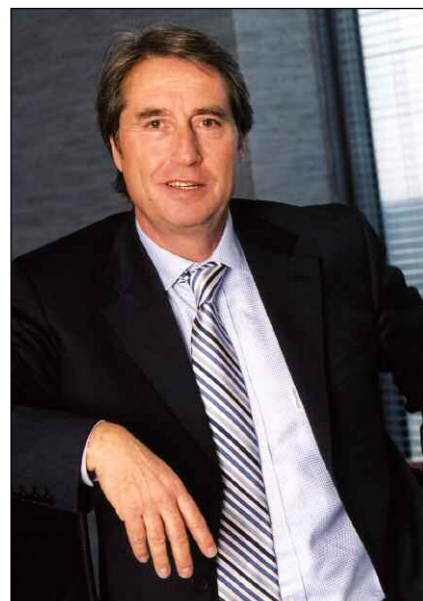
Découvrir

La réorganisation de la gamme
au service du client



Vivre

Les Forges de Bologne :
une logistique éco-responsable
avec Sernam



Toujours plus proches de vous !

Il y a déjà trois ans, en 2005, Sernam relevait le défi d'être l'un des tout premiers acteurs de l'Express et de la messagerie en France.

Trois années pendant lesquelles l'entreprise a connu de profondes mutations : le parc immobilier renouvelé à 50 %, l'outil de production totalement modernisé. En témoigne l'implantation des hubs de Valenton, Bordeaux et Toulouse, auxquels vient de s'ajouter celui de Miramas, dotant ainsi Sernam du seul outil bi-

modal sur le marché français. Un outil capable d'assurer notre compétitivité, mais aussi la vôtre, tout en respectant les engagements de développement durable que nous nous étions fixés.

Du côté des services, Sernam a franchi, cette année, une étape supplémentaire en lançant le suivi en temps réel des expéditions. Ce service innovant, présenté dans le dossier central du magazine, démontre concrètement notre volonté de vous satisfaire. Opérationnel depuis plusieurs mois, il a su vous séduire en vous apportant, au quotidien, une parfaite visibilité pour l'ensemble de vos expéditions. Tous ces changements que nous avons mis en place vous ont convaincus de la volonté et de la capacité de Sernam d'être leader dans les domaines du transport et de la logistique. La meilleure preuve pour nous est que vous êtes de plus en plus nombreux à nous faire confiance. Je vous en remercie sincèrement et je m'engage, avec mes équipes, à continuer à vous offrir un haut niveau de qualité.

Je vous adresse mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année. Bonne lecture à tous.

Philippe Chevalier
Président de Sernam

SERNAM ADHÈRE À TLF

Au mois de septembre dernier, Sernam a rejoint TLF, Transport et Logistique de France, une organisation professionnelle réunissant tous les grands acteurs français du transport et de la logistique. Comptant plus de 10 000 adhérents, TLF est un interlocuteur reconnu des autorités nationales, européennes et internationales. Ses principales missions sont de défendre, de promouvoir et de valoriser l'industrie du transport et de la logistique. À ce titre, elle représente les intérêts des transporteurs et par là même de leurs clients. Au sein de TLF, Sernam participera à différentes commissions, et entend ainsi contribuer activement à l'avenir de la profession.

Sommaire

3-5 DÉCOUVRIR LES SOLUTIONS SERNAM

Du sur mesure pour les clients

Sernam vous propose des solutions de transport intégral et s'ajuste à vos besoins : Express, messagerie, affrètement sur mesure.

6-9 COMPRENDRE LE MONDE DU TRANSPORT

Des solutions toujours innovantes

Des terminaux mobiles permettent aujourd'hui le suivi en temps réel des expéditions.

10-11 VIVRE LE TRANSPORT AU QUOTIDIEN

Dans l'air du temps

Sernam accompagne Les Forges de Bologne dans son activité logistique éco-responsable.

Découvrir



Une gamme à votre service

Pour tous vos besoins, il existe une solution Sernam. De la messagerie au sur mesure, elle porte les mêmes marques de fabrique : qualité et professionnalisme.



La filiale Aster de Sernam dispose d'une flotte de 400 camions.

Express et messagerie, affrètement, sur mesure et technologies clients, l'offre Sernam s'ajuste à vos besoins, en recherchant avec vous le meilleur rapport qualité/délai.

Un délai adapté à chaque besoin

L'offre « messagerie et express » vous permet de choisir le service adapté à vos besoins et aux contraintes de vos destinataires. Livraison le lendemain

matin avant 13 heures, livraison le lendemain dans la journée, ou encore livraison en 48 heures, avec les services SX, AX ou TX vous maîtrisez vos délais pour vos envois de colis et de palettes en France, jusqu'à une tonne. Pour vos envois européens dans 23 pays, nous vous assurons des livraisons en un à trois jours selon les destinations grâce au réseau EuroExpress.

Le lot pour vos acheminements directs

Lot Xpress est la solution d'affrètement Sernam. Sans ruptures de (suite page 4)

Directeur de la publication :
Philippe Chevalier.

Rédactrice en chef : Marie-Laure Thomas.

Rédactrice en chef déléguée :
Corinne Boullier-Egehan.

Rédaction : Yves Deguilhem, Carol Dufour, Laurent Durasnel.

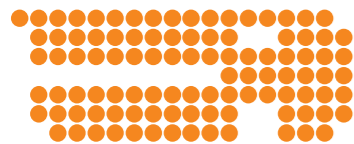
Photos : Netco Consulting, photothèque Manoir Industries, Sernam DR.

Chef de fabrication : Sabrina Ouari

Conception-réalisation :

Tagaro! DDB® (01 53 32 53 79).

N° ISSN : 1775-78-35. Dépôt légal : décembre 2008.



QUALITÉ ET RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT CERTIFIÉS

Trois certifications ou rien ! La certification CLIQ (services) a été renouvelée en octobre 2008, alors que la certification ISO 9001, norme relative à la gestion de la qualité pour l'ensemble du réseau, est programmée pour 2010. Enfin, l'environnement reste un point fort de Sernam, avec la certification ISO 14001, prévue pour 2009. D'ailleurs des véhicules électriques de livraisons sont utilisés dans la zone urbaine de Montpellier, et un réseau combiné rail-route composé de 4 Trains-cargo express permettent de retirer chaque année 15 000 poids lourds des routes.

charge, vos lots de 1 à 25 tonnes sont livrés en France et en Europe. Avec sa filiale Aster, Sernam dispose d'une flotte en propre de 400 camions pour répondre plus rapidement à vos demandes, de la navette régulière au transport exceptionnel.

Le sur mesure pour vos expéditions particulières

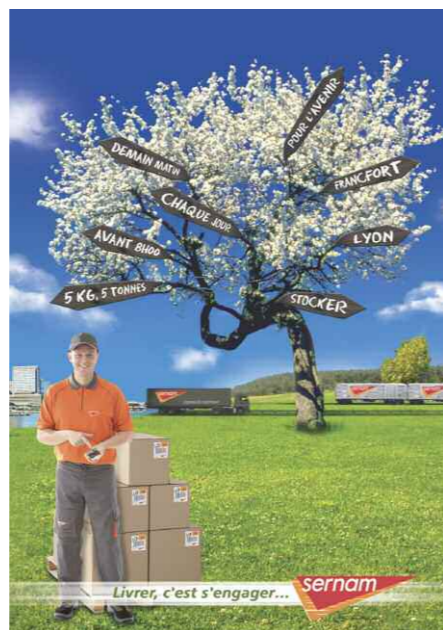
Selon vos besoins, Sernam vous propose des services sur mesure : Urgence Xpress pour vos courses interurbaines (voiture + TGV), Livraison de nuit, Distram (de 1 à 6 palettes à date convenue en France) et Sernam Overseas partout dans le monde. Enfin, Sernam Logistique offre des solutions globales de stockage, de gestion et de préparation de commandes.

Des technologies de gestion, de suivi adaptés à vos attentes

Pour gérer vos expéditions et automatiser l'édition des étiquettes de transport, Sernam met à votre disposition l'une de ses trois solutions : Borne Saturne, Borne Cristal et l'EDI. Pour une production de 3 à 25 étiquettes par jour, la Borne Saturne vous

permet de saisir et de gérer vos envois depuis votre ordinateur via notre site www.sernam.fr. Pour vos trafics à partir de 20 étiquettes par jour, vous bénéficiez d'une station complète (ordinateur et imprimante) dédiée à la gestion quotidienne de vos flux. L'EDI, quant à elle, est une solution qui s'adapte à la volumétrie de votre trafic. Ainsi vous continuez à travailler sur vos propres systèmes et êtes informés de la situation de vos expéditions à tout moment.

Pour suivre vos envois et être informés de leur situation à toute heure, Sernam vous propose le suivi en temps réel, via notre site Internet www.sernam.fr. En parallèle, l'interface Pro-cont@ct vous permet de nous donner vos nouvelles instructions de livraisons lorsque le destinataire est absent ou l'adresse incomplète. ■



Notre nouvelle brochure est à votre disposition, n'hésitez pas à la demander.

La « preuve écolo » par les chiffres...

15 000

semi-remorques retirés de la route par an.

Il y a des comparaisons chiffrées qui en disent plus long sur les engagements d'une entreprise en matière de développement durable que n'importe quel discours. Prenez l'activité quotidienne des quatre Trains-cargo express Sernam qui sillonnent l'Hexagone. Avec 10 wagons dans chaque sens Paris-Marseille-Miramas, 5 Paris-Toulouse et 4 Paris-Bordeaux ; ce sont 38 wagons qui circulent chaque nuit, soit l'équivalent de

15 000 semi-remorques retirés de la route par an. Autre comparaison notable : en additionnant les trajets des Trains-cargo express quotidiens, on obtient un total de 3 832 kilomètres, soit l'équivalent de 237 tours du monde (42 000 km) par an. Si ces trajets devaient être exclusivement effectués en camions, cela représenterait l'équivalent de 236 tours du monde par an... soit dix fois plus ! Cela se passe de commentaires. ■

Nouvelles agences, au plus près des besoins clients



Plate-forme de Marseille-Miramas : mise en exploitation prévue pour le mois d'avril 2009.

Sernam modernise son parc immobilier.

En l'espace de quatre ans, 50 % du réseau d'agences ont déménagé, « dans un souci d'adapter nos bâtiments à notre activité », souligne Abderrahim Ouadih, Directeur Immobilier. Elles sont désormais équipées de quais bifaces (mise à quai simultanée des véhicules de chaque côté) plus longs et plus larges afin de faciliter les opérations de transbordements, d'améliorer l'organisation des travées et d'éviter les ruptures de charges.

les. Cette implantation stratégique permet de se rapprocher des infrastructures routières adaptées. Ainsi « le respect des délais et le maintien de la qualité de services clients sont assurés », indique Abderrahim Ouadih. Sans oublier la plate-forme de Marseille-Miramas, (en cours de construction) qui achève le plan de transport multimodal. ■

L'outil de travail immobilier, au cœur de la stratégie

Entre fin 2005 et fin 2008, 22 nouvelles agences ont été mises en service un peu partout dans l'Hexagone. Récemment, à Lille et à Annecy, deux agences historiquement situées en centre-ville se sont installées au cœur de zones industriel-



Nouvelle agence d'Annecy : mise en exploitation le 30 septembre 2008.

TÉMOIGNAGE CLIENT

Frank Vanderhagen, Président, Jill International, Yang Design

« La chaîne logistique de Yang Design gérée efficacement et rapidement par Sernam »

« Dans le textile, la saisonnalité est très forte avec deux périodes importantes : janvier-mars et juillet-septembre. Pour la logistique, nous sommes donc soit en sous-effectifs, soit en sureffectifs. Nous avons décidé de confier toute notre chaîne logistique à Sernam, de la réception des produits à l'expédition en passant par l'étiquetage et le stockage des excédents. Nous pouvons ainsi nous concentrer sur notre cœur de métier : concevoir, fabriquer et vendre des collections. Yang Design travaille pour la grande distribu-

tion, et sa filiale Jill International pour la distribution sélective. Nous avons lancé en octobre un site marchand B to C pour permettre aux consommateurs qui ne trouvent pas nos produits en distribution sélective de les acheter en ligne. Nous avons confié cette nouvelle mission de gestion des expéditions à Sernam. Et pour cela, le stock a été implanté chez Sernam début juin. C'est un projet qui a été mené rapidement et efficacement, en collaboration avec une équipe de professionnels. »

Suivi en temps réel des expéditions : la mobilité au cœur de l'innovation



Efficacité, rapidité et fiabilité ! En équipant ses 1 300 conducteurs de terminaux mobiles de type Smartphone, Sernam adopte une solution innovante, résolument tournée vers la mobilité, pour améliorer la qualité de ses livraisons. Un choix stratégique offrant bien des avantages pour ses clients.

Sernam, premier opérateur multimodal européen, leader de l'express et de la messagerie rapide industrielle, n'en finit plus d'étonner ! Après la modernisation de son outil de production, avec notamment la création d'agences et de hubs multimodaux ultramodernes, Sernam met en œuvre des solutions très innovantes dans le monde du transport. Avec un objectif : garantir à ses clients un acheminement toujours plus rapide et plus sécurisé de leurs marchandises en ajoutant la possibilité de suivre les livraisons en temps réel. Ainsi, depuis l'été dernier, tous les conducteurs de Sernam disposent d'un Smartphone BlackBerry, un téléphone mobile évolué capable de transmettre des informations sur les livraisons en cours tout au long de la journée.

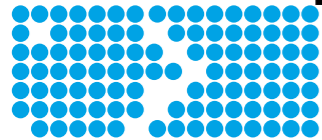
Un outil innovant et valorisant

« La transparence de l'information étant au cœur de notre système de transport, nous avons souhaité pouvoir informer nos clients et nos conseillers clientèle du statut des expéditions au fil de l'eau,

que la livraison soit effectuée, ou le destinataire absent », explique Pascal Millon, Directeur des Ventes Nord de Sernam. Exit donc l'ancien système où la saisie était effectuée après les retours de tournées. Encore fallait-il trouver, pour le remplacer, une solution technologique mobile, légère, communicante, fiable et facile à utiliser par les conducteurs. Les solutions métiers traditionnelles existant sur le marché ne répondant

pas au cahier des charges défini, le service informatique de Sernam a eu l'idée de se tourner vers des terminaux mobiles grand public, à l'image du Smartphone. « Ressemblant au téléphone mobile, cette solution valorisante pour nos équipes nous a immédiatement séduits tant pour sa simplicité d'utilisation que par sa légèreté, sa fiabilité et son autonomie », précise Pascal Millon. *(suite page 8)*





« Le plus utile pour nous, c'est de savoir si les colis sont bien arrivés sur la plate-forme et livrés à nos clients en bon état, le jour prévu, une solution en temps réel que nous offre Sernam. »

Jocelyne Cordier,
Baxi France (fabricant de chauffage)

Les colis suivis à la trace

Autant d'aspects qui ont également convaincu les conducteurs lors des tests réalisés en agences avant le déploiement du dispositif sur tout le territoire. Concrètement, chacun d'entre eux dispose désormais d'un terminal mobile et d'un lecteur de codes-barres qui facilite la lecture des données. Aucune saisie n'est nécessaire : le système de flashage des codes inscrits sur les bordereaux transfère automatiquement les informations scannées par GPRS au système informatique. « C'est une des innovations de notre solution et un de ses avantages majeurs. Tout le processus de livraisons est traité à travers les codes-barres pré-enregistrés, ce qui évite toute erreur : de l'identification des colis concernés au statut de la livraison, le conducteur va devoir scanner un ou plusieurs codes-barres, qui attestent du

déroulement de l'opération », ajoute Pascal Millon. Livré conforme, adresse incomplète, destinataire absent ou fermé, les différents codes-barres correspondent à des situations clairement identifiées que le conducteur peut rencontrer lors de la livraison. « S'il a oublié un contre-remboursement par exemple, le terminal va lui rappeler l'encaissement prévu ». Une fois les codes situations renseignés, reste à valider la fin de l'action en flashant le code-barres « fin ». Le terminal mobile transmet alors les informations de livraisons au système informatique de Sernam quasi-instantanément. Moins de 15 minutes après, les informations sont mises à la disposition des clients sur Internet. Un argument de poids et un atout réellement différenciant pour Sernam ! « Le principal reproche fait aux transporteurs est le délai de retours d'informations sur les livraisons », confirme Pascal Millon.

Aujourd'hui Sernam peut non seulement connaître exactement à quelle heure le destinataire du colis a été livré, mais également tout problème rencontré.

Réactivité et fiabilité

Grâce à la technologie mobile embarquée, le client reçoit immédiatement un e-mail grâce au système d'alerte Pro-cont@ct. Vite et bien informé, nous pouvons ainsi réagir rapidement et mettre en place les actions ou corrections nécessaires pour satisfaire le destinataire de la commande. « 100 % fiabilité, 100 % réactivité, l'objectif est atteint ! Notre solution s'adapte à toutes les entreprises et dispose de la souplesse nécessaire pour intégrer, si elles le souhaitent, le suivi de la livraison dans leur système d'information », conclut Pascal Millon. Et comme elle est conçue pour être évolutive... ■

TROIS QUESTIONS À VINCENT BANCHET

Directeur des Systèmes d'information de Sernam

« Une solution embarquée pour une traçabilité optimisée »



Comment est né le projet Sernam de suivi en temps réel des livraisons ?

Pour Sernam, améliorer la qualité de l'acheminement et de la livraison des marchandises est un enjeu majeur. En 2007, nous avons voulu améliorer la traçabilité des expéditions tout au long de la chaîne du transport pour informer, en temps réel, nos clients du statut de

leurs expéditions. En nous appuyant sur les nouvelles technologies, nous avons recherché une solution embarquée simple et légère, facile à utiliser par les conducteurs. Six mois ont suffi pour réaliser les développements informatiques nécessaires, six autres pour tester les solutions retenues dans les agences pilotes d'Arras, de Trappes et de Perpignan.

En pratique, comment fonctionne la solution choisie et quels sont ses avantages ?

Côté matériel, nous avons opté pour un terminal mobile BlackBerry, identique aux téléphones-PDA grand public, équipé d'un logiciel intuitif ne nécessitant aucune saisie manuelle et relié par Bluetooth à un lecteur de codes-barres. Cette solution, innovante sur le marché du transport et de la logistique, équipe depuis juin dernier

l'ensemble des 1 300 conducteurs de Sernam. Elle a immédiatement démontré ses nombreux avantages : dès l'arrivée chez le client, les informations concernant la livraison et son état sont flashées et transmises en temps réel, via le réseau GPRS, au système d'information de Sernam. Elles sont ainsi disponibles sur notre site Internet moins de 15 minutes après la livraison.

Une telle simplicité laisse-t-elle place à de possibles évolutions ?

Si la solution est simple, elle est également fiable et évolutive. En 2009, nous allons l'étendre à la gestion des enlèvements, qui bénéficiera des mêmes procédures d'enregistrement par codes-barres et de suivi que les livraisons. Nous prévoyons également de prendre et de transmettre des photos des colis et des bordereaux d'émargement.



Jeu-concours gratuit sans obligation d'achat

Complétez ce bulletin de participation (ou sa photocopie) et adressez-le au plus tard le 15 avril 2009 par courrier à Sernam, Opération BlackBerry, 33 avenue Claude Debussy, 92588 Clichy Cedex ou par fax au 01 46 52 90 83.

Jeu-concours ouvert aux responsables du transport des marchandises (ou fonction équivalente) des entreprises en France Métropolitaine, Corse comprise, ou Monaco. Un seul bulletin de participation par personne. Le gagnant sera tiré au sort par Maîtres Agnus et Parker, parmi les bulletins complétés, notamment en répondant aux « questions enquête » et ayant donné la réponse exacte à la « question du jeu-concours ». Le règlement complet est déposé chez Maîtres Agnus et Parker, Huissiers de Justice à Paris, et sera adressé gratuitement à toute personne sur demande par courrier à Sernam (adresse ci-dessus).

Société : Nom :
 Prénom : Fonction :
 Rue : Ville : Code postal : Tél. :
 Mail : Je souhaite un devis Je souhaite un rendez-vous

Nombre d'envois par mois	Poids moyen	Types d'envois	Service utilisé	Transporteur(s) actuel(s) :
France : kg	<input type="checkbox"/> Colis	<input type="checkbox"/> Express
Europe : kg	<input type="checkbox"/> Palettes	<input type="checkbox"/> Messagerie	Besoins spécifiques :
Monde : kg	<input type="checkbox"/> Lots	<input type="checkbox"/> Lots

Combien de conducteurs Sernam sont équipés d'un BlackBerry pour assurer le suivi des envois en temps réel ?

1 000 1 300 2 100

Les informations recueillies permettent à Sernam de gérer ce jeu et de vous adresser, sauf refus de votre part, des informations sur ses offres, par voie postale, électronique ou téléphonique. Conformément à la loi n° 78-17, vous avez un droit d'accès, de rectification ou de radiation des informations vous concernant. (demande à adresser à l'adresse ci-dessus).





L'usage des Trains-cargo express a permis la réduction des émissions de CO².

L'agence Sernam de Troyes a su répondre aux exigences élevées des Forges de Bologne.



Le forgeron, l'avion et l'air du temps

Leader parmi les spécialistes mondiaux des métiers de la forge et de la fonderie, la société Les Forges de Bologne (groupe Manoir Industries) travaille majoritairement pour l'industrie aéronautique, l'énergie, le médical, et les sports mécaniques automobiles. Une activité synonyme de logistique efficace, respectueuse des besoins des clients et des contraintes environnementales.

Quel est le point commun entre une aube de réacteur pour Airbus, une ligne de galvanisation en sidérurgie, un faisceau tubulaire pour *steam cracking*¹ en pétrochimie, une pièce mécanique de Formule 1 et un manchon de pale de rotor pour hélico ? Réponse : ces pièces, en alliage d'aluminium, de titane, de cuivre et de composites, font toutes appel au savoir-faire d'un même forgeron-fondeur-soudeur, Manoir Industries. Un groupe français à rayonnement international organisé en trois entités, couvrant chacune trois marchés distincts : la pétrochimie, les spécialités (dont le ferroviaire) et l'aéronautique-spatial. Cette dernière, baptisée « Manoir Aerospace », ne compte pas moins de cinq usines en France, dont la principale est située

à Bologne (Haute-Marne) : Les Forges de Bologne. « On y fabrique trois grandes familles de pièces, explique Stéphane Monrouzeau, Directeur Achats des Forges de Bologne. Certaines pour moteurs d'avions commerciaux (aubes et disques de réacteurs), d'autres pour l'aéro-structure (encadrements de hublots, butées de portes, etc.), d'autres enfin pour différents équipements, comme par exemple le train d'atterrissage, les roues ou les freins. »

Répondre, d'abord, aux attentes des clients

Autant de pièces de volumes variables allant de la taille d'une simple boîte d'allumettes (pales moteur) jusqu'à des

pièces hydroformées longues d'environ 2 mètres. Des pièces qu'il faut régulièrement expédier en temps voulu jusqu'au client final, sur des destinations ciblées, comme Pau, Bordeaux- Mérignac, Toulouse ou Rochefort. « Nos flux domestiques et européens se font donc essentiellement par la route. Une navette quotidienne assure la liaison entre nos trois sites (Bar-sur-Aube (10), Bologne (52) et Parthenay (79)), et nos flux routiers sont acheminés en express. » C'est fin 2003 que le site de Bologne se rapprochait pour la première fois de Sernam pour lui confier quelques destinations, le temps d'un semestre. Une période probatoire concluante : cinq ans plus tard, les trois quarts du flux au départ du site haut-marnais sont confiés à ce transporteur. Il en est de même pour Bar-sur-Aube,

grâce aux liens étroits noués par les équipes logistiques de l'agence Sernam de Troyes, qui ont su répondre aux attentes de son client : « Afin de satisfaire les exigences élevées de nos clients aéronautiques, comme Turboméca ou Eurocopter, nous utilisons les Trains-cargo express sur les liaisons Paris-Sud-Est ou Paris-Sud-Ouest, avec une garantie de délais de 24 heures et un taux de services très satisfaisant, supérieur à 95 %, détaille Stéphane Monrouzeau. Au-delà de cette priorité commerciale, l'usage des Trains-cargo express permet de réduire les émissions de CO². C'est un atout supplémentaire qui répond aux exigences sociétales actuelles de diminutions des gaz à effet de serre. »

Demain sera toujours plus "vert"

Un « plus » environnemental que Manoir Industries prend d'ores et déjà en compte via ses installations industrielles, toutes classées ICPE² dans le cadre de la protection environnementale, et des

différents programmes de réductions de consommation d'énergies (gaz, électricité) en cours sur ses sites. « La priorité numéro un pour notre Groupe, depuis maintenant sept à huit ans, reste la sécurité des hommes sur leur lieu de travail. Notre engagement nous conduit, chaque année, un peu plus à placer la protection de l'environnement en tête de nos préoccupations », conclut Stéphane Monrouzeau. ■

¹ Vapocraquage : craquage d'une charge d'hydrocarbures.

² Installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE).

LES FORGES DE BOLOGNE EN CHIFFRES

- **103 millions d'euros**, c'est le chiffre d'affaires 2007 des Forges de Bologne (415 millions d'euros pour Manoir Industries).
- **800 personnes**, c'est l'effectif total des Forges de Bologne SAS (Haute-Marne et Deux-Sèvres).
- **800 mm x 400 mm x 400 mm**, ce sont les dimensions d'une pièce produite pour un train d'atterrissage (bras de contre-fiche d'Airbus A320).



UN NOUVEAU REGARD
DE PROFESSIONNELS SUR DES PROFESSIONNELS



PASSEZ EN MODE DURABLE AVEC LE MULTIMODAL

RENSEIGNEMENTS : www.sernam.fr