

# EXPRESSO

De l'info bien serrée qui simplifie vos expéditions

**AVIS D'EXPERT**

**ÊTRE CHAUFFEUR,**  
cela ne s'invente pas

p.3

**TÉMOIGNAGE**

**"LA QUALITÉ DE SERVICE,**  
c'est dans notre culture"

p.6

## PLUS GROS ? PLUS LOURD ? Le fret !

p.4



# L'édito

sans sucre



**d'ÉRIC  
JACQUEMET**

Président de  
TNT Express France

“ Malgré un contexte économique quelque peu chahuté, le transport express continue aujourd'hui à avoir bonne presse. Tous les témoignages de ce nouveau numéro s'accordent sur ce point : les entreprises ne sont pas prêtes à sacrifier la qualité de leurs prestations à la crise. TNT leur apporte un soutien sans faille dans cette démarche. Notre volonté, avant toute chose : que les clients de nos clients soient satisfaits. Et ce, quelles que soient leurs expéditions, au national comme à l'international, à l'import comme à l'export, sensibles ou non, poids plumes ou poids lourds... La qualité de notre réseau express combinée à la souplesse de nos Special Services reste notre marque de fabrique... quel que soit le climat des marchés. ”

Bonne lecture.

EXPRESSO est une publication de TNT Express France  
58, avenue Leclerc - 69007 Lyon - [www.tnt.fr](http://www.tnt.fr)  
Directeur de Publication : Antoine Caby  
Comité de rédaction : Hervé Cohen, Catherine Mollica,  
Hélène Hornecker, Christophe Le Provost, Karen Monier  
Avec la participation de : C. Dupuis, M.O. Descos  
Conception-réalisation : Brainstorming  
Crédit photos : GettyImages - iStockphoto  
Fotosearch / DigitalVision - TNT  
Ce magazine est imprimé sur du papier recyclé  
et conditionné sous film oxo-biodégradable.

## LE “.COM” bientôt dépassé ?



- Suite au projet de l'ICANN\* de libéraliser les extensions Internet, un panel de juristes planche actuellement sur le sujet. Au programme : un internaute pourra-t-il bientôt déposer un nom commun comme .amour ou .haine ? Des milliers de nouveaux noms de domaines pourraient ainsi voir le jour, y compris celui de votre propre entreprise. Comment veiller à préserver sa marque d'une éventuelle utilisation

abusive ou acheter sa propre extension si ce projet aboutit ? Réponses sur le site de l'ICANN : [www.icann.org](http://www.icann.org)

\* Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

## RENCONTRES organisées...



- Face au boom des réseaux sociaux sur Internet, les entreprises ont compris que proposer un service de rencontre entre leurs propres clients n'était pas une mauvaise idée. Après le "dating market", ou comment aller faire ses courses entre célibataires, ou encore la mise en contact des passagers du TGV selon leurs centres d'intérêt sur les lignes iDTGV, Air France-KLM lance son réseau social, Bluenity. Les passagers peuvent y échanger leurs meilleures adresses ou découvrir le profil de leurs voisins. Transformer un temps de transport en occasion de rencontres, à titre privé ou professionnel : une nouvelle façon de voyager ?

## TNT maintient le cap malgré la crise



# ÊTRE CHAUFFEUR, cela ne s'invente pas

## → Prévention des risques et éco-conduite

Lors d'une tournée de ramassage ou de livraison, un chauffeur peut à lui seul réduire d'au moins 25 % les émissions de CO<sub>2</sub> de son véhicule. C'est pourquoi TNT encourage ses chauffeurs à respecter quelques techniques simples permettant de développer une conduite plus sûre et plus économe en carburant.

C'est notamment l'objet du Drive Me Challenge, un concours interne international expliquant clairement aux conducteurs les gestes qui peuvent tout changer.

Différentes formations ont également été mises en place afin de prévenir les risques routiers. C'est "l'itinéraire de bonne conduite" que l'ensemble des chauffeurs pourra suivre dès cette année.

**De TNT, bien souvent, les clients ne connaissent qu'un visage : celui du chauffeur qui vient ramasser ou livrer leurs colis. Fernando Cardoso, chauffeur international à Garonor (93), est l'un d'entre eux. Avec ses 13 ans d'expérience au compteur, il nous révèle les différentes facettes d'un métier exigeant, requérant patience, vigilance, et... sens du service.**

### QUEL EST VOTRE QUOTIDIEN DE CHAUFFEUR ?

"Dans mon poste actuel, je livre au quartier de la Défense les colis en provenance de l'étranger destinés à être livrés avant 12h et dans la journée. Mon premier geste en arrivant est de vérifier l'état de mon véhicule. Je charge et scanne tous les colis de ma tournée en les classant par client. Le nombre de livraisons est très variable d'un jour à l'autre. Hier, par exemple, j'avais une feuille de

route de 16 pages pour environ 150 livraisons : une grosse journée ! Aujourd'hui, j'ai 35 livraisons et 59 kg de chargement. Direction Paris la Défense, mon secteur de livraison. Je m'occupe de livrer en priorité avant midi tous les colis inscrits en 12:00 Express ou 12:00 Economy Express. Il me reste toute la journée pour les livraisons en Express et en Economy Express. Je transfère au fil de l'eau les données de mon scan dans le système informatique pour que toutes les informations concernant mes livraisons soient mises à jour et apparaissent dans le suivi colis sur internet."

nombre de fois où on me propose un café (que je n'ai pas toujours le temps de boire)... Il faut aussi savoir s'armer de patience. Contrôles de sécurité, attente d'une autorisation de livraison... il est facile de perdre de précieuses minutes. Il faut savoir gérer ce stress. Mais c'est aussi un métier où l'on se sent très libre. Un chauffeur est autonome : à lui de gérer au mieux sa tournée pour être efficace et respecter les horaires définis par le bon de transport."

### LE SAVIEZ-VOUS ?

**Quelle que soit la destination, vos preuves de livraison sont disponibles sur [myTNT](https://my.tnt.com) : pour les visualiser ou les faire suivre par e-mail. Inscription simple et gratuite sur [www.tnt.fr](https://www.tnt.fr) !**

### QUELLES SONT LES QUALITÉS REQUISES POUR CE MÉTIER ?

D'abord, bien sûr, il faut apprécier la route et la conduite. Rigueur et vigilance sont de mise. Ensuite, il faut aimer le relationnel avec les destinataires. Il y a une manière de faire, qui passe par une politesse de tous les instants. Les sociétés que je livre sont à 70 % les mêmes d'un jour sur l'autre, donc mieux vaut que tout se passe bien. Une fois que vous avez établi le contact, c'est sympa ! Si vous saviez le

### LE CLIENT A-T-IL LUI AUSSI DES RÈGLES À RESPECTER POUR QU'UNE LIVRAISON SE PASSE BIEN ?

"Outre le fait de prévenir le destinataire de la livraison lorsque cela est nécessaire, il est très important pour nous que l'adresse du bon de transport soit écrite de manière lisible. Certaines livraisons sont parfois refusées s'il manque le nom du contact. Une adresse correcte, c'est : un numéro et un nom de rue bien lisibles, un code postal, une ville, un nom de contact et toute autre instruction pouvant faciliter la livraison."



**FOCUS** NATIONAL ET INTERNATIONAL  

# PLUS GROS ? PLUS LOURD ? Le fret !

**Du microscopique... au gigantesque, chez TNT, le transport express international ne se résume pas à l'envoi d'expéditions "légères" : courriers ou colis de moins de 30 kg. Moins connu, son savoir-faire "fret" offre pourtant de nombreux avantages, à commencer par la liberté de choix. Le point sur un service de taille !**

## 30 KG... ET BIEN PLUS !

Quelles que soient les contraintes de poids, de dimensions, de délais ou de budget d'un client, TNT est capable de répondre à sa demande d'expédition.

"Cette situation, un peu exceptionnelle chez un transporteur, est directement liée à l'alliance d'une double compétence", explique Nathalie Pourzand, directrice Special Services. "D'une part, un réseau express solide nous permettant de transporter des colis allant jusqu'à 7 tonnes sur certaines destinations et jusqu'à 500 kg sur plus de 200 pays. D'autre part, une grande

“ Une expertise de toutes les expéditions hors normes ”

expertise de toutes les expéditions hors normes avec Special Services capable de prendre en charge tous les envois ne rentrant pas dans le réseau." De fait, jusqu'à 30 kg par colis, en France et dans le monde, TNT offre une

palette complète de solutions express. Des solutions spécifiques sont étudiées par l'équipe de Special Services au-delà de 30 kg pour des colis en France et de 70 kg pour l'international.

Ainsi, les services Time Critical,

Road Freight, Air Freight, Sea Freight... se développent face à la volonté des entreprises de grouper leurs livraisons pour réaliser des économies d'échelle. "Avec TNT, le client a

donc la possibilité de n'avoir qu'un seul partenaire transport en toutes circonstances", complète Catherine Prudhomme, Responsable Road Freight. "Pour tous ses envois, il bénéficie à la fois du plus grand réseau routier d'Europe, avec départs réguliers et délais optimisés, de la prise en charge de toutes les démarches de dédouanement en export et en import, sans oublier bien sûr un suivi précis et fiable."

## ROUTE, AIR, MER : LA SOLUTION EXISTE

Avec ses 26 000 camions, ses 2 330 dépôts et ses 47 avions, le réseau express de TNT permet donc de traiter des opérations allant de quelques grammes à plusieurs tonnes.



## TNT DANS LE MONDE

**Le ferroutage gagne du terrain ! La combinaison route + rail mise en place par TNT en janvier entre le hub de Arnhem (Pays-Bas) et Piacenza (Italie) est concluante. Résultats : moins d'émissions de CO<sub>2</sub> et acheminement plus rapide des colis. À suivre...**

Si cela est souhaité, TNT met en place des moyens supplémentaires pour assurer une prestation porte-à-porte. "C'est aussi là qu'interviennent les Special Services", précise Nathalie Pourzand. "Nous nous appuyons sur le réseau, nous utilisons les capacités opérationnelles de TNT à l'import comme à l'export, tout en aménageant au cas par cas la collecte et la livraison". Lorsque les conditions d'une expédition ne lui permettent pas d'être prise

en charge par le réseau, les Special Services proposent un service à la carte. Il peut s'agir alors de camions, avions ou bateaux adaptés au poids ou à la nature du produit transporté : marchandises sensibles, grosses pièces industrielles, animaux avec accompagnement vétérinaire... Une fois le client averti des documents à fournir et des contraintes propres à chaque destination, TNT organise le transport de A à Z, quel que soit le fret en question !

“ Un seul partenaire transport en toutes circonstances ”



**Pour connaître les poids et dimensions acceptés par le réseau express de TNT : [www.tnt.fr](http://www.tnt.fr)**

*“Pas facile de trouver un transporteur qui sache faire du léger comme du lourd”*

### Steve WALKER

EUROPEAN STRATEGIC SHIPPING & TRANSPORT MANAGER - AGCO

Leader de la construction et de la distribution de machines agricoles, AGCO regroupe des marques prestigieuses comme Challenger, Fendt, Massey Ferguson ou Valtra. Pour le transport de ses pièces détachées, qui peuvent être très volumineuses, AGCO fait appel à TNT.

**Expresso : Comment gérez-vous les flux de pièces détachées ?**

Steve Walker : “Nous avons 500 à 600 fournisseurs répartis en Europe, notamment en France et en Allemagne. Les pièces sont acheminées jusqu'à notre magasin d'Ennery, près de Metz, où elles sont stockées. Elles seront ensuite distribuées à nos concessionnaires partout en Europe. Cela va du petit colis de 3 kg au lot de plus de 3 tonnes, en passant par la palette de 300 kg. Une lame de moissonneuse batteuse peut faire 9 mètres de long ! Jusqu'à il y a deux ans, nous n'avions pas trouvé de transporteur qui sache faire tout cela, et nous travaillions avec une dizaine de prestataires différents. Mais cela posait un certain nombre de problèmes et nous avons cherché une autre solution. TNT avait une grande expérience de l'industrie automobile et était capable de répondre à toutes nos demandes d'enlèvement. Nous lui avons confié toutes les importations de nos fournisseurs en Europe et même certaines distributions à nos concessionnaires.”

**Expresso : Quels sont les avantages de n'avoir qu'un seul interlocuteur pour le léger comme pour le lourd ?**

Steve Walker : “D'abord, nos fournisseurs s'y retrouvent – surtout ceux qui nous envoient des pièces lourdes et des palettes ainsi que des petits cartons. Auparavant, ils ne savaient pas forcément à qui donner telle ou telle pièce. Maintenant que TNT s'occupe de tout au niveau européen, les choses sont beaucoup plus simples. Nous utilisons aussi bien l'Express que l'Economy Express ou les Special Services pour les lots supérieurs à 3 tonnes. Nous avons un contact TNT unique, en rapport régulier avec notre site d'Ennery. Cela facilite énormément le travail de notre service achat.

Autre avantage : le retour d'informations sur les enlèvements faits ou en attente. Le système informatique mis en place par TNT nous permet d'avoir une visibilité parfaite sur toutes les étapes de nos expéditions.”

# “LA QUALITÉ DE SERVICE, c'est dans notre culture”

Elle a l'âge de la Tour Eiffel et fête ses 120 ans cette année. La société LEGALLAIS BOUCHARD, N°1 de la distribution de produits de quincaillerie et d'outillage pour les professionnels en France, a la livraison express dans le sang. Jean-Pierre CRIGNON, son directeur logistique, nous explique pourquoi.



Jean-Pierre CRIGNON,  
Directeur logistique  
chez LEGALLAIS BOUCHARD

## EXPRESSO : Qui sont vos clients ? Que leur expédiez-vous ?

**J.P. CRIGNON :** “Nos 35 000 clients sont des professionnels du bâtiment, de l'ameublement, de l'agencement ou de la maintenance. Nous touchons donc à la fois le monde de l'artisanat, celui des PME du bâtiment, et les services techniques des administrations, collectivités, hôpitaux... Le centre logistique LEGALLAIS, situé à Caen, gère un stock central pour nos clients qui s'y approvisionnent régulièrement. Chaque jour, environ 5 000 colis sont expédiés depuis le centre, ce qui représente 10 000 lignes de produits différents : fixation, outillage, maintenance, protection individuelle, etc. Pour ce faire, nous y recevons quotidiennement environ 800 lignes de produits de nos quelques 400 fournisseurs.

Nous prenons les commandes jusqu'à 15h, et TNT livre nos clients partout en France le lendemain avant 13h\* avec un taux de service supérieur à 98 %.

## EXPRESSO : La crise actuelle ne vous a-t-elle pas fait envisager d'abandonner l'express au profit de la messagerie, pour des raisons de coût ?

**J.P. CRIGNON :** “Absolument pas ! Le transport express s'inscrit complètement dans notre démarche et dans notre métier, qui sont d'assurer une satisfaction maximale à nos clients. Toute notre culture d'entreprise est, dès le départ, tournée vers cet objectif : livrer rapidement nos clients avec une grande qualité de service et une fiabilité démontrée tous les jours. Les exigences de nos clients ne changent pas avec la crise et nous devons continuer à affirmer notre modèle économique et notre stratégie. Tous nos clients ont une grande confiance en LEGALLAIS : il est donc hors de question que nous nous positionnions aujourd'hui uniquement sur le coût au détriment de la qualité. La recherche permanente de l'excellence par tous nos salariés est seule garante de notre pérennité. Dans ce contexte, TNT nous assure des livraisons rapides et fiables, ainsi qu'une bonne traçabilité de l'information. Ce sont précisément

ces trois points qui font que nous utilisons et utiliserons toujours l'express.”

## EXPRESSO : Avez-vous d'autres valeurs communes avec TNT ?

**J.P. CRIGNON :** “Celle de l'écoute, par exemple. TNT nous apporte un suivi commercial de grande qualité, avec des interlocuteurs attentifs à nos évolutions. Cerise sur le gâteau, nous avons la chance d'avoir “sous la main”, ici à Caen, une grosse agence TNT aussi professionnelle et engagée que les équipes logistiques LEGALLAIS, ce qui crée un partenariat très efficace. Nous partageons également un grand intérêt pour le développement durable. Nous allons d'ailleurs bientôt travailler ensemble à l'élaboration d'un bilan carbone, afin de réduire nos émissions de CO<sub>2</sub>. Dernièrement, nous avons remplacé 30 % de nos cartons par des enveloppes. TNT nous a accompagné dans cette démarche, ce qui nous a permis de limiter les emballages, de réduire les volumes à transporter et donc de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>.”



Quelques produits proposés  
par LEGALLAIS BOUCHARD

\* ou en début d'après-midi dans les zones rurales

+ d'infos sur Legallais Bouchard :

[www.legallais.com](http://www.legallais.com)

+ d'infos sur les actions

en développement durable :

[www.pourlongtemps-legallais.com](http://www.pourlongtemps-legallais.com)

# LES PAYS-BAS, royaume des échanges

**Est-ce sa petite taille ? Sa forte densité ? Sa position portuaire ? Sa lutte contre l'invasion constante de la mer ? Toujours est-il que la nation des Pays-Bas est depuis longtemps radicalement ouverte sur les autres et sur le monde, attentive aux éléments naturels qui l'entourent. C'est également le royaume de TNT.**

## DYNAMISME AU FIL DE L'EAU

Le nom de "Pays-Bas" n'est pas un hasard, puisque 26 % des terres du pays se situent sous le niveau de la mer. À elle seule, la ville d'Amsterdam compte 1281 ponts ! Omniprésente, l'eau est aussi un élément fondamental du développement économique du territoire, reposant sur les échanges. Le port de Rotterdam, troisième port mondial, a enregistré en 2008 un trafic record de 421 millions de tonnes. En 2007, la croissance économique hollandaise était de 3,5 %, soit l'un des taux les plus élevés de la zone Euro.

L'Allemagne est son partenaire privilégié, mais la France n'est pas en reste, puisqu'elle se situe au neuvième rang de ses partenaires, à la fois en tant que client et fournisseur.

## OUVERTURE DU PREMIER CENTRE "VERT" DE TNT

Le 27 octobre dernier, le premier dépôt "vert" de TNT a ouvert à Veenendal, aux Pays-Bas. Cette ouverture marque le début d'une série de constructions prévues dans le cadre du programme environnemental mondial de TNT, Planet Me. Grâce à plus

de 300 panneaux solaires et à un système de pompage de l'eau du sol, le bâtiment produit lui-même sa propre énergie. Et ce n'est pas tout : collecte de l'eau de pluie permettant d'alimenter les chasses des "éco-toilettes", machines à café basse énergie, utilisation de briques de seconde main pour les murs, fournitures recyclables... Au final, toutes les solutions trouvées permettent des réductions d'énergie de près de 70 % par rapport à un dépôt traditionnel. Une tendance à suivre, avec l'ouverture du premier bâtiment administratif "vert" prévue pour mi-2010... toujours aux Pays-Bas !

## Carte d'identité

- **Capitale** : Amsterdam
- **Langue officielle** : néerlandais
- **Statut** : monarchie constitutionnelle
- **Superficie** : 41 528 km<sup>2</sup>
- **Population** : 16 millions d'habitants
- **Principales villes** : Amsterdam, Rotterdam, La Haye
- **Monnaie** : euro

## TNT CHEZ LES NÉERLANDAIS

TNT est fortement implantée aux Pays-Bas, fief de sa maison mère. Ici, TNT n'est pas seulement un transporteur express. L'entreprise est aussi leader sur le marché du courrier. Avec plus de 58 000 employés, TNT Post assure la distribution quotidienne de 16 millions de plis ou colis sur tout le territoire. De son côté, TNT Express livre avant 9h, 10h ou 12h le lendemain dans les principales villes du pays.

## PRATIQUE

### FIN D'ANNÉE : OPÉRATIONS SPÉCIALES EN VUE

Certes, il est encore un peu tôt pour penser au sapin et à la dinde aux marrons ! Mais l'été est le moment idéal pour réfléchir aux cadeaux clients de fin d'année. Concentrés sur un ou deux jours maximum, ces envois nécessitent souvent une logistique et une prestation particulières par rapport à vos expéditions habituelles. Nombre d'envois important, livraisons aux adresses privées de vos clients, prestation exceptionnelle de manutention type emballage, marchandises autres que celles envoyées dans le cadre de votre activité, besoin d'assurance spécifique liée à la valeur des cadeaux... TNT vous conseille, devise, planifie et organise dès maintenant vos opérations spéciales de transport pour que vous ayez l'esprit tranquille le jour J. N'hésitez pas à contacter votre interlocuteur commercial dès à présent.

# Promo

cartouches.com

www.promocartouches.com

Comparez et gagnez

Commandez vos cartouches et choisissez votre coffret cadeau selon vos envies...

100 points



### Vitalité

Saunas enivrants, bassins d'eau de mer dynamisants, jacuzzis délassants, modelages relaxants

200 points



### Découverte

Séjour au choix parmi 60 hôtels 3 étoiles pour 2 personnes en France et en Europe.

300 points



### Turbo

Vivez le grand frisson avec les meilleurs spécialistes sur terre, dans les airs, en mer et en montagne !

Toi aussi va sur  
[www.promocartouches.com](http://www.promocartouches.com)  
**Les BONNES AFFAIRES,**  
**C'est toute l'année !**

Vous aussi, achetez vos cartouches à prix cassé. Sur [www.promocartouches.com](http://www.promocartouches.com), plus vous achetez, plus vous gagnez, tout en bénéficiant d'avantages exclusifs

▶ **-15%** sur votre première commande avec le code **LMERE219**

valable jusqu'au 30 Septembre 2009

▶ **Cumulez des points** à chaque commande qui

s'ajoutent sur votre compte et gagnez des cadeaux incroyables

▶ **Au choix,** 3 modes de livraison adaptés à chaque besoin