

Le newsmag de TNT

NO 26  
avril 2011

# expresso

ORDÉM E PROGRESSO

# Vers le Brésil et au-delà !

EXPLORATION P.06

**EXPRESS** P.02  
Sécurité routière,  
DEEE, salons : l'actu  
des transports et  
de TNT

**EXPRESSIONS** P.04  
e-commerce,  
maintenance :  
demandes d'experts,  
réponses TNT

**EXPANSION** P.09  
France-Scandinavie :  
un acheminement  
en J+1


**EXPLICATIONS** P.10  
9:00 Express :  
partout en France en  
moins de 24 heures



*sure we can*

# TRANSPORTS



SÉCURITÉ ROUTIÈRE 

## Des contrôles et sanctions communs ?

► La Commission européenne examine actuellement la question des sanctions en matière d'infractions à la sécurité routière dans l'espace communautaire. En 2006, la réglementation sociale européenne (RSE) avait fixé les règles à suivre par les entreprises européennes de transport pour accroître la sécurité routière et protéger le personnel roulant (respect des pauses réglementaires, temps de conduite journalier et hebdomadaire, etc.). Cependant, les sanctions étant laissées au libre arbitre des États, ce règlement n'est pas équitable et, à ce jour, les disparités sont nombreuses. Par exemple, l'amende prévue pour un dépassement supérieur à 2 heures de la durée maximale de conduite journalière varie de 400 euros en Grèce à 4 600 euros en Espagne. L'Union européenne souhaite donc harmoniser les pratiques de ses membres, en fixant des peines minimales et des catégories de pénalités pour chaque infraction. En parallèle, 19 pays européens travaillent de concert au sein d'Euro Contrôle Route pour harmoniser les procédures de contrôle, les sanctions et les moyens techniques à mettre en œuvre pour mieux repérer les infractions.

## TENDANCE 190

radars dédiés aux poids lourds seront installés en France d'ici à 2012. « Radar discriminant » ou « radar tronçon », ils ne laisseront aucun excès de vitesse leur échapper !

Source : L'Officiel des transporteurs du 25/02/2011.

## CLIN D'OEIL

TNT est l'expressiste numéro 1 au Brésil !

\* Jamais vu cette sorte de déguisement !  
\*\* Vous êtes de quelle société ?

INFRASTRUCTURES 

## Priorité au rail

► Le ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement a présenté le 26 janvier 2011 l'avant-projet du schéma national des infrastructures de transport (SNIT). Une enveloppe évaluée à 166 milliards d'euros, tous modes confondus. Le ferroviaire se taille la part du lion avec 62,2 % des investissements, suivi des transports collectifs urbains (18,1 %), du fluvial (9,7 %), de la route (7,8 %), des ports (1,8 %) et de l'aérien (0,6 %). Concernant les routes, le SNIT retient 18 projets supplémentaires, ce qui représente 732 km de routes.

DEEE 

## Des déchets mieux collectés



► La France enregistre une augmentation de 53 % de l'effort de la collecte des DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) entre 2008 et 2009\*. Une croissance dont on ne peut que se féliciter lorsque l'on connaît la dangerosité des substances qu'ils renferment (PVC, plomb, gaz à effet de serre, etc.). Cette filière spécifique de collecte et de traitement des DEEE – opérationnelle depuis août 2005 pour les DEEE professionnels et novembre 2006 pour les DEEE ménagers – prend toute son importance dans un contexte où le flux de ces déchets augmente de 2 à 3 % chaque année du fait d'un taux d'équipement plus élevé et de l'obsolescence liée à l'évolution technologique.

\* Source : Eco-systèmes, l'éco-organisme chargé de la gestion de la filière des DEEE.



TNT



SALONS



## Services clés en main pour les exposants

TNT sera présente, pour la septième fois consécutive, au Marché du film, qui se tiendra à Cannes du 9 au 21 mai prochain. Pas pour présenter un film... mais pour assurer la logistique des exposants et des visiteurs !

➤ Rendez-vous des professionnels du cinéma, le Marché du film réunit chaque année, pendant dix jours, producteurs, acheteurs et distributeurs. TNT sera de nouveau présente pour prendre en charge la livraison sur stand du matériel d'exposition : écrans plasma, bobines de films, bandes-annonces... Grâce à l'offre Expo Services, les exposants auront leur matériel en temps et en heure ! En effet, ce service dédié aux exposants comprend l'acheminement de tous les éléments nécessaires, avant l'ouverture du salon, à l'emplacement même du stand, y compris le dimanche : éléments de stand, matériel d'exposition, visuels, etc. Pour les objets fragiles et/ou de valeur, il est aussi possible de souscrire des assurances adaptées. Pendant la durée du salon, un stand TNT permet aux visiteurs et aux exposants d'expédier en express, à jours et horaires garantis, vers le monde entier. Le service Time Critical peut même s'avérer déterminant pour la signature d'un contrat : il permet la mise en place de moyens dédiés pour des livraisons en extrême urgence. Au fil des jours, TNT livre également les réassorts de documents et autres matériels. Enfin, l'exposition finie, TNT assure le retour du matériel d'exposition avec ramassage des colis directement sur le stand pour une livraison dans l'entreprise exposante ou vers un autre salon.

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

**Vert. Aménagement du nouveau siège à Amsterdam**, le premier siège vert en Europe. Il inaugure aussi une nouvelle façon de travailler, basée sur des espaces adaptés aux besoins des collaborateurs : de l'open space aux salles de réunion, en passant par des lieux de discussion, chacun y trouvera son compte.

**PAM. Peter Bakker, CEO de TNT, a été nommé ambassadeur** du Programme alimentaire mondial. Il va ainsi continuer à contribuer à la lutte contre la faim dans le monde, comme TNT le fait depuis 2002.

## TÉLÉX FRANCE

**Mulhouse.** Le site de Mulhouse ouvrira en mai son activité à l'international avec la mise en place d'une liaison directe vers le hub aérien de Liège. Les horaires limites de ramassage sur Mulhouse et sa région seront améliorés et les importations pourront bénéficier d'horaires garantis.

**Un double bravo pour TNT !** Labélisée Top employeurs 2011 grâce à ses systèmes de protection sociale et de développement des compétences. TNT a reçu en mars le 1<sup>er</sup> prix des Trophées DIF pour son engagement et ses formations innovantes.

SOLIDARITÉ



## TNT se mobilise pour les futures générations

➤ TNT est intervenue en Chine dans le cadre de son programme d'aide éducative « Futurs Leaders » en apportant des livres, du matériel vidéo et des équipements sportifs à la première école de l'espoir ouverte dans la province du Sichuan, secouée par un séisme en mai 2008. Cette action vient compléter le partenariat de TNT, institué en 2002, avec le Programme alimentaire mondial (PAM) des Nations unies. Celui-ci fournit une aide alimentaire à 56 millions d'enfants souffrant de malnutrition dans plus de 80 pays. Depuis huit ans, 10,5 millions d'euros ont été collectés par TNT pour soutenir le programme d'alimentation scolaire. L'assurance d'un repas quotidien facilite la scolarisation des enfants, notamment des filles. Au Mali, par exemple, ce programme concerne 120 000 élèves dans 724 écoles. L'objectif premier d'aide alimentaire se double d'autres actions auprès des enfants : accès à l'eau potable, éducation sanitaire, prévention de la malaria, sensibilisation et prévention du sida...



52

millions d'euros donnés depuis 2002 par TNT pour soutenir le PAM.



**27,3**  
millions de Français  
environ achètent  
sur Internet.

340 millions de  
transactions ont  
été réalisées sur  
Internet en 2010,  
soit plus de  
30 milliards  
d'euros\*.

\* Source : Fevad.

## « L'achat en ligne a fait émerger de nouveaux besoins en matière d'expéditions »

Jean-Philippe Chamontin, responsable logistique au BHV

### ? La demande client :

La boutique en ligne du BHV, [www.bhv.fr](http://www.bhv.fr), propose une large gamme de produits dédiés à la maison et au jardin : du bricolage, bien sûr, mais aussi des éléments décoratifs comme des luminaires, des meubles, du textile ou des ustensiles de cuisine. Depuis son lancement en octobre 2008, le site marchand connaît une progression fulgurante. « Aujourd'hui, nous expédions plusieurs milliers de colis chaque mois, se réjouit Jean-Philippe Chamontin, responsable logistique au BHV. L'achat à distance est définitivement entré dans les mœurs de nos clients avec, en corrélation, de très fortes attentes en termes de réactivité et de qualité de service. Une problématique qui nous a amenés, dès la conception du site, à nous interroger sur les solutions de livraison à mettre en place. »

### > La réponse TNT :

Au-delà de son service de livraison express, TNT propose à [BHV.fr](http://BHV.fr) un panel de solutions pour valoriser son service d'expédition.

#### 1 Réactivité, proximité, disponibilité

Pour répondre à cette exigence de réactivité, TNT garantit une livraison dès le lendemain matin de l'expédition par le BHV, y compris le samedi matin. Mieux encore : TNT laisse à l'internaute le choix entre deux modes de livraison en express, soit à son domicile, soit en Relais Colis® s'il ne peut pas être présent. Grâce à son partenariat exclusif avec le réseau Relais Colis®, TNT met à la disposition de ses clients, partout en France, 4 000 points de retrait, rendant ainsi le colis disponible sous 24 heures avant 14 heures. 85 % de la population habite ou travaille à moins de 5 km d'un Relais Colis®.

#### 2 Une information en temps réel

Souvent actif et nomade, l'internaute peut, s'il le souhaite, s'organiser pour être à son domicile lors du passage du livreur en matinée. En plus des notifications par SMS ou e-mail lors de la prise en charge du colis et du départ en tournée, TNT met désormais à disposition de ses clients une application de suivi des colis pour les smartphones. Disponible gratuitement sur l'App Store pour les iPhone et sur Android Market pour les Android, elle permet de suivre chaque étape de l'acheminement du colis et de visualiser l'avancée du transporteur sur une carte. Cette application, c'est aussi la possibilité de localiser les Relais Colis® et les agences TNT, de contacter un conseiller TNT en cas de besoin...

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

OTIS

Pour en savoir plus : [www.otis.com](http://www.otis.com)

# «TNT nous permet d'avoir une traçabilité complète des pièces que nous expédions»

Laurence Antignac Dautriat, directrice du Centre européen de pièces détachées



Aux côtés de Laurence Antignac Dautriat : Luc Buret, responsable du magasin

## 400

colis d'Otis sont confiés chaque jour à TNT.

### ? La demande client :

Le Centre européen de pièces détachées, pilier de la maintenance d'Otis, expédie chaque jour depuis Roissy des centaines de pièces détachées d'ascenseurs et d'escalators à travers le monde. Il fait appel à TNT pour ses envois en Europe principalement. « Dans notre activité, tout retard sur les pièces de rechange entraîne des dommages collatéraux importants, notamment en termes d'image, explique Laurence Dautriat, directrice du Centre. Cela peut conduire à l'immobilisation d'un monte-malade dans un hôpital... L'acheminement de nos pièces pour réparation doit donc être irréprochable. »

### > La réponse TNT :

En fonction des demandes des clients d'Otis, TNT propose différents services de livraison garantie dans la matinée et une traçabilité des marchandises.

### 1 Suivi des colis et réactivité

Les systèmes de contrôle de TNT et d'Otis sont entièrement interfacés : ils permettent de savoir à chaque instant où en est le transfert des colis. Une cellule dédiée à ce suivi a été mise en place chez TNT. Son rôle est de prévenir de façon proactive le destinataire en cas de retard, quelle qu'en soit la cause. TNT fait remonter automatiquement l'information à Otis, en expliquant la cause du problème, et propose un plan d'action pour le résoudre.

### 2 Des réunions d'amélioration

Pour répondre à l'exigence de contrôle d'UTC, la maison mère, engagée dans le process ACE, des réunions sont organisées tous les mois. Ce sont des moments d'échange durant lesquels sont analysés en détail les taux de qualité de service (livraison dans les délais, exactitude de la facturation, réponses du Service client, fonctionnalité des outils informatiques, normes...). Véritables feuilles de route, les comptes rendus donnent lieu à la mise en place d'actions correctives ou de nouvelles solutions chez TNT, mais aussi dans les process d'Otis. Ces rendez-vous permettent à TNT d'être en phase avec son client et de progresser continuellement.

# Vers le Brésil et au-delà

Parce que le pouvoir économique sera bientôt concentré dans les pays émergents, TNT prépare l'avenir en se positionnant sur ces marchés. Ainsi, le premier réseau intégré en Amérique du Sud, le SARN\*, a été mis en place. Déjà numéro 1 au Brésil, TNT part à la conquête du continent !

➤ Si l'agriculture reste le premier secteur d'activité de l'Amérique du Sud, ce continent en mutation grandit sur tous les marchés, particulièrement pour les quatre pays formant le Mercosur (Brésil, Argentine, Uruguay, Paraguay). L'Europe est leur principal partenaire économique et les échanges commerciaux entre la France et l'Amérique du Sud sont en constante progression : ils représentaient 10 milliards d'euros en 2010. L'Hexagone y exporte surtout des biens d'équipement (avions, automobiles) et des préparations pharmaceutiques. Le Brésil, premier partenaire commercial de la France sur ce continent, exporte principalement des produits agricoles (40%) et industriels. En 2010, les exportations ont augmenté de 50% et les importations de 23%. Zoom sur une stratégie d'implantation efficace dans un continent où l'intensification des échanges est inévitable.



## 30

Le SARN relie 30 villes sur plus de 3 000 km dans 3 pays sud-américains.



\* South America Road Network



## L'ANALYSE

Jean-Marc Genet, directeur régional des ventes de TNT Express France

«Le Brésil fait partie des BRIC\*, quatre pays à forte croissance dont le poids dans l'économie mondiale n'a cessé d'augmenter depuis cinq ans. En mettant en place dans ce pays une stratégie lui ayant permis de devenir rapidement numéro 1 du transport express, TNT a créé un modèle d'implantation et de développement qu'elle continue à mettre en œuvre dans d'autres pays. Nos clients peuvent s'appuyer sur cette expertise internationale et partager leurs retours d'expérience lors de présentations sur les implantations internationales que nous organisons régulièrement conjointement avec l'ERA1\*\*.»

\* BRIC : Brésil, Russie, Inde, Chine / \*\* ERA1 : Entreprise Rhône-Alpes International

### Des acquisitions avantageuses

Présente au Brésil depuis 1973, TNT s'est d'abord spécialisée dans le transport aérien avant de racheter Mercúrio, le plus important transporteur routier du pays, en 2007, puis Aracatuba, en 2009, afin de renforcer la capacité domestique de la compagnie.

Avec ces acquisitions, TNT est devenue un intervenant ayant la taille requise pour accéder au statut de leader inter-régional, le marché intérieur étant huit fois plus important que le marché international. Pour parvenir à mettre en place ce réseau sûr et fiable, TNT a choisi une stratégie d'acquisition et non de partenariat pour plusieurs raisons : tout d'abord, une intégration financière complète a permis au groupe d'être autonome localement et d'être responsable à tous les niveaux. De plus, les réseaux locaux existants ayant été intégrés aux autres réseaux du groupe, TNT a pu proposer le niveau de service (traçabilité des colis, etc.), de sécurité et de qualité qui a fait son succès dans d'autres pays. Dotée de capacités opérationnelles importantes, d'un réseau routier unique et d'un personnel dynamisé par les opportunités ouvertes par cette fusion, TNT Brésil propose « un service porte-à-porte fiable, possédant des temps de transit imbattables à un prix plus accessible que l'express aérien »,

explique le directeur général de TNT Amérique du Sud. Trois jours ouvrés suffisent pour qu'un colis arrive au Brésil en étant parti de Toulouse en express !

### La success story de TNT au Brésil...

TNT est ainsi devenue le transporteur ayant le taux de couverture le plus large du Brésil : elle est la seule à desservir 5 000 villes ainsi que six autres pays sud-américains. Pour acheminer les colis,

TNT possède 130 dépôts, dont quatre hubs, et elle utilise 5 000 véhicules. 75 800 000 km ont été parcourus en Amérique du Sud l'année dernière ! Pour gérer cette activité ? Quelque 8 000 personnes dont un Service client centralisé de 150 employés, permettant des retours d'informations rapides et fiables entre le Brésil et les autres Services client du groupe, pour un suivi des colis plus performant.



### ► Solution TNT

## EXPRESS IMPORT

# L'importation facilitée

**Les liaisons aériennes quotidiennes avec le Brésil** combinées au service Express Import font de TNT le transporteur incontournable pour les importations. Express Import permet à l'importateur, client de TNT, d'importer sur son compte international habituel, au même tarif que pour une exportation (auquel se rajoutent juste les frais d'importation et de douane). Il sera facturé en euros. C'est donc commercialement et administrativement très simple.

Côté transport, c'est aussi très facile ! L'importateur enregistre en ligne sa demande en précisant les coordonnées de l'exportateur. TNT se met en contact par e-mail avec ce dernier pour collecter des données sur le colis et la date à laquelle il pourra être ramassé. Un e-mail est alors envoyé à l'importateur, pour accord, avec le prix de transport, selon le service de livraison qu'il a choisi. TNT ramasse le colis, suit son passage en douane, effectue l'acheminement et la livraison en France.





## Stratégies américaines

TNT s'implante outre-Atlantique grâce à deux stratégies : le rachat ou le partenariat avec des transporteurs locaux. Objectif ? Créer un cercle vertueux. En ayant une couverture et une qualité optimales au meilleur coût, un maximum de flux est généré, ce qui permet de rentabiliser les réseaux et donc d'optimiser nos coûts.

• **Implantation aux États-Unis.** Afin de fournir un service haut de gamme pour se différencier de ses concurrents, TNT a développé un réseau propre pour les colis inférieurs à 70 kg et s'est associée à

Conway, un des leaders américains du transport de fret aux États-Unis pour les colis supérieurs à 70 kg. Cette combinaison permet d'assurer des délais porte-à-porte optimaux.

• **Amérique du Sud.** Face à une concurrence moins forte au Brésil, TNT a adopté une stratégie de développement par l'acquisition lui permettant de devenir au plus vite leader sur le marché.



### ... et à l'international

14 850 colis arrivent chaque semaine au Brésil en provenance de pays comme la Chine, l'Italie, l'Allemagne, les États-Unis, l'Inde et 270 080 en repartent chaque semaine. Pour assurer un délai de transit très rapide et une fiabilité maximale, en renfort des deux grands réseaux domestiques brésiliens et du SARN, un nouveau service d'exportation de fret a été lancé en septembre 2010. Son but : cibler les exports brésiliens en pleine expansion via deux aéroports de São Paulo. Douze liaisons aériennes, qui transportent surtout des marchandises de valeur, relie ainsi le Brésil à l'Asie, aux États-Unis et à l'Europe, dont le hub d'échange international est Roissy-Charles-de-Gaulle.

TNT s'est dotée d'une organisation et de moyens performants afin d'assurer sur place des livraisons en express, dans la journée, avant 10 heures ou avant 12 heures, ou en Economy Express, et semble bien partie pour mener à bien son objectif : être numéro 1 dans les pays émergents à fort potentiel de développement. ●

### INTERVIEW D'EXPERT

Jose Tranjan, Operation Director Brazil

## « Développer le lien entre les réseaux routiers SARN, pour l'Amérique du Sud, et ERN, pour l'Europe. »



### ❶ Comment s'articule le réseau express de TNT dans votre pays ?

Au Brésil, TNT est la seule compagnie express à couvrir tout le territoire. Nous y disposons de 130 dépôts, ainsi que de huit hubs principaux. En 2010, nous avons géré 11 millions de colis, soit 5% de plus qu'en 2009. Nos clients sont très divers : la majorité d'entre eux sont des entreprises dans l'électronique, la pharmacie et l'industrie en général.

La région de São Paulo représente 30% de notre activité. Pour le moment, TNT Brésil emploie 8 200 collaborateurs, avec un parc en propre de près de 2 500 véhicules.

### ❷ Quelle est l'importance des liaisons avec l'Europe ?

L'un de nos chantiers principaux consiste à développer les connexions entre les réseaux routiers SARN, pour l'Amérique du Sud, et ERN pour l'Europe. Nous devons donc augmenter la fréquence des liaisons aériennes entre les deux zones. En novembre 2010, nous avons inauguré une ligne régulière entre l'aéroport de Viracopos, à environ 100 km de São Paulo, et celui de Francfort, en Allemagne. L'obstacle principal dans la liaison avec l'Europe est administratif : l'import/export est très compliqué au Brésil, avec une réglementation et des processus uniques à notre pays. Nous mettons donc en place, en France notamment, des équipes dédiées à la gestion de ces dossiers.

### ❸ Quels sont les prochains objectifs de TNT Brésil ?

Nous désirons continuer d'investir dans le matériel, la formation et les équipements, afin de rendre l'activité de transport brésilienne aussi performante que possible. Nous devons aussi consolider notre position sur le marché de l'express dans le pays. Nous avons donc besoin d'infrastructures routières et aériennes de meilleure qualité.



## INTERNATIONAL



## Scandinavie

### France - Scandinavie : un acheminement dédié de pièces détachées en J+1 dans la matinée

Bien sûr, TNT propose ses habituels services de livraison en express dans la journée ou à horaires garantis pour desservir le Danemark, la Suède, la Norvège et la Finlande. En complément de ces services, grâce à la mise en place de lignes aériennes quotidiennes, TNT a développé une offre dédiée à l'acheminement de pièces détachées en J+1 dans la journée. Celle-ci s'adapte à un cahier des charges défini avec chaque expéditeur. Il peut s'agir de pièces détachées pour des concessionnaires et revendeurs automobiles, de pièces pour des techniciens de maintenance d'installations médicales ou encore de pièces électroniques ou destinées à des matériels agricoles. Les pièces collectées en France arrivent à 20 heures à Bruxelles, en repartent à 22 heures pour atterrir vers minuit à Göteborg, d'où partent des vols directs vers Helsinki, Copenhague et Oslo. Arrivées dans la nuit, elles sont prises en charge par des tournées spécifiques et sont livrées aux destinataires à des horaires prédéfinis dans les cahiers des charges.

#### Une offre pour le marché du luxe

Plus récemment, TNT a aussi mis en place vers la Scandinavie un service dédié au marché du luxe. L'objectif est de livrer avec un taux maximal de sécurité les boutiques de mode des centres-villes. Les tournées de livraison s'effectuent en double équipage, avec suivi GPS et chauffeur équipé d'alarme, dans des fenêtres horaires très étroites : juste après l'arrivée des employés et avant l'ouverture à la clientèle.

TNT EN  
SCANDINAVIE,  
C'EST...

Plus de 30 dépôts  
internationaux  
Plus de 60 salariés  
Des échanges  
quotidiens de  
marchandises, à jour  
et horaire garantis  
avec la France



## CHINE

### 92 nouvelles lignes

► TNT Hoau, la société de transport routier de TNT en Chine, complète son réseau de distribution pour des livraisons à jour garanti avec l'ouverture de 92 nouveaux axes routiers. Ceux-ci portent le nombre total de lignes de transport à 338. Cette extension renforce la position de leader de TNT Hoau comme fournisseur de solutions rapides et fiables, alternatives au fret aérien intérieur.

## ITALIE

### 1 100 TNT Punti

► En Italie, les TNT Punti sont des commerçants de proximité (bureaux de tabac, magasins de presse, etc.) partenaires de TNT qui stockent les colis destinés aux particuliers et aux personnels itinérants (commerciaux, techniciens) en attendant qu'ils viennent les chercher. Les particuliers peuvent aussi y expédier leurs colis via TNT en payant directement le transport auprès du commerçant (CA 2010 : 1,8 million d'euros). Cette activité est en forte croissance : + 14% pour les expéditions et + 18% pour les livraisons en 2010.

## MOYEN-ORIENT

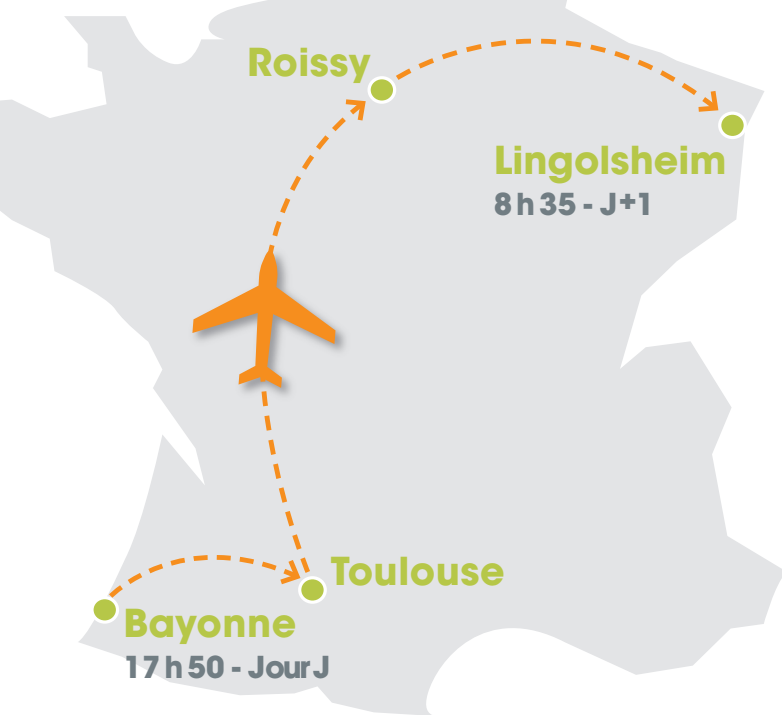
### Une nouvelle liaison aérienne

► Le Moyen-Orient est désormais desservi cinq fois par semaine, en liaison aérienne, grâce à une ligne Liège-Dubaï-Delhi-Liège. La correspondance à Liège pour New York permet à TNT de renforcer les connexions intercontinentales avec l'Asie et les États-Unis.

# 9:00 Express

## Livrer en France en moins de 18h

Il est 14h15, vous avez besoin d'une livraison de précision avant 9 heures le lendemain matin ? Le service 9:00 Express garantit une livraison adaptée aux envois urgents de colis et de documents. Traverser la France en moins de 18 heures ? Sure we can.



### Bayonne

**14h15** : enregistrement de la demande de ramassage sur myTNT pour une livraison demain avant 9 heures à Lingolsheim (Alsace).

**17h50** : ramassage du colis chez l'expéditeur par un chauffeur-TNT pour être trié à Bayonne selon sa destination.

### Toulouse

**21h15** : arrivée du colis au centre TNT de Toulouse pour la liaison aérienne vers Roissy.

### Roissy

**J+1 - 0h15** : le colis est transbordé dans un camion pour rallier le dépôt de Strasbourg.

### Strasbourg

**6h00** : le colis arrive au centre de distribution, où il est confié au chauffeur affecté aux livraisons sur Lingolsheim.

### Lingolsheim

**8h35** : le colis est livré. Son destinataire peut assurer son rendez-vous avec le matériel dont il a besoin.



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

**CHARADE**

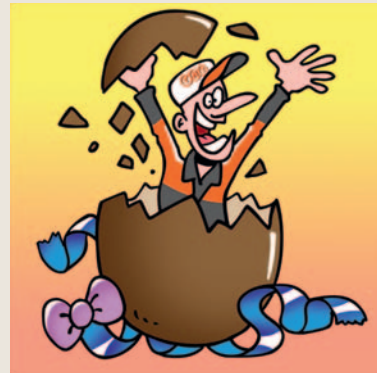


- Mon 1<sup>er</sup> est synonyme d'ancien
- Mon 2<sup>e</sup> est le plus long fleuve italien
- Mon 3<sup>e</sup> est un ruminant à cornes
- On enfonce mon 4<sup>e</sup> dans un mur
- Mon tout est un service proposé par TNT

**7 ERREURS**

**Comment jouer ?**

Pour vous préparer à savourer les délices de Pâques, TNT vous invite à 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 7 lettres restantes.

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

- ACCÈS
- AÉROPORT
- AGENCE
- AVARIE
- BOÎTE
- CAMION
- CLIENT
- COURRIER
- COURSIER
- DÉDOUANEMENT
- DEGRÉ
- ENTREPÔT
- FACTURE
- FORMAT
- FOURGON
- FRANCO
- FRISE
- GARANTIE
- HORAIRE
- MATIN
- PEAGE
- POIDS
- SUIVI
- TARIF
- TAXES
- VALEUR
- VITESSE
- 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							3
	3		5	1		7	6	
		2		3	4			
	2	8			5			1
6								2
5			2			8	7	
			9	7		1		
	1	4		5	6		8	
8								9

# oui, nous sommes les spécialistes du matin



## VOUS POUVEZ OFFRIR À VOS DESTINATAIRES DES LIVRAISONS À JOURS ET HORAIRES GARANTIS DANS LA MATINÉE.

Parce que rendre service, c'est s'adapter aux besoins de chacun, TNT s'est spécialisée dans la livraison à horaires garantis dans la matinée. Vos colis sont livrés selon votre demande avant 9 heures, 10 heures ou midi.

### 🕒 9:00 Express

pour vos clients ayant besoin de recevoir leurs marchandises en tout début de matinée

### 🕒 10:00 Express

votre destinataire dispose de son colis dès le milieu de matinée

### 🕒 12:00 Express

pour livrer des destinataires ayant impérativement besoin de leur commande avant le déjeuner

Pour connaître la disponibilité de ces services selon vos communes de départ et de destination

[www.tnt.fr/delais](http://www.tnt.fr/delais)



sure *we can*\*