

expresso



Le commerce «made in **France**»

EXPLORATION P. 06

EXPRESS P. 02
Insolite, politique,
nouveau : l'actu des
transports et de TNT

EXPRESSIONS P. 04
Automobile,
monétique :
demandes d'experts,
réponses TNT

EXPANSION P. 09
L'Europe de l'Est :
de la Hongrie
à la Russie

EXPLICATIONS P. 10
Priority national :
vos colis deviennent
notre priorité !

TNT
sure we can

TRANSPORTS



BILAN



Comment anticiper la reprise ?

► L'année 2009 n'aura pas été de tout repos pour le fret routier, aérien et ferroviaire, dont l'activité a connu une baisse significative (respectivement de - 14 %, - 23 % et - 36 % au 1^{er} trimestre 2009 par rapport au 1^{er} trimestre 2008). Pour résister à la crise, les entreprises de transport de marchandises se sont fixé de nouvelles priorités, la première d'entre elles étant de maintenir les effectifs malgré toutes les difficultés rencontrées : recul de l'activité, prix des prestations revu à la baisse et conduisant à une contraction de la marge, réduction des investissements...

Certains professionnels pensent déjà à la reprise économique, espérée pour le 2nd semestre 2010, et adoptent dès aujourd'hui des stratégies* pour être prêts le jour J. Ainsi, ils misent sur l'offre de nouveaux services, les investissements, le recours à la sous-traitance, la croissance externe par rachat ou fusion et la croissance des effectifs.

* Enquête 2009 sur le fret ferroviaire, Booz & Company.

TENDANCE +13%

C'est la progression en un an du nombre de cyberacheteurs âgés de 50 à 64 ans, catégorie qui enregistre la plus forte croissance. Les seniors vont découvrir le confort de la livraison à domicile.

Source : Fevad 2009

CLIN D'OEIL

La Chine devient le 1^{er} pays exportateur, devant l'Allemagne.

INSOLITE



Un souffle nouveau

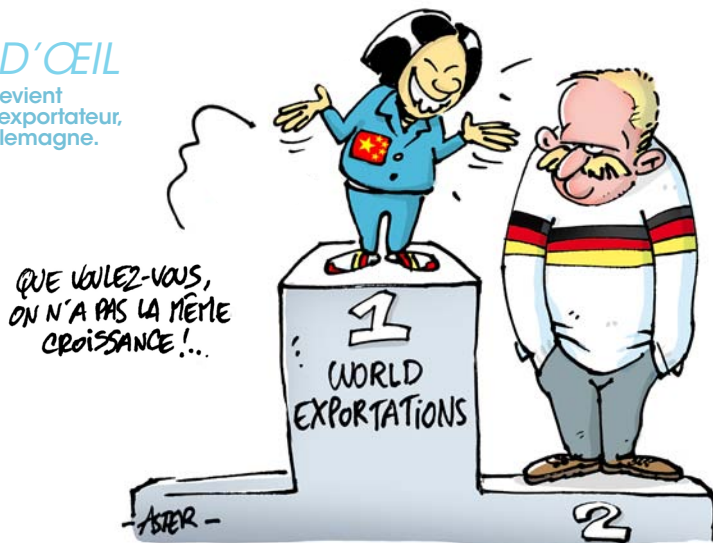
► Pour réduire les émissions de CO₂ liées au transport de marchandises, tout peut être envisagé. Mais le plus simple à mettre en place, c'est encore de s'appuyer sur les infrastructures existantes : Amsterdam a rendu possible l'acheminement des colis en centre-ville grâce au tramway, et d'autres villes, comme Paris, pensent à utiliser métro et RER pour transporter les marchandises. Les anciens modes de transport, inventés avant le tout routier, retrouvent aussi une seconde jeunesse : le ballon dirigeable, la marine à voile, le bateau-mouche... Peut-être verrons-nous bientôt le retour de la traction animale pour redonner un côté campagne à nos villes ?

POLITIQUE



Coup d'envoi des états généraux

► Mettre à plat les problèmes économiques, sociaux, environnementaux du transport routier de marchandises, voilà l'ambition des états généraux lancés en janvier par Dominique Bussereau, secrétaire d'État aux Transports. En ligne de mire : la refonte de la convention collective du transport routier, datant de 1950. Autour de la table, organisations patronales, syndicats, chargeurs et représentants de l'État se réuniront jusqu'en octobre. Les premières réunions, qui ont eu lieu mi-février, sur le thème de la « Performance économique » et de l'« Attractivité du métier », ont été marquées par un climat d'ouverture plutôt favorable.



TNT



NOUVEAU



À vélo, c'est plus écolo !



La livraison des colis peut rendre les centres-villes inconfortables pour les habitants : embouteillages, pollution, bruit... Pour y remédier, TNT a notamment choisi la livraison en triporteur : un vélo à assistance électrique. Un service développé dans 10 villes françaises, dont Paris depuis janvier dernier.

Le vélo est décidément très pratique. Après les urbains, qui ont (re)découvert ce mode de transport pour aller travailler, c'est au tour des transporteurs de l'utiliser pour leurs livraisons en centre-ville. Les avantages sont nombreux : moins de pollution, de bruit, plus de fiabilité et de souplesse, surtout lorsqu'il faut livrer en zone piétonne. TNT, qui ambitionne de devenir, en 2020, le premier transporteur neutre en émissions de carbone dans le monde, a franchi le pas dès 2006. Son objectif : réduire radicalement son empreinte carbone et devancer une réglementation drastique. Ses triporteurs roulent déjà dans 10 villes en France : Lyon, Bordeaux, Saint-Étienne, Dijon, Nancy, Rouen, Grenoble, Valence, Orléans et récemment Paris où, dès juin, 12 unités couvriront les quatre premiers arrondissements. Un accord a été conclu avec Green Logistics / Becycle Paris, qui assurera la totalité du fret sur cette zone, excepté les colis volumineux et les lots. Ce sont environ 12 000 destinataires qui seront livrés tous les mois, soit près de 20 000 colis mensuels.

Haïti. En réponse immédiate au séisme qui a frappé Haïti, TNT s'est mobilisée : deux avions-cargos ont transporté l'équivalent d'un million de rations quotidiennes, sous forme de biscuits énergétiques. TNT a par ailleurs fait don de 300 000 euros.

Italie. Un site nouvelle génération, d'une superficie de 5 000 m², a ouvert près de Milan. Il sera connecté quotidiennement au hub international de Liège par un Boeing 757.

CO₂. Dans son rapport annuel, le groupe TNT annonce un objectif de 45% de réduction de ses émissions de CO₂ d'ici 2020.

TÉLEX FRANCE

C'est le leader de l'express en France ! Avec un chiffre d'affaires de 674 millions d'euros, TNT devance Chronopost (637 M€) et DHL Express (440 M€).

Source : L'Officiel des transporteurs, 30/11/2009

TNT a réaffirmé en décembre son engagement dans le projet Carex, qui consiste au report modal route et air vers le fer, et surtout le chemin de fret à grande vitesse. Un projet majeur pour réduire les émissions de CO₂.

ENQUÊTE CLIENTS



Des clients très satisfaits

Chaque année, une enquête de satisfaction permet à TNT d'évaluer la qualité perçue par ses clients de ses services et de déterminer en conséquence les domaines d'action prioritaires. Respect des horaires de livraison, rapidité du service clients, facilité d'utilisation des services en ligne... tous les champs d'action sont passés au crible. Après trois ans de progression, l'enquête de 2009 a révélé un taux de satisfaction de 90%, soulignant notamment le professionnalisme et l'amabilité des équipes. Néanmoins, l'étude a aussi permis d'identifier certains axes de progression, comme une plus grande réactivité en cas d'anomalie ou une amélioration des services en ligne... Des sujets sur lesquels TNT a très vite décidé de concentrer ses efforts. L'étude 2010 montrera les progrès réalisés en la matière : 16 000 clients sont actuellement questionnés par courrier ou par e-mail. Réponses attendues en mai !

90%
des clients sont satisfaits des services de TNT en 2009.





8 000

colis sont traités
chaque mois par TNT
pour Eryma Services.

C'est un va-et-vient
permanent entre les
4 000 pièces envoyées
pour réparation
et les 4 000 pièces
retournées ensuite.

70 points de livraison
et stockage logistique.

« Notre activité commence tôt le matin. Avec son offre 8:00 Express, TNT l'a bien compris »

David Chapot, responsable logistique d'Eryma Services

? La demande client :

Nous faisons de la maintenance de systèmes d'encaissement et d'automates bancaires. Notre plate-forme logistique est implantée à Caluire, près de Lyon, et il faut approvisionner en pièces nos 500 techniciens répartis sur tout le territoire français en J + 1. Nous avons donc besoin de faire livrer le matériel dès le lendemain de la demande, la plupart du temps avant 8 heures. La possibilité de livrer nos techniciens sur les sites de TNT nous a aussi évité d'ouvrir nos propres agences. Notre technicien se déplace lui-même dans le dépôt de TNT, où les colis sont à sa disposition dès leur arrivée, souvent dès 6 heures du matin. Pour nous, c'est la possibilité d'économiser sur les infrastructures et sur les délais.

> La réponse TNT :

TNT est l'un des rares transporteurs à faire de la livraison à horaire garanti. Le service 8:00 Express est parfaitement adapté pour les entreprises dont les clients travaillent en continu ou ayant des délais serrés vis-à-vis de leurs propres clients. Il répond donc parfaitement aux demandes des secteurs industriel et automobile, ainsi qu'aux activités bancaires et médicales. Ce service de livraison de nuit avant 8 heures est disponible en France uniquement et fait l'objet d'une étude de faisabilité avant sa mise en place avec le client.

1 Le 8:00 Express ? Pratique !

Avec la livraison garantie avant 8 heures, pas d'interruption dans les activités de l'entreprise. Un avantage certain pour les entreprises ayant une activité non-stop ou qui réalisent des interventions en urgence. Les chauffeurs peuvent déposer les colis avant l'arrivée des destinataires,

qui ont ainsi leurs outils ou leurs documents à disposition pour pouvoir être opérationnels de suite. Ce service est adapté aux livraisons régulières ou même quotidiennes.

2 Un service fiable et sécurisé

Dans le secteur bancaire, la sécurité prime. Or les sites à livrer ne sont pas nécessairement ouverts avant 8 heures, lors du passage du chauffeur. Un lieu de dépôt sécurisé est alors mis en place sur le site destinataire – box ou coffre –, dont le chauffeur TNT détient la clé. Eryma Services a ainsi équipé ses agences d'un sac de livraison. Les salariés n'étant pas toujours présents sur le site avant 8 heures, il est difficile de demander une signature sur la feuille de tournée. Avec TNT, dans ce cas précis, celle-ci n'est pas nécessaire.

BANCAREL

Pour en savoir plus : www.bancarel.com

« Nous confions nos expéditions à TNT depuis 1975... Des pionniers de l'express en Aveyron ! »

Carmen Bancarel, responsable du service commandes et expéditions chez Bancarel



50 000

entreprises sont clientes de TNT Express France.

? La demande client :

Depuis trente ans, Bancarel fabrique et commercialise une large gamme de housses sur mesure pour véhicules. Ses clients ? Des professionnels – garagistes, concessionnaires, centres auto ou selliers –, mais aussi des particuliers, de plus en plus nombreux à commander des housses pour personnaliser ou protéger les sièges de leur véhicule. Tous ont un désir commun : être livrés très vite ! C'est pourquoi, depuis 1975, Bancarel confie ses expéditions express à TNT.

> La réponse TNT :

Parce que les professionnels du secteur automobile sont intransigeants en matière de délais, TNT s'en est fait une spécialité !

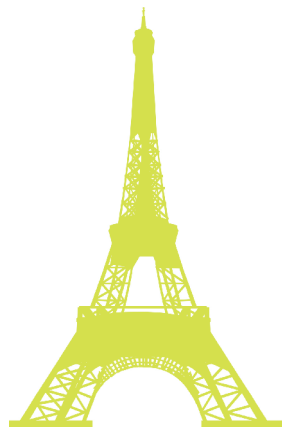
1 Des moyens à la hauteur des enjeux

Les nombreuses collaborations de TNT dans le secteur automobile l'ont démontré : le respect des délais de livraison est une condition sine qua non, qu'il s'agisse des équipementiers, pour qui le bon timing est crucial pour ne pas faire baisser la productivité de la chaîne de construction ; des garagistes, qui garantissent un délai auprès de leurs clients ; ou des distributeurs, qui doivent prévenir la rupture de stock ! TNT met à disposition de ses clients un réseau de distribution particulièrement dense et efficace pour livrer dans toute la France dès le lendemain. Les colis enlevés la veille parviennent à destination dans le courant de la matinée ou en début d'après-midi pour les zones rurales, selon le service choisi.

2 Un pas vers les particuliers

Pour répondre aux exigences spécifiques des particuliers, qui composent une partie de la clientèle de Bancarel et qui souhaitent des services plus souples, TNT propose des livraisons à domicile ou dans l'un des 4 000 commerces du réseau Relais Colis®, partenaire exclusif du groupe.

Le commerce « made in



France»

Bonne nouvelle : en 2009, le commerce extérieur de la France a connu une légère embellie, dans un contexte marqué par le déclin des échanges internationaux. Mais il lui faut désormais rester dans la compétition pour faire partie des gagnants.

➤ En 2009, la France se maintient au 5^e rang des exportateurs mondiaux en stabilisant sa part de marché autour de 4%. Pourtant, les échanges extérieurs français ont connu une contraction sans précédent depuis... la Seconde Guerre mondiale ! En cause : la valeur des exportations, comme des importations, qui enregistre un recul d'environ 17%, selon l'administration des douanes. La baisse de la facture énergétique, liée au repli des prix du pétrole et du gaz, a toutefois permis à la France de réduire son déficit commercial à 43 milliards d'euros. C'est la première amélioration enregistrée depuis 2002 ! Bilan des courses : la France a maintenu sa position en dépit de la baisse notable de la demande mondiale à son égard.

L'export, le maillon faible

L'année 2009 a en effet été marquée par le recul de secteurs traditionnellement forts à l'export, comme ceux de l'agro-alimentaire ou de l'automobile. Pour ce dernier, des mesures d'aide gouvernementale à la filière, comme la prime à



1/20

Seule une société française sur 20 exporte.





L'ANALYSE

Éric Jacquemet, président de TNT Express France

« 2009 aura été une année mitigée pour le commerce extérieur français. Mais, au-delà de ce constat, retenons que la France a tenu son rang à l'exportation en dépit de la crise ! Pour soutenir les entreprises dans leurs démarches d'import-export, TNT propose des solutions qui s'adaptent aux priorités de chacun : délais express, solutions économiques, facilité d'expédition... Échanger de façon fluide avec ses partenaires étrangers reste une garantie de réussite dans une économie encore convalescente. »

la casse, ont été nécessaires pour voir repartir ses ventes en fin d'année. L'aéronautique, grand pourvoyeur de contrats, limite les dégâts grâce à Airbus, toujours leader mondial pour la septième année consécutive ! Quant à l'industrie pharmaceutique, activité peu sensible à la crise, elle s'affirme comme le secteur le plus performant à l'export.

Les pays amateurs de produits « made in France » ont globalement boudé la production hexagonale. Les exportations vers l'Union européenne ont ainsi chuté de 19,5% et celles vers les États-Unis ont aussi connu un net repli. La cause ? Essentiellement une diminution des exportations de produits de la construction aéronautique et spatiale et de produits pétroliers raffinés. Seules les ventes au Proche-Orient et au Moyen-Orient sont demeurées dynamiques.

Des entreprises frileuses

Avec le coup de froid sur les échanges internationaux, le nombre d'entreprises exportatrices a chuté de 4%, chiffre le plus bas depuis le milieu des années 1990, mais le gouvernement français compte sur la reprise économique et sur ses mesures en faveur de la compétitivité des PME pour inverser la tendance. D'après la Direction générale du trésor et de la politique économique, seule une entreprise sur 20 exporte, soit trois fois moins qu'en Allemagne ! Et seules 7%

des entreprises non exportatrices souhaiteraient se lancer à l'international pour résister à la crise*. Pourtant, des aides à l'export existent : prêt spécifique, accompagnement des entreprises innovantes ou encore CAP Export, le dispositif gouvernemental lancé en 2009 pour pallier les réductions de couverture d'assurance-crédit subies par les exportateurs avec la crise. Mais ces outils sont encore mal connus, surtout des PME.

L'import fait de la résistance

Du côté des importations, le recul s'avère moindre que dans d'autres pays, signe d'une meilleure résistance de la demande intérieure. Les achats ont nettement repris en fin d'année, notamment pour l'automobile, l'informatique et l'électronique. Comme pour les exportations, les échanges avec l'Union européenne ont néanmoins fortement ralenti, avec une baisse de 18,1% des importations. Enfin, comme traditionnellement en fin ●●●

► SolutionTNT

EXPRESS IMPORT

Simplifiez-vous l'import !

Désormais, TNT organise les importations de ses clients via Internet.

La procédure est facilitée : il suffit de se connecter à Express Import via l'espace personnalisé myTNT international pour enregistrer sa demande d'importation. Un formulaire est alors automatiquement transmis à la société étrangère qui doit procéder à l'envoi. Celle-ci complète les détails de l'expédition et confirme que la marchandise est prête. La demande de ramassage

est automatiquement transmise à TNT, qui organise alors le ramassage, le passage en douane et le transport jusqu'à la livraison ! L'avantage de la formule ? La totale maîtrise de l'envoi :
– maîtrise des coûts (c'est l'importateur qui règle TNT, selon ses conditions habituelles) ;
– maîtrise de la qualité, grâce à la précision des informations communiquées par l'expéditeur ;
– maîtrise du suivi, enfin, avec la possibilité de garder l'œil sur



son expédition avec son numéro de bon de transport ! L'accès à cet outil web est gratuit. Pour utiliser Express Import, il suffit de se connecter à l'espace privatif myTNT international.

Pour en savoir plus : www.tnt.fr

机

●●● d'année, les achats de téléphones mobiles, d'ordinateurs, d'électronique ou de textile ont connu leur « peak period » (période de pointe) auprès de certains pays asiatiques, comme la Chine ou l'Inde.

Reprise, vous avez dit reprise ?

Selon l'Insee, la France devrait faire partie des pays en reprise en 2010, portée par un regain modéré de la demande des entreprises et de la consommation des ménages. Elle pourrait également être soutenue par la prolongation des dispositifs publics. Cependant, l'embellie s'annonce laborieuse : la demande étrangère s'adressant aux entreprises françaises demeure fragile. Le climat des affaires devrait se redresser dans l'activité tertiaire, mais il marquerait le pas dans l'industrie et se contracterait nettement dans la construction.

Pour tirer parti de la reprise mondiale, le gouvernement français met en place des mesures d'amélioration de la compétitivité : crédit impôt recherche, suppression de la taxe professionnelle, développement des entreprises de taille intermédiaire... De quoi espérer un regain d'activité des entreprises tricolores à l'international...

TNT, facilitateur d'échanges

Dans une compétition qui s'annonce d'ores et déjà exacerbée, TNT a obtenu en 2009 un agrément d'opérateur économique pour aider ses entreprises clientes à mieux maîtriser leurs flux de marchandises et à alléger leurs démarches. Cette certification, qui représente un contrat de confiance entre l'administration et l'entreprise de transport, accorde un certain nombre de facilités administratives dans un contexte de durcissement des contrôles douaniers. À la clé : fiabilité et proactivité. Une garantie de performance dans le contexte tendu que traversent les entreprises d'import-export !

* Source : étude OpinionWay.

Services sans frontières

Que l'on importe ou que l'on exporte, il est primordial que la relation entre transporteur et donneur d'ordre soit transparente à toutes les étapes du transport. Pour ce faire, TNT propose des canaux d'information adaptés.

• **Avant l'expédition :** besoin d'un conseil, de connaître les tarifs ou les délais d'expédition ? Il suffit de se connecter sur www.tnt.fr ou de contacter le Service client.

• **Pendant l'expédition :** suivi sur Internet et sur l'espace privatif myTNT, information proactive envoyée par SMS ou e-mail... L'expédition reste sous contrôle !

• **Après l'expédition :** besoin de confirmer que les colis ont bien été livrés dans le délai imparti ? Les preuves de livraison sont disponibles sur myTNT !



INTERVIEW D'EXPERT

Christiane Malvezin, responsable douane France

« De plus en plus d'entreprises font appel à notre service. La raison ? Notre expertise et notre proactivité ! »

❶ À quelles problématiques le service douane de TNT répond-il ?

Le dédouanement implique toutes sortes de contraintes... D'ordre documentaire, tout d'abord : les entreprises sont tenues de fournir un certain nombre d'informations, variables selon les pays et la nature des marchandises. D'ordre fiscal, ensuite, avec le paiement de la TVA, de droits de douane ou de taxes parafiscales. D'ordre sécuritaire, enfin, avec le durcissement des contrôles douaniers.

❷ De quelle manière intervenez-vous ?

TNT est habilitée à dédouaner pour le compte d'autrui grâce à l'obtention d'un agrément de commissionnaire en douane. Nous conseillons nos clients et vérifions la conformité des documents qu'ils fournissent. Grâce au e-clearance (dédouanement dématérialisé), nous avons la possibilité d'anticiper cette étape, avant que les informations ne soient transmises aux douanes françaises (mode EDI). Fini le blocage à l'arrivée des marchandises pour cause de document erroné ou manquant ! Notre proactivité est une véritable garantie dans la tenue des délais de livraison.

❸ Quid de la qualité et de la sécurité ?

TNT s'appuie sur les compétences de ses collaborateurs, formés régulièrement pour rester en phase avec les évolutions du marché. Côté sécurité, nous avons largement investi dans la mise en place d'outils garantissant le traçage et la sécurité des colis : le déploiement de GPS intégrés qui permettent de savoir à tout moment où se trouve la marchandise qui nous a été confiée !



INTERNATIONAL



PECO*

TNT franchit un nouveau cap en Europe de l'Est et améliore son réseau et l'étendue de ses services.

De nouvelles connexions routières

Depuis dix ans, TNT investit en Europe de l'Est pour y améliorer ses infrastructures. L'an passé, une nouvelle étape est franchie avec l'extension du réseau routier à quatre pays de plus : la Biélorussie, la Moldavie, la Macédoine et l'Albanie. À la clé : le choix pour les clients de TNT entre le service Express, empruntant essentiellement les airs, ou des livraisons plus économiques, grâce à l'Economy Express, qui donne la priorité à la route. Autre conséquence : TNT livre désormais sur ces destinations des palettes allant jusqu'à 500 kg !

TNT Russie à l'écoute de ses clients

L'intérêt croissant pour des expéditions à horaires garantis et plus lourdes a incité TNT à optimiser son offre en Russie. En premier lieu, pour les échanges internationaux, la programmation d'un vol régulier entre Vladivostok et Séoul a réduit les délais entre la Russie orientale et l'Asie à 24 heures contre quatre à cinq jours précédemment ! Deuxièmement, pour les expéditions nationales, le service international Economy Express a été décliné en Domestic Economy. Privilégiant les axes routiers, cette prestation, qui couvre déjà 80 villes, est non seulement plus économique que l'Express mais elle offre aussi la possibilité d'expédier des colis de plus de 20 kg, qui était la limite des envois nationaux en Russie. En outre, le Domestic Express possède toutes les qualités de l'Economy Express : livraisons en door-to-door, délais garantis, suivi des colis...

* PECO, ÇA SIGNIFIE...

... Pays de l'Europe Centrale et Orientale : c'est une notion qui regroupe les anciens pays communistes du centre et de l'est de l'Europe, mise à part la RDA.

QUELQUES DÉTAILS...

► Pologne

- Habitants : 38,1 millions
- Superficie : 312 685 km²
- TNT implantée en 1992
- 500 employés et 421 chauffeurs
- 27 dépôts
- 4 axes aériens et 27 axes routiers (4 internationaux et 23 domestiques)

► République tchèque

- Habitants : 10,4 millions
- Superficie : 78 866 km²
- TNT implantée en 1992
- 273 employés
- 4 dépôts
- 2 axes aériens et 4 axes routiers

► Hongrie

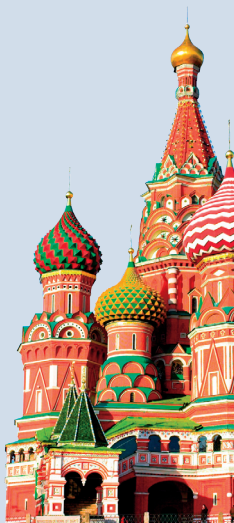
- Habitants : 9,9 millions
- Superficie : 93 030 km²
- TNT implantée en 1988
- 288 employés
- 2 dépôts

► Roumanie

- Habitants : 22 millions
- Superficie : 238 391 km²
- TNT implantée en 1999
- 4 329 employés
- 17 dépôts
- 3 axes aériens et 11 axes routiers (3 internationaux et 8 domestiques)

► Russie

- Habitants : 142 millions
- Superficie : 17 075 400 km²
- TNT implantée en 1989
- 857 employés
- 13 dépôts
- 3 axes aériens et 2 axes routiers



PRIORITY NATIONAL

Vos colis deviennent notre priorité !

Un colis à suivre encore plus attentivement ? À la clé avec l'option Priority : le traitement prioritaire de votre envoi et son suivi par un interlocuteur dédié !

Pour en savoir plus : www.tnt.fr et auprès du Service client national au 0 825 033 033 (0,15 euro TTC/min)

15h

Confirmation de la livraison avant 15 heures le lendemain de l'envoi.



À quoi ça sert ?

Priority est une option d'expédition pour tous vos envois urgents en France métropolitaine nécessitant une attention particulière. En choisissant cette option, vous avez la garantie d'un traitement prioritaire et d'un suivi proactif de la livraison avec un interlocuteur dédié.

Comment ça marche ?

Votre colis doit être muni d'un sticker Priority. Pour l'obtenir :

- l'acheter à l'unité auprès du service client national si votre demande est exceptionnelle ;
- commander des lots de 4 stickers auprès de votre interlocuteur commercial si elle est régulière. Vous pouvez aussi choisir l'option Priority directement depuis myTNT national, le sticker s'imprimera en même temps que votre bon de transport.

Que faut-il faire ?

Vous avez vos stickers ? Alors, c'est simple : appelez le Service client national pour enregistrer votre demande et collez un sticker sur votre colis avant expédition ! Vous n'avez pas vos stickers ? Vous pouvez appeler le Service client national pour qu'il crée une identification Priority pour votre envoi. Si vous imprimez votre sticker depuis myTNT, inutile d'appeler. L'enregistrement est automatique.

Et lors de l'expédition ?

Vos colis Priority bénéficient d'un traitement opérationnel prioritaire, de leur enlèvement à la livraison. Grâce au suivi de l'expédition par votre interlocuteur TNT, la livraison vous sera confirmée par téléphone avant 15 heures le lendemain de l'envoi.

En cas de problème ?

En cas d'anomalie lors de l'acheminement, vous serez automatiquement alerté. Et si, malgré tout le soin apporté par TNT, votre colis est livré avec du retard, vous serez remboursé du supplément perçu !

Trop dur ? Les réponses seront dans la e-news *expresso* dès mai ! Pour vous abonner, rendez-vous sur www.tnt.fr, rubrique « utile » !

CHARADE



- Mon 1^{er} peut être convertible, simple ou double
- Mon 2^e est juste
- La seconde syllabe de ce qui peut être mortel compose mon 3^e
- Mon tout est aussi proposé à domicile par TNT.

7 ERREURS

Comment jouer ?

TNT vous souhaite de joyeuses Pâques et vous propose de retrouver 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 6 lettres restantes.

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

- AIRE
- AVARIE
- AVION
- CARISTE
- COURSIER
- CREER
- DELAIS
- DISTANCE
- DOUANE
- ENJEU
- EXPEDITEUR
- EXPORT
- GROUPE
- HUB
- IMPORT
- JOUR
- KILOMETRE
- MER
- PHARE
- PILOTE
- POSTAL
- RAPIDE
- RELAIS
- RESEAU
- SURCHARGE
- USINE
- VALEUR
- VOLUME
- VRAC

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.

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

Le plaisir n'attend pas !



Partenaire
exclusif

Les solutions de livraison Express aux Particuliers

Vos clients souhaitent une livraison en express ? Proposez leur la rapidité TNT ! **TNT s'engage à livrer en 24h** à leur domicile. En cas d'absence le jour de la livraison ? Leur commande est adressée le jour même dans le Relais Colis® le plus proche pour respecter le délai annoncé. Une satisfaction pour eux... Et pour vous, la sérénité d'un partenaire fiable !



sure we can

www.tnt.fr