



L'INSPIRATION_08

➔ DROM-COM

Affaires à suivre !

TNTmag

NUMÉRO 2 — NOV. 2013

L'INNOVATION_04

➔ myTNT national
évolue

LA SOLUTION_07

➔ Relais Colis®,
reçu cinq sur cinq

LE LIEN_10

➔ L'affichage CO₂,
tout le monde
s'y retrouve !



sure *we can*



20 %

C'est la part que devraient représenter les achats en ligne en France en 2020. Dans les télécoms, la proportion pourrait atteindre 50 %.

Source : cabinet Booz & Company.

Le saviez-vous ?

La production de services auxiliaires des transports terrestres, dont le transport express, affiche une croissance régulière depuis 2009. Pour le deuxième trimestre 2013, la hausse est de 3,6 %.

Source : ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie.



PLUS DE 30 KG

➔ Une palette de solutions !

Vous avez besoin de livrer un colis de plus de 30 kg en France ? TNT peut vous aider, grâce à sa solution « Palette Service France ». Elle prend en charge ces envois et vous assure une livraison en 48 à 72 h en France continentale. Un process simple en 2 temps, 3 mouvements.

1.

Vous palettisez votre marchandise aux normes européennes.

2.

Vous contactez votre interlocuteur TNT habituel.

Si cet envoi est occasionnel (moins de 5 par mois), TNT vous propose un devis ponctuel. Dès que vous l'aurez validé, le ramassage sera enregistré. À partir de 5 palettes expédiées par mois, votre interlocuteur commercial vous propose une offre "Palette Service

France", dont le tarif est adapté au nombre d'envois mensuels prévus. Le petit plus TNT, c'est que vous êtes facturé au poids réel.

3.

Il ne vous reste plus qu'à suivre l'acheminement de votre palette ! Comme pour vos colis, vous pouvez suivre vos palettes sur www.tnt.fr ou depuis votre smartphone ou votre iPad en saisissant le numéro du bon de transport.

Pour obtenir un devis, appelez le 0825 071 071 (0,15 € TTC/min). /

MANAGEMENT

➔ English reward !

TNT Express Grande-Bretagne et Irlande ont reçu, le 15 octobre dernier, le « Change management Award », à Londres. Le CIPD* a accordé cette récompense pour la politique de gestion des talents dont elles ont su faire preuve en 2012, en réorganisant le service Vente. Cette réorganisation, notamment en segmentant de façon plus fine les clients, a permis de mieux répondre à leurs attentes, en leur attribuant des collaborateurs encore plus engagés. Une nouvelle classification grâce à laquelle elles répondent efficacement à un nombre plus important de demandes. /

*Chartered Institute of Personnel and Development. Le CIPD est la plus grande organisation mondiale en ressources humaines et développement professionnel, avec plus de 135 000 membres à son actif.

Cadeaux de fin d'année : an-ti-ci-pezz !

Un joli cadeau à envoyer à vos clients avant les fêtes de fin d'année ?

TNT vous propose la mise en place d'opérations ponctuelles afin de déployer en une seule fois l'ensemble de vos cadeaux, à destination de la France ou de l'international. Contactez votre interlocuteur commercial habituel pour une fin d'année réussie ! /

L'IMAGE



© CORBIS/HENRIK WEIS

@TNT_ServClient



TNT était déjà présente sur Facebook et YouTube. Sur Twitter, un deuxième compte TNT a été créé. Son rôle ? Faciliter le suivi des colis par leurs destinataires. Trois conseillers du Service Clients TNT s'engagent à résoudre au plus vite les éventuels problèmes de livraison. N'hésitez-pas à transmettre le tuyau à vos destinataires ! /

NOUVEAUTÉ

➔ Dynamique PME : l'initiative de TNT pour les TPE-PME

Nouveauté ! TNT met à la disposition des TPE-PME un ensemble de solutions pour les aider à se développer en France et à l'international. Que les envois soient ponctuels ou réguliers, ces offres sont sans engagement et sans minimum de colis à nous remettre. Des experts vous accompagnent et vous bénéficiez de tarifs attractifs et dégressifs en fonction de votre activité. Autant de bonnes raisons de s'intéresser à ce dispositif innovant ! /



EN SAVOIR PLUS

tnt.fr/pme

DÉVELOPPEMENT DURABLE

➔ Des carburants green aux Émirats

TNT Express Émirats Arabes Unis teste actuellement des bio-carburants sur des véhicules de livraison locaux. **Objectif ?** Réduire de façon considérable ses émissions de CO₂ ! TNT Express E. A. U. s'est également associée avec Lootah Biofuels pour tester le "B5 bio-diesel", un carburant fait à partir d'huile ménagère usagée, sur ses véhicules commerciaux de Dubaï. Une initiative qui, si le test est concluant, devrait réduire les émissions de gaz à effet de serre d'environ 32 tonnes par an. /

➤ Ergonomie optimisée, navigation simplifiée, regroupement des informations essentielles à l'expédition au sein d'un même menu : myTNT national fait évoluer son design. Objectif : gagner en simplicité et en efficacité pour vous faciliter la vie ! /

En décembre, myTNT national évolue pour aller droit au but !

myTNT national est un espace privatif et sécurisé de gestion des expéditions en ligne, gratuit et disponible sur le site tnt.fr. Vous disposez de nombreuses fonctionnalités vous permettant d'expédier vos colis en toute autonomie. Vous accédez en temps réel à des informations détaillées et fiables et pouvez ainsi aisément effectuer le suivi de chacune de vos livraisons. « *Nous avons souhaité encore améliorer cet outil, en tenant compte des besoins et suggestions de nos clients* », indique Lise Mermilliod, Responsable Web et Éditions de TNT. « *Nous avons renforcé son ergonomie, simplifié sa navigation et facilité la lecture des informations essentielles au suivi des expéditions, afin d'accroître le niveau de satisfaction des utilisateurs.* »



➤ Une gestion simplifiée pour le ramassage de vos colis

Le nouveau site myTNT national offre désormais la possibilité de suivre toutes les demandes de ramassage effectuées auprès de TNT, quel que soit le moyen informatique utilisé pour les créer. Vous pourrez également reprogrammer un ramassage non réalisé en un seul clic ou encore modifier le nombre de colis pour les demandes d'enlèvement en cours. Des nouvelles fonctionnalités très attendues ! /



UN NOUVEL ACCUEIL

— Tout d'abord, chaque ouverture de compte client donne un accès à myTNT national dans les 24 heures. Ensuite, l'idée directrice est d'aller droit au but. Dès la page d'accueil, l'évolution est nettement perceptible. Conçue avec pragmatisme et immédiatement opérationnelle, cette page permet de débiter sans tarder une nouvelle expédition et donne accès aux informations sur l'état de livraison des derniers colis. Exit les menus différenciés "édition d'un bon de transport" et "création d'un ramassage". Désormais, un seul menu "expédier" proposera trois choix à l'utilisateur via un même formulaire : l'expédition complète, destinée au client qui souhaite préparer et apposer un bon de transport sur son colis puis demander le passage d'un chauffeur (ramassage) ; l'édition du bon de transport seul ; ou encore le ramassage seul. Lors de la création d'une expédition, chaque client visualisera également ses tarifs personnalisés.

2



UN SEUL MENU POUR TOUT SUIVRE

— Toujours dans le but d'optimiser la navigation, les trois espaces distincts dédiés au suivi des colis font place à un seul menu : "suivi". Cet écran de synthèse permet de suivre aussi bien la programmation des ramassages, les remises en livraison, que l'acheminement des colis... D'un seul coup d'œil, vous visualiserez clairement l'ensemble de vos dernières expéditions effectuées avec myTNT national ou avec tout autre outil informatique TNT.



3



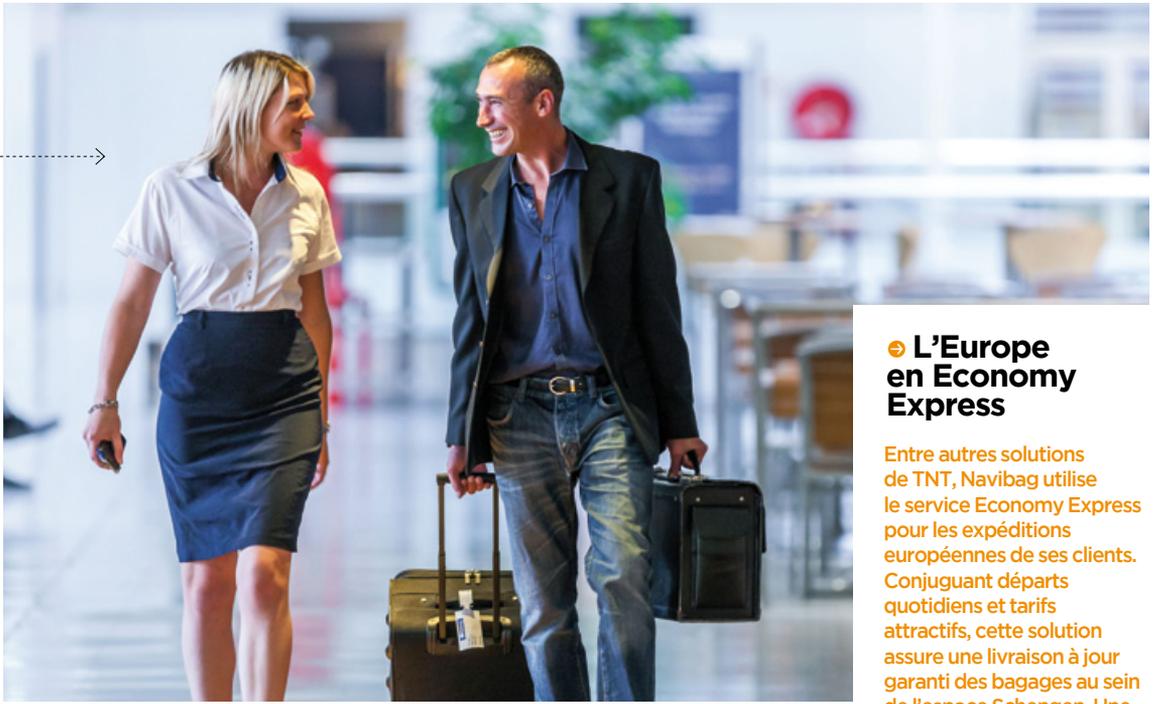
FEU VERT ET PICTOGRAMMES

— Pour une navigation plus intuitive, à chaque page, le client est guidé par des pictogrammes illustrant les actions possibles : édition d'un bon de transport, visualisation des preuves de livraison, choix d'un modèle d'expédition, accès à la "Foire aux questions"... Les indicateurs sont au vert ? Tout va bien ! C'est le signe que votre demande est prise en compte ou que la livraison s'est bien déroulée.

De l'orange apparaît ? Pas d'inquiétude : une information est incomplète ou inexacte.

Une alerte rouge ? La livraison n'a pas pu avoir lieu : nous attendons vos instructions.

« Nos clients formaient le vœu de disposer simplement et rapidement d'informations concrètes et complètes sur myTNT national. Ils ont été entendus », conclut Lise Mermilliod. Améliorer votre expérience client en ligne est aussi notre priorité !



© ROBERT PALOMBA

➤ L'Europe en Economy Express

Entre autres solutions de TNT, Navibag utilise le service Economy Express pour les expéditions européennes de ses clients. Conjuguant départs quotidiens et tarifs attractifs, cette solution assure une livraison à jour garanti des bagages au sein de l'espace Schengen. Une flexibilité qui laisse au client le temps de voyager tranquillement.

En savoir plus : www.tnt.fr/services



Qui	: Navibag (filiale d'AMC Group).
Activité	: Service en ligne de transport de bagages.
Où	: En France et en Europe.
Effectifs	: 5 personnes.
Web	: www.navibag.fr

6 000 transports de bagages via TNT en 2012



■ CYRIL MARCHE, FONDATEUR DE NAVIBAG /

➤ « La fiabilité avant tout »

Après une longue carrière dans le secteur aérien, Cyril Marche a créé, l'an dernier, Navibag. Ce service en ligne de porte à porte assure le transport des bagages des voyageurs depuis leur domicile jusqu'à leur lieu de destination, en France et en Europe.

Comment vous est venue cette idée ?

— D'une part, 20 000 bagages sont perdus en France chaque année au cours d'un transport aérien. D'autre part, les bagages sont source de contraintes, quel que soit le mode de transport emprunté : difficulté d'accès aux gares, taille du coffre de la voiture insuffisante pour tout charger, longs délais d'enregistrement des bagages aux aéroports, etc. Le site Internet www.navibag.fr s'adresse aux particuliers et aux entreprises qui souhaitent gagner du temps et avoir l'esprit et les mains libres durant leurs déplacements.

Comment ce service fonctionne-t-il ?

— C'est très simple. Le client sélectionne son type de bagage, indique les lieux de ramassage et de destination et règle la prestation en ligne. Nous lui confirmons son enlèvement bagage à J-1 par SMS et e-mail. Le jour J, TNT prend en charge le bagage et en assure le transport. Une notification est adressée au client par e-mail et SMS dès que la livraison a été effectuée.

Pourquoi avoir choisi TNT ?

— Au-delà de la notoriété et de la réputation de TNT, j'ai été séduit par la qualité du maillage du territoire français et européen, la fiabilité et la capacité à tracer en permanence les bagages transportés. Entre la prise en charge au domicile ou au bureau du client et la livraison sur le lieu de son choix, il y a tout un dispositif de suivi personnalisé au cours duquel le bagage est scanné à plusieurs reprises ! En un an de partenariat et plus de 6 000 livraisons à l'hôtel, chez des particuliers, mais aussi dans un théâtre, un stade, sur un bateau de croisière ou un aéroport privé, nos clients ont été très satisfaits par la qualité de notre savoir-faire et le confort engendré par le service Navibag. /



— Au 1 Place du marché, dans le 9^e arrondissement de Lyon, la boutique Confort-Table, spécialisée dans les articles de cuisine et les arts de la table, a rejoint les 4 200 commerçants du réseau Relais Colis[®], dont elle arbore le logo en vitrine. /



10:20 — TNT confie à Mathieu LAGUETTE, le gérant, la commande passée en ligne par une internautes lyonnaise. TNT va lui adresser un SMS l'avertissant que son colis est disponible à la boutique Confort-Table. /



18:15 — La cliente vient le jour-même chercher son colis. Après avoir présenté sa carte d'identité à Mathieu, elle appose sa signature sur le PDA (une sorte de tablette reliée au système de suivi des Relais Colis[™]) pour attester qu'elle a bien récupéré sa commande. «La traçabilité est ainsi assurée à 100 %», explique Mathieu. /

Le partenariat Relais Colis[®]/TNT célèbre cette année son dixième anniversaire. Un service de livraison en 24 heures, bien rodé, qui garantit aux professionnels du e-commerce comme à leurs clients qualité, rapidité et traçabilité des livraisons. Retour en cinq images.

➔ Reçu cinq sur cinq

Qui : Relais Colis[®]

Activité : Premier réseau français de livraison de colis, aux particuliers, en points de proximité. Création du concept en 1983.

Où : Partout en France.

Effectifs : 4 200 commerçants partenaires en France.

Plus de **29 millions de colis** livrés par an par le réseau.



10:24 — Mathieu range soigneusement le colis dans son arrière-boutique, fermée à clé pour plus de sécurité. «J'ai prévu un espace de stockage suffisamment grand pour entreposer l'ensemble des colis livrés. En moyenne, j'en reçois plusieurs dizaines chaque semaine.» /



18:18 — La cliente repart avec son colis sous le bras, visiblement impatiente de l'ouvrir ! Elle va pouvoir déballer sa commande dans quelques minutes à peine. Comme elle, chacun dispose d'un Relais Colis[®] à proximité de chez soi. /



➔ Des clients avertis

Les atouts des livraisons en Relais Colis[®] pour les e-commerçants sont nombreux :

- le Relais Colis[®] est une alternative à la livraison à domicile ou sur le lieu de travail ;
- la livraison est assurée en moins de 24 heures, par TNT, partout en France ;
- un e-mail et/ou SMS est envoyé dès l'arrivée du colis dans le Relais Colis[®] ;
- le colis y est conservé durant 10 jours. /

☛ La France d'outre-mer, ses îles, ses plages de sable doré, son tourisme... et son potentiel économique ! Si la crise est bel et bien arrivée jusqu'à ces territoires lointains, certains secteurs résistent mieux que d'autres. Revue de détail. /

DROM-COM

Affaires à suivre !

Héritée de l'empire colonial français, la France d'outre-mer regroupe l'ensemble des territoires français situés hors du continent européen. Une France exotique que la révision constitutionnelle du 28 mars 2003 est venue bouleverser : depuis cette date là, adieu DOM et autres TOM, bienvenue aux DROM-COM ! Une nouvelle appellation qui a vocation à désigner, désormais, pas moins de dix entités juridiques⁽¹⁾ différentes, réparties à travers le globe, hors La Nouvelle-Calédonie, désignée officiellement comme TSP (Territoire à Souveraineté Partagée).

UNE SITUATION ÉCONOMIQUE CONTRASTÉE

— De taille et de situation géographique différentes, les DROM-COM présentent un bilan économique contrasté, sous la double influence des zones économiques qu'ils côtoient et de la mondialisation. Dans son bilan 2012, l'Institut d'émission des Départements d'Outre-Mer (IEDOM) souligne une certaine morosité pour l'année

écoulée... finalement conforme à la situation économique de la métropole. Une tendance relativement récente, puisque les années 1993 à 2005 affichaient des taux de croissance annuels du PIB, dans les DROM, supérieurs à ceux des autres départements français⁽²⁾. Aujourd'hui, si l'inflation est plus ou moins contenue en Outre-Mer, le chômage reste leur moins bon indicateur avec près de 30 % à La Réunion, plus de 20 % aux Antilles et en Guyane, contre 10 % en métropole. Malgré cela, l'optimisme est permis côté tourisme de croisière aux Antilles, tandis qu'en Guyane, c'est l'activité spatiale qui tire la croissance en 2012, avec des exportations minières



➔ Un besoin, une réponse

À l'import comme à l'export, TNT propose la plus large gamme de transport du marché. Du petit colis au transport de marchandises jusqu'à 500 kg, particuliers et entreprises trouveront toujours une réponse à leur besoin. Des solutions de transport de fret aérien peuvent même être trouvées, sur demande, pour les envois supérieurs à 500 kg. Concernant l'InCoTerm, le DAP s'applique par défaut (avec des taxes acquittées par le destinataire) mais le DDP (taxes acquittées par l'expéditeur) est également possible. Vous avez dit "souplesse" ? /

en croissance et un crédit à l'habitat en hausse. Idem dans le Pacifique où, si la consommation des ménages a ralenti en 2012, on note une activité soutenue dans le BTP (grâce notamment, à de grands chantiers publics, à Wallis-et-Futuna) ainsi que des ventes de véhicules de tourisme qui sont au plus haut depuis 2008.

DES BARRIÈRES DOUANIÈRES, SOURCES DE REVENUS

— Côté flux de marchandises, l'ensemble des pays de la zone DROM-COM se caractérise par de nombreux d'échanges avec la métropole, au détriment d'un commerce actif avec les pays voisins. Protégées des influences extérieures, les économies ultramarines sont comme "sous serre". Avec, d'un côté, les COM, qui disposent de barrières douanières relativement élevées, de l'ordre de 30 %, par exemple à Mayotte, auxquelles s'ajoutent des mécanismes de protection non tarifaire (contingentement) ; et de l'autre, les DROM, qui disposent de l' "octroi de mer", dispositif de taxe indirecte frappant les produits entrants. Un impôt essentiel aux finances des collectivités locales. Certains marchés bien ciblés méritent, toutefois, d'être surveillés avec attention, en attendant la reprise économique. À condition, le jour J, d'être bien accompagné ! /

1 — Soit 5 DROM : Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte ; et 5 COM : Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Wallis-et-Futuna, la Polynésie Française • 2 — Source : Service Veille Prospective Internationale, Centre d'analyse stratégique (strategie.gouv.fr).

■ **CYRIL CARLI**, DIRECTEUR DES VENTES INTERNATIONALES / TNT EXPRESS FRANCE.

➔ « Pas si loin ! »

Le développement des ventes dans les DROM-COM passe par l'activation de certains leviers, en vue de faciliter les affaires pour les entreprises françaises à l'import-export, comme en témoigne Cyril Carli, Directeur des Ventes Internationales, TNT Express France.

Quelle légitimité a TNT Express France pour répondre aux besoins des clients sur le marché des DROM-COM ?

— Jusqué à une époque très récente, le marché des courriers, petit colis et marchandises était réservé à un opérateur national, pour des raisons historiques et d'attachement à la tradition. Aujourd'hui, la donne a changé. La libre concurrence a permis de moderniser le marché du transport à destination et en provenance des DROM-COM. Très présente en métropole, et fidèle à sa mission d'intégrateur international, TNT s'est tout naturellement positionnée pour faciliter ces échanges.

Alors, pourquoi faire appel à TNT ?

— Soucieux de rendre un service optimal, nous avons notamment développé un partenariat unique avec un spécialiste implanté sur ces différents territoires. L'idée ? Allier la puissance de notre réseau international — qui permet de gérer les longues distances — et l'expertise outre-mer de notre partenaire. Grâce à cette synergie, nous offrons un

service tout-en-un intégrant le dédouanement. Nos clients bénéficient ainsi de délais optimaux et d'une offre de transport complète, allant du plus léger au plus lourd.

Peut-on parler d'offre spécifique aux DROM-COM ?

— Oui et non. Grâce à une expérience acquise auprès de clients de renom sur des marchés complexes et variés — je pense aux administrations, au médical, à l'automobile, au luxe ou à l'électronique —, TNT a su recenser plus largement les besoins spécifiques aux DROM-COM. Mais, tous les échanges étant soumis à un passage obligé par la douane, nous avons toujours intégré les DROM-COM à notre offre internationale. Ainsi, les procédures de dédouanement sont contrôlées par nos experts, et nos clients bénéficient de conseils personnalisés via notre Service Clients international. Nous souhaitons que le service rendu sur ces zones éloignées soit aussi proche que possible de celui de la métropole, d'où la mise en place de vols quotidiens vers La Réunion, la Guadeloupe et la Martinique avec un tarif privilégié. Notre qualité de service est ainsi assurée. /



➔ Les entreprises de transport de marchandises doivent, depuis le 1^{er} octobre, informer leurs clients de la quantité d'émissions de CO₂ générée par chacune de leurs prestations. A la clé, une meilleure compréhension de l'impact du transport sur l'environnement. /

LE LIEN

L'affichage CO₂, tout le monde s'y retrouve !

L'information CO₂ a pour objectif de sensibiliser les entreprises aux émissions de gaz à effet de serre dans leur globalité. Pour savoir où l'on va, il faut savoir d'où l'on part. Ce n'est qu'en prenant en compte l'ensemble des émissions liées à une activité – de l'acheminement des ressources à la livraison des produits finis, en passant par leur fabrication et leur destruction – que l'on peut avoir une idée claire et complète de son empreinte carbone. Dans ce domaine, le poste transport n'est pas négligeable, d'où l'importance de se tourner vers un prestataire à la fois transparent et volontaire. Au final, les consommateurs – entreprises ou particuliers – auront eux aussi accès à une information plus réelle et pourront faire leur choix en intégrant ce critère. Une véritable boucle vertueuse !

DU RAMASSAGE À LA LIVRAISON

– Autre intérêt : harmoniser les méthodes de calcul des émissions de CO₂. Conformément au décret, TNT a établi



© VOLKER MOEHRKE/CORBIS

➔ Rendez-vous en décembre !

Les clients de TNT pourront accéder à leurs premières informations CO₂ dès le mois de décembre, via un outil en ligne très simple. Dans les mois qui viennent, ceux qui souhaitent agir plus drastiquement encore sur leur empreinte carbone pourront bénéficier d'une offre de service et de conseils dédiés.

une méthodologie de calcul qui prend en compte les émissions de CO₂ de l'ensemble de la chaîne de transport, du ramassage à la livraison du colis. Des véhicules légers jusqu'aux avions, en passant par les poids lourds, tous les moyens de transport utilisés sont intégrés. Attention : seules les prestations qui ont leur point de départ ou d'arrivée sur le territoire français font l'objet d'une information CO₂. /



PROSPECTIVE

➔ Une ambition durable

Pour répondre aux enjeux environnementaux d'aujourd'hui et de demain, TNT a adopté un plan d'action ambitieux. Nom de code : « Express & Durable ». Parmi les axes majeurs de travail : anticiper les évolutions des politiques urbaines et rechercher les technologies les plus adaptées. Le tout en capitalisant sur quelques années d'expérience, de tests et de retours du terrain. /



FORMATION

➔ Éco-conduite et sécurité pour tous

Pour prévenir les risques routiers et s'approprier les astuces pour une conduite écologique et économique, TNT propose, à tous ses salariés, deux formations DIF : "le contrat sécurité"



et "l'éco-conduite". Une offre dans la droite ligne des formations déjà délivrées à ses chauffeurs-livreurs et à sa force de vente terrain. /

oui, TNT Express est le partenaire de toutes vos expéditions



UN ENSEMBLE DE SOLUTIONS DÉDIÉES AU DÉVELOPPEMENT DES TPE / PME

Avec Dynamique PME, TNT Express accompagne les TPE / PME dans leur développement en France et à l'international, grâce à sa gamme complète de solutions spécifiquement adaptées à leurs besoins.

ENVOIS OCCASIONNELS

CLIQUEZ ENVOYEZ ⁽¹⁾



100 % en ligne



10 % de remise permanente



Paiement par carte bancaire ou Paypal

ENVOIS RÉGULIERS

START PME ⁽¹⁾



Suivi commercial sur-mesure



Plus j'expédie, plus ma remise est importante



Tout envoi non livré ou livré hors délai (du fait de TNT) n'est pas facturé. Et c'est automatique !



Prélèvement automatique

OFFRE E-COMMERCE

MA LIVRAISON TNT ⁽¹⁾



Modes de livraison adaptés au e-commerce



Tarifs simples et dégressifs



Modules e-commerce d'intégration : accès facilité à l'offre



Pilotage multi-canal des instances par le destinataire

Et quelle que soit l'offre choisie



Ramassage gratuit



Envois express en France et à l'international



Suivi colis en temps réel



Sans engagement

L'Express par le n°1 de la livraison aux professionnels

www.tnt.fr/dynamiquePME



sure we can

(1) Les offres Dynamique PME sont soumises à conditions, consultables sur www.tnt.fr/dynamiquePME