

Le newsmag de TNT

NO 21  
Janvier 2010

# expresso

## BtoC

un transport  
très « particulier »

EXPLORATION P. 06



**EXPRESS** P.02  
Pratique, insolite,  
innovant : l'actu des  
transports et de TNT.

**EXPRESSIONS** P.04  
Médical, assurances  
systématiques :  
demandes d'experts,  
réponses TNT.

**EXPANSION** P.09  
Brésil : affirmation de  
TNT comme leader

**EXPLICATIONS** P.10  
10:00 Express :  
Paris-Bangalore  
en 72 heures !

**TNT**  
sure *we can*\*

\* Bien sûr, on peut

# TRANSPORTS



ENJEU

## Faire rimer logistique avec écologique

➤ Près de 3 500 entreprises françaises sont aujourd'hui certifiées ISO 14001, principalement dans le secteur industriel. Le secteur des transports – responsable d'1/4 des émissions de gaz à effet de serre – et de la logistique est particulièrement sensibilisé à l'enjeu de réduction de son empreinte écologique. Pour y parvenir, quatre leviers peuvent être utilisés. Le premier est celui de la proximité des fournisseurs : en privilégiant les achats locaux, on gagne en coûts de transports et en émission de CO<sub>2</sub>. Le deuxième réside dans l'emplacement et la conception des entrepôts : mieux connectés aux réseaux de transports alternatifs et mieux isolés, ils font baisser de 15% la facture énergétique. Troisième point : rompre avec la logique du « zéro stock » et dispatcher ces derniers dans des entrepôts intermédiaires plutôt que sur un seul stock central. Enfin, le choix de véhicules « verts », hybrides ou électriques et la formation des chauffeurs à la conduite économique permettent d'alléger la facture environnementale du transport.

TENDANCE  
**75%**

des personnes interviewées estiment que le transport et la logistique sont aussi des métiers de femmes. La fin des idées reçues ?

Source : Sondage WVK transport-logistique

CLIN D'ŒIL

TNT Express vous souhaite une excellente année 2010 !

LÉGISLATION

## Grenelle 2 : des péages plus chers ?

➤ Étendre le principe du « pollueur/payeur » aux péages autoroutiers, c'est l'un des enjeux du projet de loi Grenelle 2 qui sera examiné par les députés français entre janvier et février 2010. L'article 21 prévoit, en effet, la modulation des péages en fonction des émissions de gaz à effet de serre (GES). Conséquence : le coût du péage évoluera en fonction de la classe d'émissions de GES du véhicule, mais aussi de la date, du jour de la semaine et du moment de la journée auquel il sera emprunté.

INITIATIVE



## Fret Avenir : un bon plan !

➤ Présenté en septembre par le secrétaire d'État aux Transports, le plan Fret Avenir vise à passer, d'ici à 2022, à 42% du transport en modes de transports alternatifs contre 14% actuellement. Pour y parvenir, il prévoit, entre autres, de créer un réseau orienté vers le fret, d'améliorer la desserte ferroviaire des ports et de développer le trafic de fret à grande vitesse entre les aéroports. Montant des investissements : 7 milliards d'euros, financés par le grand emprunt national.



TNT



ENVIRONNEMENT



## Le groupe TNT se distingue

Le 24 septembre dernier, Peter Bakker, président du groupe TNT, recevait le Clinton Global Citizen Award, à New York. Cette récompense, créée en 2007 par l'ancien président américain, Bill Clinton, distingue les personnalités résolument engagées dans la lutte contre les grands fléaux mondiaux.

➤ Dès son arrivée à la tête de TNT, en 2001, Peter Bakker a donné à TNT une nouvelle impulsion en matière de responsabilité environnementale et sociétale. Sur le front du réchauffement climatique, le groupe a entrepris de lutter contre ses émissions de gaz à effet de serre pour devenir la première entreprise de transport express « neutre » au monde. En tant qu'entreprise d'envergure mondiale, présente sur tous les continents, TNT a également renforcé son engagement aux côtés des populations des pays dans lesquels elle intervient. En s'engageant aux côtés du Programme alimentaire mondial (PAM) des Nations unies, TNT a mis ses ressources matérielles et humaines au service des populations dans une trentaine de cas de catastrophes naturelles et pour le soutien alimentaire et la scolarisation des enfants de 80 pays. TNT s'est aussi engagée dans la lutte contre le sida en Afrique, en créant des cliniques mobiles sillonnant les routes pour distribuer des soins et pratiquer une politique de prévention.

**Pays-Bas. TNT et Renault** ont collaboré au développement de véhicules électriques – disponibles en 2011 – pour la flotte de distribution postale de TNT aux Pays-Bas. Une technologie testée en Grande-Bretagne où TNT utilise déjà 50 camions électriques.

**Monde. Avec une note de 95/100**, TNT a obtenu le meilleur score de toutes les sociétés incluses dans l'indice Dow Jones Sustainability Index (DJSI) pour la 3<sup>e</sup> année consécutive.

## TÉLEX FRANCE

**TNT Express France a multiplié par 5 la surface de son centre d'Amiens** en déménageant sur un nouveau site de 4 000 m<sup>2</sup>. Objectif : une meilleure qualité opérationnelle dans le traitement des expéditions.

**Un partenariat entre TNT et l'aéroport de Lyon est en test** : les passagers de l'aéroport de St-Exupéry vont pouvoir envoyer en express des petits colis à l'aide du distributeur automatique TNT qui fournira un emballage et le bon de transport à remplir. La solution idéale pour envoyer les achats faits après les enregistrements de bagages !

**Pour lutter contre l'insécurité routière**, TNT Express a signé une charte de bonne conduite pour promouvoir la sécurité routière et ainsi diminuer le nombre d'accidents dans le milieu professionnel.

RESSOURCES HUMAINES



## Investor In People

➤ Délivrée par un organisme indépendant, la certification IIP récompense la qualité de management des ressources humaines d'une entreprise. Concrètement, une entreprise certifiée IIP doit investir dans la formation de ses salariés et mesurer objectivement l'impact des formations. La stratégie et les objectifs de l'entreprise doivent être connus de tous et chacun doit avoir compris en quoi sa mission participe à l'atteinte de ces objectifs. Ainsi, tous les trois ans, des collaborateurs de différents services de TNT sont interviewés par un auditeur pour vérifier si les conditions de la certification sont toujours remplies. Première entreprise française à avoir été certifiée IIP il y a dix ans, TNT Express France a vu cette certification renouvelée une 3<sup>e</sup> fois en décembre 2010, preuve de son implication dans la progression continue de ses collaborateurs et, par conséquent, dans la qualité des services offerts à ses clients.

IIP

+ de 35 000 entreprises,  
10 millions de salariés  
dans le monde.





**22 000**  
pharmacies livrées  
chaque jour  
par TNT

**3 000**  
établissements  
de santé et près de  
100% des vétérinaires

Plus d'un million  
d'essais cliniques  
transportés dans  
le monde

## « Être le plus réactif possible pour répondre aux besoins spécifiques de nos clients »

Éric Vernier, responsable du service clients et SAV

### ? La demande client :

Nous travaillons à la fois avec des hôpitaux, des cliniques et des établissements de santé sur toute la France. Notre entreprise met à leur disposition du matériel médical de haute technologie : réalisation d'actes chirurgicaux en orthopédie, mais aussi des produits innovants dans le domaine de l'endoscopie. Qu'il s'agisse d'une livraison pour une intervention urgente, d'un renouvellement de stock ou du remplacement d'un matériel défectueux, les livraisons doivent nécessairement être effectuées aux horaires prévus. Il est donc essentiel pour nous de disposer d'un service de livraison fiable, mais aussi rapide, car les délais sont très courts. Nous avons également besoin de collecter du matériel directement auprès de nos clients. Cela fait sept ans que TNT répond à nos attentes.

### > La réponse TNT :

Parce que la santé est un secteur très exigeant, les équipes de TNT mettent tout en œuvre pour garantir les horaires de livraison. Elles assurent le transport du matériel médical entre les clients de Smith & Nephew et ses entrepôts installés au Mans et à Courbevoie. Une partie du transport concerne également l'Allemagne, où se trouve le site européen du service après-vente de l'entreprise.

#### 1 Une réponse aux urgences

Les demandes en matériel pour les hôpitaux et les cliniques sont assez fluctuantes et, par conséquent, pas toujours prévisibles. D'où la nécessité d'avoir une réponse la plus réactive possible. « La livraison en express de TNT répond à ce besoin, souligne Delphine Collette, commerciale grands comptes chez TNT. Les livraisons sont programmées du jour pour le lendemain, voire même garanties pour le lendemain matin, avant

9 h, 10 h ou midi. » Grâce à la souplesse de ces services, TNT est devenu le prestataire unique de Smith & Nephew pour le transport express. Les cas les plus urgents ont également leur réponse : avec Time Critical, les délais de livraison sont réduits au minimum. « Nous pouvons déclencher cette procédure en 30 minutes à peine », précise Delphine Collette. De quoi parer à toutes les éventualités : matériel à remplacer, besoin spécifique pour un acte chirurgical...

#### 2 Une prise en charge complète

Smith & Nephew fait également appel à TNT pour collecter du matériel médical auprès de ses clients. Les ramassages sont organisés auprès des services hospitaliers concernés. Au total, c'est le transport de près de 6 500 colis par mois que gère TNT pour le compte de Smith & Nephew.

ENODIS

Pour en savoir plus : [www.enodis.fr](http://www.enodis.fr)

# « Avec l'Assurance systématique, c'est simple et avantageux de garantir l'expédition de nos marchandises ! »

Marie Froger, assistante achat fournisseur chez Enodis



**1** seule  
demande  
d'assurance est  
nécessaire pour  
tous les envois.

## ? La demande client :

Chaque jour, Enodis fait livrer une cinquantaine de pièces détachées de machines agro-alimentaires à ses clients nationaux. McDonald's, Quick, Sodexo... tous ont besoin d'une livraison express ! « Jusqu'alors, en cas de sinistre lors de l'expédition, notre assurance nous remboursait au poids : une solution peu avantageuse pour les petites pièces à forte valeur marchande, explique Marie Froger, assistante achat fournisseur chez Enodis. En souscrivant à l'assurance préconisée par TNT, tous nos colis sont désormais assurés pour une même somme, définie lors de l'ouverture de notre compte. Un produit parfaitement adapté à nos problématiques d'expédition. »

## > La réponse TNT :

Pour assurer l'ensemble des flux de marchandises d'Enodis en France, TNT, un des seuls transporteurs express à garantir en tous risques la perte ou les dommages pouvant affecter les marchandises durant leur transport sur le territoire national, lui a proposé l'Assurance systématique.

## 1 Livraison siège-agences en continu

En cas de sinistre, plus besoin de calcul savant : un montant d'indemnisation forfaitaire a été défini par le client lors de la souscription de son contrat ! Tous les colis expédiés en France, sur ce compte, sont donc assurés pour une valeur fixe, quelle que soit la cause du sinistre. Elle est au plus de 5 000 euros par colis de marchandises et de 500 euros par colis de documents. Les marchandises et documents sont classés en trois catégories qui définissent le prix de l'assurance. La liste des biens assurables est disponible sur [tnt.fr](http://tnt.fr)

## 2 Opérations marketing

Avec l'assurance systématique, tous les colis d'Enodis sont donc enregistrés sous un seul et même numéro de compte. Avantage : l'assurance est souscrite une fois pour toutes. Inutile dès lors d'attendre un accord avant chaque envoi de colis ni de s'inquiéter des procédures à suivre. Pour bénéficier de ce service, il suffit de prendre contact avec son interlocuteur commercial TNT ! Pour en savoir plus : [www.tnt.fr](http://www.tnt.fr)

# BtoC

## un transport très « particulier »

Les modes de consommation changent. Aujourd'hui, près de 8 Français sur 10 achètent à distance. Une opportunité que TNT a su saisir en se positionnant dès 2003 sur la livraison aux particuliers en France. Avec un credo : l'amélioration continue de la qualité de service.

➤ Les enseignes de vente à distance (VAD) sont de plus en plus nombreuses à faire confiance à TNT pour assurer la livraison de leurs colis aux particuliers. Un marché qui n'en finit pas de progresser. En 2008, le chiffre d'affaires de la VAD avait déjà augmenté de 13%, et le marché du e-commerce enregistré à lui seul 25% de croissance ! Au total, 220 millions de colis avaient été expédiés\*... Cette progression ne devrait pas être démentie par les chiffres de 2009. Une bonne nouvelle pour TNT, qui a anticipé la tendance en choisissant, dès 2003, de diversifier son activité et d'intégrer la livraison business to consumer (BtoC) à son offre de services. Objectif : se positionner sur un marché en pleine explosion. Pari gagné puisque, aujourd'hui, la part du BtoC ne cesse de croître dans le chiffre d'affaires de l'entreprise. « Dès le départ, nous avons pris la mesure de l'engagement dont nous aurions à faire preuve pour vivre



**88%**  
des clients  
privilégient  
la livraison  
à domicile.





## L'ANALYSE

Éric Jacquemet, président de TNT Express France

«TNT bénéficie aujourd'hui de l'intuition dont le groupe a su faire preuve en 2003, lorsqu'il a choisi d'adapter son offre à la livraison BtoC. Un marché qui n'a cessé de croître et sur lequel l'entreprise a développé un modèle économique pérenne, en adéquation avec les nouveaux modes de vie des consommateurs. L'avenir reste prometteur, avec des prévisions de croissance de 10 à 15% ces prochaines années. Une opportunité pour TNT qui doit désormais continuer sa montée en puissance sur ce marché.»

durablement sur ce marché où l'innovation et la qualité du service sont prépondérantes, explique Bruno Sanlaville, BtoC development manager. Depuis 2006, nous nous mobilisons pour parfaire notre offre à domicile, notamment en industrialisant nos process.»

L'expérience montre, en effet, que le niveau d'exigence des particuliers est plus élevé que celui des entreprises. En cause : des attentes paradoxales qui rendent complexes les solutions à mettre en œuvre. Si 88% des internautes privilégient la livraison à domicile\*, ils sont aussi très nombreux à ne pas être chez eux lorsque le transporteur se présente.

### Maîtriser la livraison à domicile

Pour TNT, la difficulté réside donc dans la gestion de ce fameux «dernier kilomètre», chronophage et si coûteux pour les entreprises de transport. «Lors de la mise en œuvre de cette livraison, il nous a fallu construire une solution permettant de mieux maîtriser la distribution, car il n'était pas envisageable de faire revenir le chauffeur en cas d'absence du destinataire», souligne Bruno Sanlaville. En 2003, TNT conclut un accord de partenariat exclusif pour l'utilisation du réseau Relais Colis® lui permettant de proposer aux particuliers une livraison dans un point relais. Mais c'est en 2006 qu'une étape décisive est

franchie : en cas d'absence du destinataire à la livraison, le colis est automatiquement redirigé vers le Relais Colis® le plus proche. Grâce à ce partenariat, TNT dispose dès lors d'un modèle logistique fiable et adapté aux nouveaux modes de consommation.

### En phase avec la vie de l'internaute

En s'engageant à livrer à domicile ou dans un Relais Colis® en moins de 24 heures, y compris le samedi, TNT

marque un point capital sur ses challengers. Les process ont été automatisés. De nouveaux outils informatiques sont déployés permettant des notifications en série ; à chaque étape importante, le destinataire est informé : chargement du colis dans la tournée de livraison, dépôt de la marchandise dans le Relais Colis®, seconde alerte en cas de non-retrait... Désormais, c'est le colis qui attend son destinataire et non plus l'inverse ! ●●●

➤ Solution TNT

**RELAIS COLIS®**

## Fiabilité garantie !

**Voilà sept ans que TNT travaille avec Sogep, prestataire de services utilisé par le groupe Redcats, qui anime le réseau Relais Colis®.**

À l'origine de cette collaboration, la nécessité pour TNT d'imaginer une alternative à l'absentéisme des particuliers lors du passage du transporteur. Le réseau Relais Colis® est donc devenu la solution de proximité pour les destinataires de TNT puisque 85% de la population est à moins de 5 km d'un



point de retrait ! De plus, «de nouveaux terminaux équipent chaque Relais Colis® pour permettre : les enregistrements du colis à son arrivée en Relais Colis® ; le déclenchement automatique d'un avis par e-mail ou SMS ;

la livraison au destinataire contre signature électronique ; le traitement des retours marchandise ; la gestion des stocks... » Une solution sûre qui offre à TNT une meilleure traçabilité des marchandises et au webmarchand un suivi complet des commandes.

## Internet, le canal roi de la VAD

Les chiffres de la vente à distance (VAD) devraient confirmer le passage d'un cap avec plus de 25 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2009 ! Il est vrai que, grâce à Internet, l'offre connaît toujours la même effervescence : le nombre de sites marchands a augmenté de 34% sur un an.

• **L'achat à distance est entré dans les mœurs** de consommation des Français. Aujourd'hui, 78% des consommateurs achètent à distance : c'est presque deux fois plus qu'en 2000.

• **Les acheteurs font de plus en plus confiance à Internet.** En 2008, 79% du chiffre d'affaires de la VAD a été généré via ce canal, soit une progression de 25%.

• **220 millions de colis VAD ont transité en 2008.** Les internautes plébiscitent deux modes de livraison : la livraison à domicile (88%) et la livraison dans un point relais (43%).



Source : La Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad).

### INTERVIEW D'EXPERT

**Karim Zdira**, responsable de la coordination opérationnelle BtoC

## « L'amélioration de la qualité de nos prestations représente un enjeu majeur pour nos clients »

### ❶ Quelle place la qualité occupe-t-elle dans la livraison aux particuliers ?

La confiance que nous accorde le consommateur est proportionnelle à notre qualité. C'est donc un axe essentiel pour fidéliser nos clients et développer notre activité. Pour l'acheteur, une véritable appréhension entoure l'expédition de son colis. En jeu : la valeur marchande du colis, sa sécurité et les délais de livraison. À nous de renforcer nos moyens pour honorer la promesse faite à et par nos clients webmarchands.

### ❷ Justement, quels sont les moyens mis en œuvre ?

Ils sont multiples, à la fois humains et techniques. La montée en puissance de TNT sur la livraison aux particuliers conduit l'entreprise à redimensionner cette activité. Dans les centres de distribution, pour assurer la livraison du « dernier kilomètre » dans les meilleures conditions, les collaborateurs ont été spécialement formés à l'activité BtoC : respect des délais, proactivité, traitement des anomalies... TNT s'engage à fournir une prestation d'excellence. La procédure de livraison a d'ailleurs été entièrement repensée, grâce à de nouveaux moyens technologiques, les process de livraison ont été systématisés. En cas d'anomalie à la livraison, le colis sera forcément déposé au Relais Colis® le plus proche et le destinataire sera immédiatement informé par SMS ou e-mail. Nous gardons toujours à l'esprit que, pour nos clients, le côté pratique du service rendu au destinataire est primordial.

### ●●● Donner une visibilité du service rendu

La perception du service est cruciale pour fidéliser les clients du e-commerce, souvent angoissés par l'expédition de leurs achats. Un enjeu dont TNT a pris la mesure en permettant aux webmarchands d'intégrer sur leur site des interfaces grâce auxquelles leurs clients peuvent suivre l'acheminement de leur commande. Par ailleurs, en cas d'anomalie dans l'adresse et d'impossibilité de livraison, les équipes opérationnelles de TNT prennent contact avec le destinataire : son colis n'a pas pu être livré comme prévu, cependant il sait pourquoi et est rassuré. Enfin, TNT a beaucoup investi en matière de sécurité : 12 millions d'euros en cinq ans ! Caméras, surveillance par satellite... la chaîne de transport est sous contrôle 24 heures/24 et 7 jours sur 7 ! Autant de moyens qui permettent aujourd'hui à l'entreprise d'afficher un taux de sinistralité très bas. Un argument de taille à l'approche des fêtes de fin d'année. Comme tous les ans, dès le 15 novembre a débuté la période la plus dense du e-commerce, durant laquelle sont enregistrés des taux records d'activité : dix fois plus d'expéditions quotidiennes juste pour cette activité ! « Plus on approche des fêtes ou des soldes, plus l'activité s'intensifie, rappelle Bruno Sanlaville. TNT se mobilise tout spécialement sur ces périodes pour garantir les livraisons dans les délais impartis, malgré le nombre exceptionnel de colis : réorganisation des tournées, plus de main-d'œuvre pour les opérations de tri... » Un test grandeur nature de ce que sera, demain, le trafic généré régulièrement par le e-commerce. ●

\* Source : la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad).



## INTERNATIONAL



## Brésil

Après ses récentes acquisitions, TNT s'affirme comme leader dans ce pays en plein développement.

**Un accès facilité sur l'ensemble du territoire**

Présente depuis 1973 au Brésil, TNT s'est d'abord spécialisée dans le transport aérien sous le nom de TNT Brasil Ltda. Sur un marché où les transporteurs sont nombreux, le rachat d'Expresso Mercurio – le plus important transporteur routier express du pays – permet à TNT de s'imposer comme un acteur clé du marché. Une position renforcée par le rachat d'Expresso Araçatuba. TNT couvre aujourd'hui l'ensemble du territoire brésilien. Il y a quelques mois, le SARN (South American Road Network) est devenu le premier réseau routier d'Amérique du Sud et il relie désormais 30 villes sur une boucle de près de 3 000 km. Grâce à ce nouveau maillage entre le Brésil, l'Argentine et le Chili, TNT facilite les échanges internes du continent et tient en Amérique du Sud les mêmes promesses qu'ailleurs dans le monde : des livraisons en door-to-door, la traçabilité complète des colis et des axes de transport quotidiens.

**La qualité à l'heure TNT**

L'obtention par sa filiale brésilienne d'une triple certification illustre parfaitement son adaptation aux standards qualité de TNT. En août dernier, TNT Mercurio a été certifiée ISO 9001 pour la qualité de son management, ISO 14001 pour le contrôle de son impact sur l'environnement, et OHSAS 18001 pour ses préoccupations en matière de santé.

## LE BRÉSIL, C'EST...

37 000 clients ;  
8 500 employés ;  
5 000 villes  
desservies ;  
3 jours pour une  
livraison en Express  
de Paris à São Paulo.



## BELGIQUE

## Liaisons directes avec Hong Kong

TNT renforce sa position en Asie grâce à l'achat d'un nouveau Boeing 747. Il est affrété pour les liaisons directes entre Hong Kong et la plate-forme européenne de TNT à Liège. TNT réaffirme ainsi sa volonté de développement en Asie : le hub de Hong Kong dessert le sud de la Chine, mais aussi le Vietnam, la Thaïlande, les Philippines et Taïwan.

## PHILIPPINES

## Nouveau dépôt

Depuis août dernier, TNT dispose d'un dépôt de 800 m<sup>2</sup> dans le nord de l'archipel, près de Manille. Cette opération s'effectue dans le cadre de l'expansion de TNT en Asie du Sud-Est. Situé non loin de zones économiques importantes, cet entrepôt peut traiter l'équivalent de 400 tonnes de marchandises par jour et renforce les connexions des Philippines avec le reste de l'Asie.

## MOYEN-ORIENT

## Un dynamisme remarqué

Forte de sa distinction « Express Logistics Provider of the Year », récompensant les sociétés proposant des solutions de transport adaptées au Moyen-Orient, TNT poursuit son développement dans les pays du Golfe. Son réseau routier s'est récemment étendu au Liban et à la Jordanie, répondant ainsi à la demande croissante de solutions de transport plus économiques.

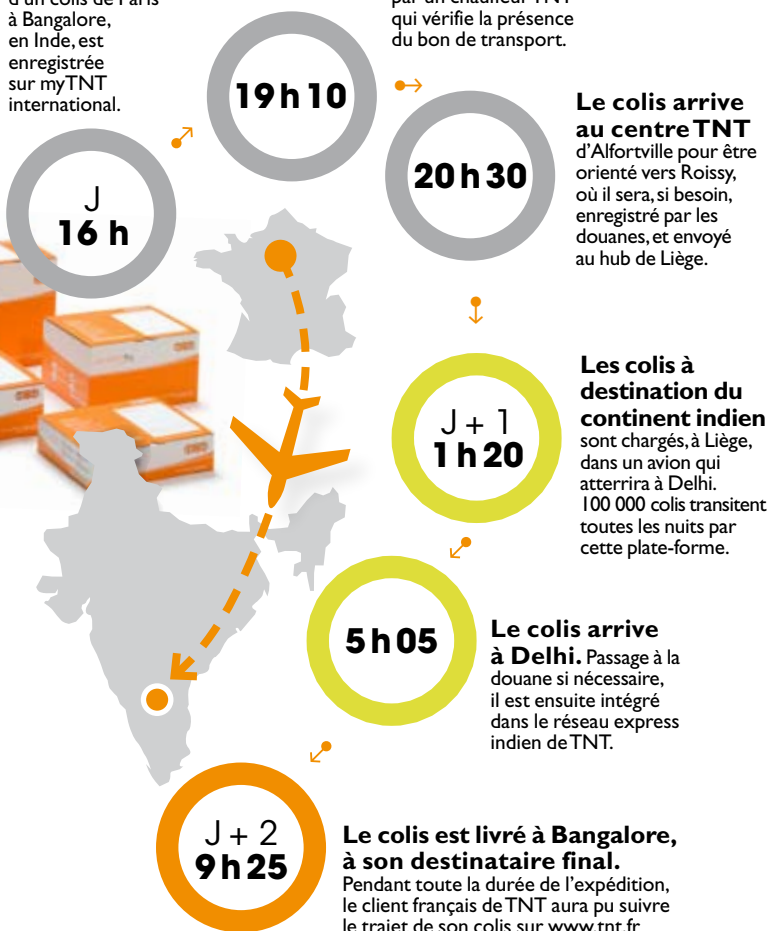
# 10:00 Express

## Paris-Bangalore en 72h !

Découvrez les coulisses de l'expédition d'un colis pour l'Inde avec le service 10:00 Express, qui garantit une livraison avant 10 heures dans les grandes villes de 50 pays, en 24 à 48 h pour les grands centres européens et en 2 à 5 jours pour les autres continents.

### Une demande d'expédition

d'un colis de Paris à Bangalore, en Inde, est enregistrée sur myTNT international.



### Le colis est ramassé

dans les locaux de l'expéditeur par un chauffeur TNT qui vérifie la présence du bon de transport.

### Le colis arrive au centre TNT

d'Alfortville pour être orienté vers Roissy, où il sera, si besoin, enregistré par les douanes, et envoyé au hub de Liège.

### Les colis à destination du continent indien

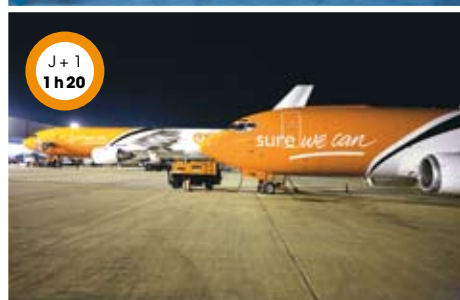
sont chargés, à Liège, dans un avion qui atterrira à Delhi. 100 000 colis transitent toutes les nuits par cette plate-forme.

### Le colis arrive à Delhi.

Passage à la douane si nécessaire, il est ensuite intégré dans le réseau express indien de TNT.

### Le colis est livré à Bangalore, à son destinataire final.

Pendant toute la durée de l'expédition, le client français de TNT aura pu suivre le trajet de son colis sur [www.tnt.fr](http://www.tnt.fr)



Trop dur ? Les réponses seront dans la e-news *expresso* dès février ! Pour vous abonner, rendez-vous sur [www.tnt.fr](http://www.tnt.fr), rubrique « utile » !

**CHARADE**



- Mon 1<sup>er</sup> est un héros de La Fontaine
- Il faut être en Provence pour habiter dans mon 2<sup>e</sup>
- Mon 3<sup>e</sup> peut être comparé à une image
- Mon tout est une composante des services proposés par TNT

**7 ERREURS**

**Comment jouer ?**

Pour bien débiter l'année, retrouvez les 7 différences entre ces deux dessins.



**MOTS MÊLÉS**

**Comment jouer ?**

Retrouvez dans la grille ci-dessous tous les mots figurant dans la liste. Découvrez le mot mystère avec les 7 lettres restantes.

E	M	B	A	L	L	A	G	E	O	C	V
G	U	I	C	H	E	T	E	G	H	X	E
S	E	P	P	R	I	T	R	A	I	N	H
L	T	E	A	S	C	A	R	T	O	N	I
L	I	N	N	L	C	G	E	U	S	R	C
E	U	A	E	R	E	D	R	O	B	E	U
T	R	A	I	M	U	T	E	R	S	M	L
T	I	U	E	S	U	O	T	R	U	I	E
R	R	N	T	B	O	C	T	E	I	R	N
E	T	I	E	C	S	N	O	F	V	R	O
S	N	O	I	M	A	C	L	D	I	A	Z
E	C	N	E	G	A	F	F	R	E	T	N

- AGENCE
- AIR
- ARRIMER
- BORDEREAU
- CAMIONS
- CARGO
- CARTON
- CHARGEMENT
- DOCUMENTS
- EMBALLAGE
- FACTURE
- FERROUTAGE
- FLOTTE
- FRET
- GUICHET
- LETTRE
- LIAISON
- NAVETTE
- PALETTE
- SUIVI
- TOURNÉE
- TRAIN
- TRANSIT
- TRI
- TUBE
- VÉHICULE
- ZONE

**SUDOKU**

**Comment jouer ?**

Remplissez la grille pour que chaque ligne, chaque colonne et chaque carré de 9 cases contiennent une seule fois les chiffres de 1 à 9.

			6	1				4
	1	3				5		9
		6	4					1
	7		5	8				
6		1				9		8
				6	1		4	
1					3	8		
8		5				6	2	
3				5	6			

**Leader mondial dans l'organisation de salons, Reed Exhibitions** organise chaque année 470 événements couvrant 44 secteurs d'activité dans 37 pays. Reed propose aux entreprises des solutions globales de développement sur de nouveaux marchés, qui s'appuient sur les salons, les publications professionnelles, les services Internet et le marketing direct.

La filiale **Reed Expositions France** organise 60 salons professionnels et grand public dont Batimat, Maison & Objet\*, Equip'Hôtel, Pollutec, Midest, SITL, Nautic - Salon Nautique de Paris, le Festival de la Plaisance de Cannes, la FIAC.

En 2008 ses manifestations ont rassemblé 15 500 entreprises exposantes et 1,5 million d'acheteurs français et étrangers.

## Les salons de Reed Expositions France

### Art

**Fiac**  
21 au 24 octobre 2010

**Paris Photo**  
18 au 21 novembre 2010

**Audiovisuel et Événementiel**  
**Siel/Satis/Le Radio**  
19 au 21 octobre 2010

**Bijouterie, Horlogerie**  
**Eclat de mode**  
**Bijorhca Paris**  
23 au 26 janvier 2010

**KARA - Les Journées des Joailliers Créateurs\***  
décembre 2010

**Communication, Marketing**  
**Journées du marketing et de la communication**  
30 mars au 1<sup>er</sup> avril 2010

**Marketing Point de Vente**  
**Marketing at retail**  
30 mars au 1<sup>er</sup> avril 2010

**Popai Awards européens**  
30 mars au 1<sup>er</sup> avril 2010

**PSI Paris**  
2 au 4 février 2010

**VAD e-Commerce**  
19 au 21 octobre 2010

**Viscom Paris**  
21 au 23 septembre 2010

**Confort, Maison, Décoration**  
**Idéo Bain**  
9 au 14 février 2010

**Interclima + Elec**  
**Home&Building**  
9 au 12 février 2010

**Maison&Objet\***  
22 au 26 janvier 2010  
3 au 7 septembre 2010

**Maison&Objet Éditeurs\***  
22 au 26 janvier 2010

**Maison&Objet Musées**  
22 au 26 janvier 2010

**Maison&Objet Outdoor\_Indoor\***  
3 au 7 septembre 2010

**Maison&Objet Projets\***  
22 au 26 janvier 2010  
3 au 7 septembre 2010

**Meuble Paris\***  
3 au 7 septembre 2010

**Now!> Design à vivre\***  
22 au 26 janvier 2010  
3 au 7 septembre 2010

**Scènes d'intérieur\***  
22 au 26 janvier 2010  
3 au 7 septembre 2010

**Construction**  
**Batimat**  
novembre 2011

**Equip'Baie**  
16 au 19 novembre 2010

**Métal expo**  
16 au 19 novembre 2010

**Divers**  
**Salon professionnel de l'art du funéraire**  
novembre 2011

**Edition**  
**Salon du Livre**  
26 au 31 mars 2010

**Salon du Livre et de la presse de jeunesse**  
novembre 2010

**Environnement**  
**Buy&Care**  
1<sup>er</sup> au 4 décembre 2009  
30 novembre au 3 décembre 2010

**Environnement**  
**by pollutec**  
janvier 2010

**Pollutec Capitale Environnement**  
30 novembre au 3 décembre 2010

**Pollutec Maroc**  
octobre 2010

**Pollutec Horizons**  
1<sup>er</sup> au 4 décembre 2009

**SIEE Pollutec**  
juin 2010

**Franchise**  
**Franchise Expo Paris**  
14 au 17 mars 2010

**Top Franchise Méditerranée**  
novembre 2010

**Hôtellerie, Restauration, Collectivités**  
**Equip'Hôtel**  
14 au 18 novembre 2010

**ESSS - European Sandwich and Snacking Show**  
10 au 11 février 2010

**Vending Paris**  
27 au 29 octobre 2010

**Industries**  
**Maintenance Expo**  
2 au 5 novembre 2010

**Midest**  
2 au 5 novembre 2010

**Informatique**  
**Documation**  
17 au 18 mars 2010

**IT' Partners**  
2 au 3 février 2010

**MedPi**  
25 au 28 mai 2010

### Loisirs

**Festival International de la Plaisance de Cannes**  
8 au 13 septembre 2010

**Salon de la Piscine et du Spa**  
5 au 13 décembre 2009  
4 au 12 décembre 2010

**Nautic - Salon Nautique de Paris**  
4 au 13 décembre 2009  
3 au 12 décembre 2010

**Santé et Forme**  
**Cardiostim**  
16 au 19 juin 2010

**Journées Internationales de Biologie**  
3 au 5 novembre 2010

**Salon Mondial Body Fitness - Form'expo**  
12 au 14 mars 2010

**Salon Mondial Rééducation-Equip'salles**  
octobre 2010

**Sécurité**  
**Alarmes Protection Sécurité**  
septembre 2011

**Exprotection / Feu**  
2 au 4 novembre 2010

**Spectacle**  
**Salon de la Musique et du Son**  
19 au 22 novembre 2010

**Tourisme**  
**IFTM - International French Travel Market - Top Résa**  
21 au 24 septembre 2010

**Transport & Logistique**  
**Maritima**  
8 au 11 décembre 2010

**RFID**  
23 au 26 mars 2010

**SITL Europe**  
23 au 26 mars 2010

\*en co-production avec les Ateliers d'Art de France

### Reed Expositions France

52-54, quai de Dion-Bouton - CS 80001 - 92806 Puteaux Cedex Tél : +33 (1) 47 56 50 00 - Fax : +33 (1) 47 56 51 07 - [www.reedexpo.fr](http://www.reedexpo.fr)  
Consultez le calendrier des autres salons du groupe Reed en France sur le site [www.reedmidem.com](http://www.reedmidem.com)