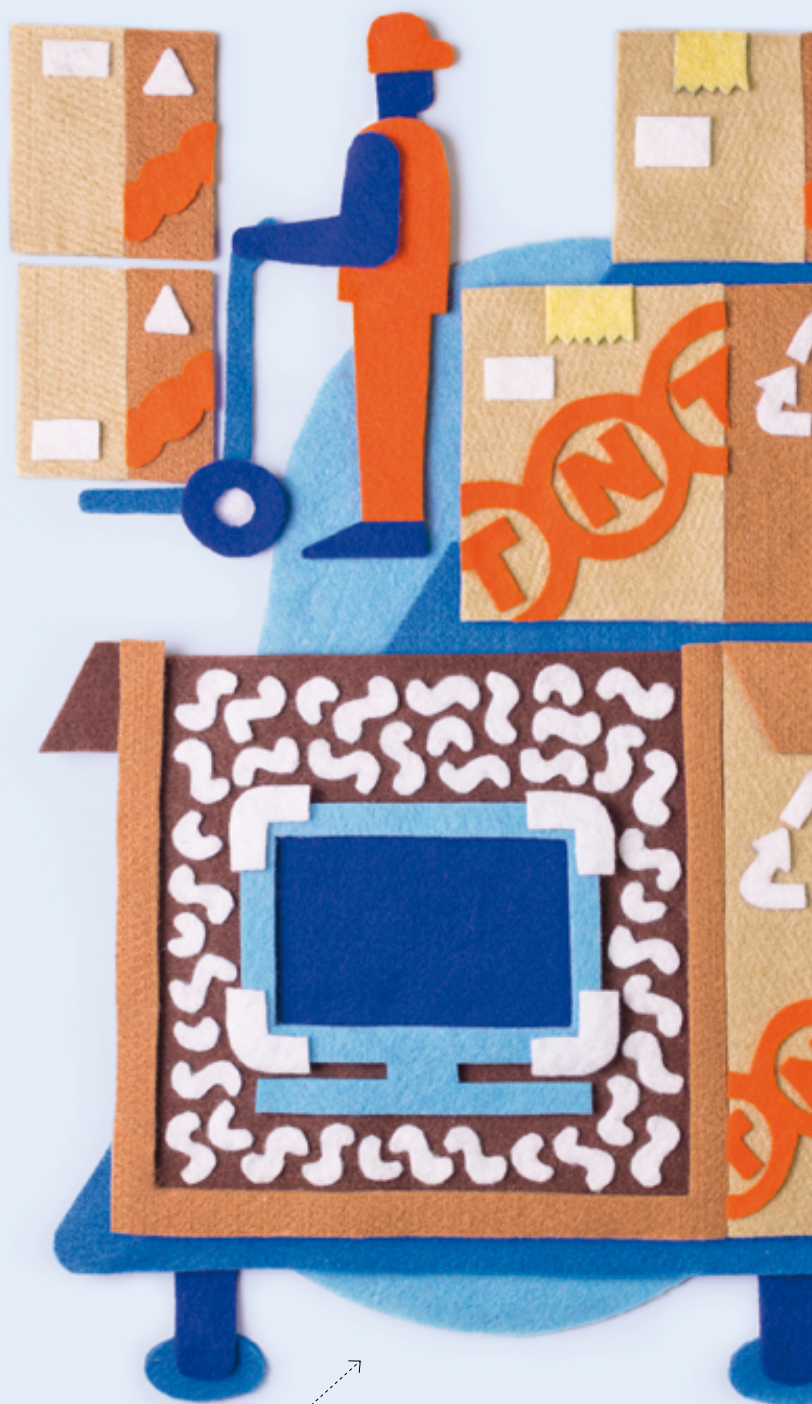




L'INSPIRATION_08

➔ **Emballage**

Protection rapprochée !



TNTmag

NUMÉRO 3 — JANV. 2014

L'INNOVATION_04

➔ **Un besoin
= 1 solution**

LA SOLUTION_07

➔ **Des prothèses
dentaires
en Express**

L'ATTITUDE_11

➔ **La sûreté de vos
colis, une priorité !**



sure *we can*

Nectar

LE MOT

Ce projet fait partie du plan stratégique de TNT Express, intitulé **Deliver !** (voir TNTmag 1). Il vise à optimiser les processus sur les plateformes logistiques et à améliorer l'efficacité de son réseau routier, au bénéfice des clients de TNT ! /



À SAVOIR

© MEDIUM AGES/PHOTODISC

Le saviez-vous ?

Selon la Fevad, 21 % des internautes ont acheté des produits alimentaires via Internet.

Ce marché en pleine croissance représente un **potentiel de développement intéressant**, notamment pour les petits producteurs régionaux. TNT Express peut les accompagner dans cette démarche, sous certaines conditions. Ainsi, seules peuvent être transportées par TNT les denrées alimentaires stables à température ambiante, ne nécessitant aucun maintien à température dirigée, et ayant une date limite de consommation (DLC) ou date de consommation recommandée expirant au plus tôt le dixième jour suivant la date de prise en charge par TNT. /

SERVICE

➔ Preuves de livraison assurées pour ExpressShipper !

Prochainement, le logiciel ExpressShipper, qui permet de piloter ses envois en France ou à l'international sans connexion Internet, offrira la possibilité de visualiser les preuves de livraison. Un bouton, un clic et la signature du destinataire après réception apparaît ! Cette évolution très attendue est déjà disponible via l'outil en ligne myTNT. /

Tenté par ExpressShipper ?
Flashez ce code pour en savoir plus :



www.tnt.fr/expressshipper

DÉVELOPPEMENT DURABLE

➔ God save the Planet !

Plus aérodynamiques, plus légers, moins polluants mais toujours aussi pratiques... Oui, oui, nous parlons bien des 300 nouveaux véhicules de livraison de TNT Express Irlande et Grande-Bretagne ! Fin 2013, 200 d'entre eux ont été mis en circulation. Une démarche équivalente vient d'être enclenchée au Bénélux pour les véhicules parcourant de longues distances : 44 remorques conçues pour réduire la consommation de carburant ont été commandées en décembre dernier. /

La Chine au grand galop !

Le 31 janvier, toutes les rues de Chine s'enflammeront de couleurs rouges et orange pour fêter la nouvelle année. Une bonne occasion de rappeler que TNT Express est bien présente dans le pays pour ceux qui souhaitent importer ou exporter. Pour preuve, son réseau express relie désormais 36 dépôts partout dans le pays et est connecté à trois passerelles internationales à Beijing, Shanghai et Shanzhen. De quoi, en cette année du cheval, mettre le pied à l'étrier de ceux qui hésitent encore à se lancer en Chine ! /

L'IMAGE



© RENE FREDERICK/GETTY IMAGES



24 %

des habitants de la zone Champagne-Alsace ont réalisé leur premier achat en ligne il y a dix ans ou même plus. Ils sont les pionniers en la matière en France, devant les Parisiens !

(Source : 3^e étude mondiale sur l'e-commerce - Cabinet PwC)

➔ À chaque cas sa solution de transport ! C'est dans cette optique que TNT a fait évoluer fin 2013 sa gamme de services de livraison. L'occasion pour *TNTmag* de vous présenter toutes les formules mises à votre disposition.

Un besoin = 1 solution

Dans l'univers de la livraison express, précision et personnalisation sont les maîtres-mots. Les formules proposées doivent alors couvrir tous les besoins, même les plus spécifiques : réception à horaire décalé, poids dépassant les standards habituels... TNT l'a bien compris et invente votre solution en élargissant encore sa gamme, déjà la plus large du marché.



DES VALEURS SÛRES

— Les services de livraison « Express » de TNT, bien rodés, conservent tous leurs atouts, notamment les 200 pays couverts, la livraison sous 24 h en France, 48 h en Europe, 2 à 5 jours dans le reste du monde et donc l'assurance d'une réception du colis dans les meilleurs délais. Mais ce n'est pas tout. Les lève-tôt pourront opter pour la formule 9:00 Express ou 10:00 Express, assurant une livraison avant 9 h ou 10 h. Ceux qui redoutent les portes closes de leurs clients durant la pause déjeuner pourront compter sur la formule 12:00 Express. De quoi filer au restaurant l'esprit tranquille !

Vous avez une demande moins urgente pour une livraison à l'international ? Le service Economy Express est là ! TNT sait bien que le temps pris par votre livraison ne présage pas de sa valeur. Vous bénéficiez donc de la même qualité de service qu'en Express et avez ainsi l'assurance que votre colis sera livré en temps et en heure. Pour des envois plus lourds ou plus volumineux, en France ou dans le monde, « Freight Services » répondra à toutes vos exigences, via la mer, la terre, ou le ciel ! Une solution adaptée, par exemple, au transport massif de palettes ou à du matériel particulièrement lourd ou volumineux.



DEDICATED VEHICLE : DROIT AU BUT !

— Votre marchandise est prise en charge par un véhicule qui lui est dédié et est livrée dans la foulée sans transiter par un dépôt ou changer de véhicule. Avec un large choix de véhicules et d'options, ce service répond à vos contraintes de transport les plus variées : une sûreté absolue avec, par exemple, un double équipage, un véhicule équipé d'un système d'épanchement de peinture, un camion avec plateau surbaissé pour un convoi exceptionnel ou tout simplement des envois dont les contraintes horaires empêchent l'utilisation du réseau Express... La liste est longue. Dedicated Vehicle est accessible 24 h/24 et 7j/7, y compris les jours fériés, pour un envoi en France ou dans les pays européens.



SPECIAL EXPRESS : LA COMBINAISON PARFAITE

— Il arrive aussi que seul le ramassage ou la livraison d'un colis soit délicat. Dans ce cas, vous pouvez compter sur Special Express, qui combine l'utilisation d'un véhicule dédié et la puissance du réseau Express de TNT. C'est la solution idéale pour un ramassage sur un créneau horaire fixe, par exemple, ou dans les méandres d'un hôpital. Ou, à l'inverse, pour la livraison de votre si beau stand sur le salon professionnel pour lequel vous avez tant investi ; le chauffeur TNT pourra alors se munir de l'autorisation requise ! Côté délais, deux formules s'offrent à vous – Special Express ou Special Economy Express. Cette fois encore, vous pouvez les utiliser à l'international et en France, même les jours fériés.



Des options à la carte

Pour aller encore plus loin dans la personnalisation de son offre, TNT propose un certain nombre d'options à ses clients en complément de la livraison. Assurances tous risques, retour de paiement, expédition sous protection... /

Découvrez l'intégralité des services complémentaires en flashant ce code !



www.tnt.fr/options



© OLIVIER MONGE/AGENCE MYOP

Qui : Oxatis
Activité : Plateforme SaaS de commerce en ligne.
Où : Marseille, Paris, Londres, Barcelone.
Effectifs : 80 personnes, 7 300 marchands.
Web : www.oxatis.com

315 millions d'euros de chiffre d'affaires plateforme, pour 3,2 millions de commandes.

■ **MARC SCHILLACI, CO-FONDATEUR D'OXATIS /**

➤ E-commerçants, la formule gagnante

Avec plus de 7 000 clients, Oxatis est aujourd'hui le n°1 européen de la création de sites de e-commerce et de l'accompagnement des e-commerçants dans le développement de leurs ventes en ligne. **Entretien avec Marc Schillaci, co-fondateur et Président du Directoire.**

En quoi consiste exactement votre activité ?

— Nous mettons à disposition de nos clients une solution leur permettant de créer leur site de e-commerce en toute autonomie, afin qu'ils puissent développer leur activité sur Internet et tirer parti de toutes les opportunités qu'offre ce nouveau canal de vente. Nous leur proposons des fonctionnalités comparables à celles des grands sites marchands de référence, car ces derniers ont établi, en quelque sorte, des « standards » de qualité que l'internaute apprécie de retrouver sur des sites de e-commerce moins connus. C'est pour lui un gage de sérieux et pour nos clients l'assurance d'optimiser leurs ventes en ligne.

Qui sont vos clients ?

— Oxatis compte 7 300 clients – dont 2 000 nous ont rejoints en 2013 – répartis dans 12 secteurs d'activité principaux : mode, sports, culture, maison, high-tech, restauration... Nous gérons aussi bien des sites totalisant plusieurs millions d'euros de chiffre d'affaires annuel que des boutiques en ligne réalisant quelques dizaines de milliers d'euros. Notre vocation est d'accompagner chacun dans la durée et de l'aider à grandir, sachant que le e-commerce évolue très vite.

En quoi la qualité de la livraison est-elle primordiale sur ce canal de vente ?

— Livrer vite et en toute sécurité les acheteurs en ligne est un atout primordial pour tout site marchand. Il est fondamental, de surcroît, d'être en mesure d'offrir au consommateur plusieurs modes de livraison, en termes de service comme de prix. 65 % de nos clients proposent trois modes de livraison et 25 % quatre ou plus !

Qu'apporte le partenariat avec TNT Express à vos clients e-commerçants ?

— La productivité du e-marchand est augmentée grâce à l'intégration native, sur son site, du calcul des frais de port, de l'impression des bons de transport et du déclenchement de l'enlèvement des colis. Par ailleurs, l'accord passé entre TNT et Oxatis, basé sur la totalité des expéditions réalisées par l'ensemble de nos clients, soit 3,2 millions d'envois en 2013, nous permet de les faire bénéficier de tarifs de livraison très attractifs. Ils peuvent ainsi proposer aux e-acheteurs des envois express au meilleur coût. /

L'offre « MaLivraisonTNT », retenue par Oxatis, conjugue sur tous les modes la livraison en Express. A domicile, en Relais Colis® ou au bureau, le client final choisit la livraison qui lui correspond. C'est une formule pour laquelle tout est simplifié : l'intégration sur les sites de e-commerce grâce à des modules comprenant l'interface client aussi bien que l'édition des bons de transport, le suivi des colis par le destinataire comme par l'expéditeur, une tarification qui s'adapte en fonction du nombre d'expéditions confiées, et la livraison sous 24 heures. /

En savoir plus : www.tnt.fr/partenaires



02 — Via son service Express, TNT achemine ces empreintes dentaires jusqu'à son centre d'Alfortville, où elles sont regroupées, aux petites heures le lendemain matin, afin d'être livrées à Protilab, dans le 18^e arrondissement de Paris. /

03 — Sur les 400 m² du laboratoire parisien, quinze prothésistes travaillent quotidiennement à la fabrication, sur mesure et assistée par ordinateur, des prothèses commandées. « Notre taux de ponctualité est de 95 % », se félicite Frédéric Samama, P-dg de Protalab. /



04 — Les prothèses fabriquées sont ensuite envoyées par Protalab sur leur site logistique parisien. L'ensemble des commandes est géré par un logiciel développé par Protalab et connecté aux systèmes d'information de TNT Express afin de générer automatiquement les bons de transport et assurer les échanges d'informations. /



© MARC BERTRAND / DR TNT



01 — TNT Express récupère dans la France entière, auprès des cabinets de dentistes, les empreintes dentaires des patients ayant besoin d'une prothèse. Il peut s'agir de ramassages programmés régulièrement dans la semaine ou déclenchés à la demande. Tout va alors aller très vite, afin que ces patients ne subissent pas plus d'une semaine la gêne occasionnée par une dentition abîmée. /

➤ Des prothèses dentaires en Express

Qui : Laboratoire Protalab
Activité : Fabrication de prothèses dentaires.
Où : Paris, dans le 18^e.

Effectifs : 30 personnes sur Paris, dont quinze prothésistes diplômés.

Besoin : Des allers-retours express avec les cabinets dentaires, afin de laisser le patient le moins longtemps possible avec une dentition abîmée.

Web : www.protalab.com

11,7 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2012, en progression de 33 % sur les trois dernières années.



05 — Dernière étape, TNT vient chercher les prothèses et les livre dès le lendemain matin aux dentistes, toujours en Express. Sept jours seulement se seront écoulés entre la prise d'empreinte dentaire du patient et la pose de sa prothèse par son praticien. /

➤ Livraison Express

Que ce soit pour le transport des empreintes récupérées auprès des cabinets dentaires ou pour celui des prothèses réalisées, la livraison en Express s'effectue en moins de 24 heures. Les colis pris en charge dans l'après-midi seront livrés dès le lendemain avant 13 heures, partout en France ou en début d'après-midi en zone rurale. /

☛ La première des précautions à prendre pour qu'un objet transporté arrive à bon port, c'est de l'emballer avec soin, en prenant en compte son poids, sa taille, sa forme et son degré de fragilité. Voyage en terre méconnue, au pays de l'emballage... /

Protection rapprochée

LA
SOLUTION
TNT

☛ À chacun son emballage

Pochettes cartonnées ou plastifiées, cartons de différentes tailles, emballages spécifiques... La gamme d'emballages de TNT Express correspond à la plupart des marchandises ou documents envoyés en express. Le poids et la résistance des matériaux ont été étudiés pour gagner en légèreté et en solidité, mais aussi pour simplifier la méthode de montage. Respectueuse de l'environnement, TNT a veillé à ce que ses emballages comportent moins d'encre et à ce que la plupart d'entre eux soient recyclables. / Pour en savoir plus : www.tnt.fr/emballages

S'il est un artiste qui a donné ses lettres de noblesse à l'emballage, c'est bien évidemment Christo, célèbre pour avoir osé « emballer » divers monuments et sites, dont le Pont-Neuf, à Paris, en 1985. Aujourd'hui, le marché de l'emballage est un secteur économique méconnu mais essentiel à tous les autres et extrêmement dynamique. En France, le marché de l'emballage représente à ce jour 19 milliards d'euros et compte 1 000 entreprises de plus de 20 salariés. Le volume de sa production, estimé à 12 millions de tonnes, a triplé au cours des vingt dernières années.

FORTE CROISSANCE DU RECYCLAGE DES EMBALLAGES

— Papiers, cartons et plastiques sont les matériaux les plus employés, avec respectivement 35 % et 30 % du marché. L'alimentaire absorbe les deux tiers de la production, et le domaine hygiène / santé / beauté en consomme à lui seul 12 % (source France Emballage). Le secteur de l'emballage se caractérise par la recherche permanente d'innovations – matériaux plus légers, plus résistants, plus pratiques à utiliser, nouveaux process... – et par la croissance, respect de l'environnement oblige, des emballages recyclés. Les quantités d'emballages recyclés en France ont augmenté de près de 1,9 million de tonnes entre 1994 et 2002, soit une progression moyenne de 5,3 % par an (source ADEME). Selon les chiffres

d'Eco-Emballages, organisme créé il y a 20 ans par les entreprises dans le but de combattre le gaspillage et de favoriser le recyclage, la pratique quotidienne du tri sélectif par des millions de Français permet de recycler aujourd'hui 67 % des emballages.

COLIS BIEN EMBALLÉ, SÉCURITÉ RENFORCÉE

— La qualité des emballages constitue également un enjeu majeur des activités de transport. Particulièrement dans le domaine de la livraison express où les phases de manutention des colis sont nombreuses. Correctement conditionné et protégé par l'expéditeur, l'objet arrivera en parfait état chez son destinataire, à la grande satisfaction de ce dernier. Pour ce faire, les règles d'or, simples mais essentielles, à respecter sont de choisir un emballage

suffisamment résistant par rapport au poids de l'objet transporté, adapté à sa taille et, même s'il s'agit de matériel solide et résistant, de caler la marchandise transportée, afin qu'elle ne bouge pas durant le transport. Calages en carton, formes en polystyrène, chips et pailles de calage biodégradables, papier-bulle, aspiration sous vide, papier froissé... Vous avez l'embarras du choix pour protéger votre envoi. Et si vous avez le moindre doute, n'hésitez pas à solliciter votre conseiller commercial TNT, il saura vous aiguiller vers la solution la mieux adaptée à la « protection rapprochée » des produits et des objets, précieux ou non, dont vous lui confiez le transport. /

Retrouvez les conseils de TNT Express pour bien préparer votre expédition : www.tnt.fr/bienexpedier

☛ CAROLINE CHAMBERLAND, CHEF DE PRODUIT / TNT EXPRESS FRANCE.

☛ « Toute une gamme d'emballages TNT »

Quelle est la politique de TNT en matière d'emballage ?

— D'une manière générale, TNT a pour ligne de conduite de raisonner en solutions et de tout faire pour simplifier la vie de ses clients.

L'emballage en est une bonne illustration ! Nous proposons à nos clients toute une gamme d'emballages, à commander facilement en ligne, adaptés aux différentes marchandises qu'ils peuvent avoir à expédier. Nos procédures opérationnelles ont été modifiées en 2013 pour prendre en compte, en amont, cette phase si importante du transport Express qu'est la préparation d'un envoi. Par exemple, si nous constatons que des emballages ne sont pas adaptés, nous contactons notre client pour le conseiller et l'aider à améliorer sa qualité de livraison : objectif zéro avarie.

d'emballages, baptisée Medpack, permettant un transport à température ambiante ou en température contrôlée en froid positif et même en froid négatif.

Qu'est-ce que le simulateur 3D online ?

— C'est une application qui utilise le principe de la réalité augmentée. Elle permet à nos clients, très simplement, à l'aide d'une webcam, de visualiser leur marchandise dans l'emballage TNT et de choisir, à coup sûr, celui qui sera le plus adapté. Un film de démonstration indique la marche à suivre. /

Pour faire un essai, rendez-vous sur : www.tnt.fr/realite_augmentee

Que propose TNT ?

— Pour répondre à la majorité des besoins de nos clients, nous proposons des emballages pour les documents comme pour les marchandises, conçus pour résister aux multiples manipulations de l'express. Ces pochettes et cartons existent en plusieurs tailles ; nos clients n'ont plus qu'à penser au calage de leur marchandise. Sont également disponibles sur tnt.fr des coffrets cartonnés pour le transport de bouteilles, avec calage intégré, de 1, 2, 3 ou 6 unités. D'autre part, issue de notre longue expérience en transport d'échantillons médicaux, nous avons mis au point une gamme

L'EXPERTE

➤ Depuis le mois de décembre, tous les clients français en compte de TNT peuvent accéder au rapport d'émissions de CO₂ de leurs envois. Des outils simples d'utilisation ont été mis à disposition. Présentation. /

Affichage CO₂, mode d'emploi

FOCUS

➤ TNT remonte le temps

La loi impose aux transporteurs de communiquer les émissions de CO₂ pour les envois expédiés depuis 1^{er} octobre 2013. TNT va plus loin, en mettant à disposition, pour les envois nationaux, des données qui remontent jusqu'à janvier 2013, mois par mois !

La transmission du rapport CO₂ s'effectue mensuellement, par e-mail, à condition de s'être inscrit au préalable. Pour les clients qui utilisent myTNT national, rien de plus simple : un bouton a été intégré à l'outil, à activer d'un clic. Les envois internationaux ne sont pas délaissés, puisqu'il suffit de remplir un formulaire en ligne ou, pour les clients grands comptes, de s'adresser

à son commercial TNT. À noter : ces rapports sont totalement gratuits et concernent les envois de colis ayant leur point de départ ou d'arrivée en France.

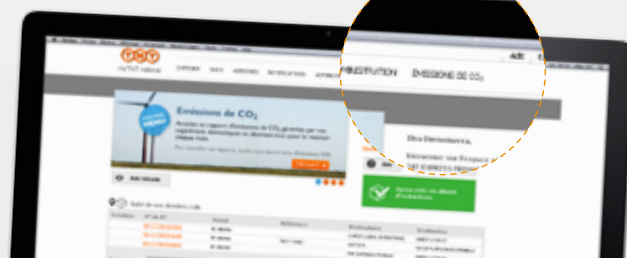
UNE MINE D'INFORMATIONS

— Le rapport que vous recevez ne contient que les informations qui vous concernent, c'est-à-dire celles liées à vos numéros de compte. Plus précisément, il mentionne les différents numéros de compte, les lignes de business liées, le nombre d'envois, le poids des colis et les émissions de CO₂ générées. Le total mensuel est indiqué, évitant ainsi un fastidieux calcul à certains !

POUR PASSER À L'ACTION

— Recevoir son rapport CO₂, c'est bien. L'examiner avec attention, c'est encore mieux. Ce document peut être une bonne base pour mesurer l'impact environnemental de votre entreprise. Dès lors, pourquoi ne pas essayer de compenser vos émissions de gaz à effet de serre par des actions en faveur de la planète ? Prendre un tel engagement, c'est aussi un excellent moyen de répondre aux exigences de développement durable de votre prospect tant convoité... Vous l'aurez compris, le rapport CO₂ a de beaux jours devant lui ! /

Le lien vers le rapport CO₂ figure dans le menu de myTNT national.



PERFORMANCE

➤ Une santé de fer

Fin 2013, TNT a effectué le check-up de ses différentes certifications Qualité/Sécurité/Environnement/Certipharm, au travers d'un audit de suivi. Bilan : les systèmes de management en la matière sont performants. Rendez-vous en 2014 pour un nouvel audit de suivi et en 2015 pour le renouvellement de ces certificats ! /



48

LE CHIFFRE

collaborateurs dédiés exclusivement à la sûreté chez TNT Express France.

JEAN-MARC FERRI-PISANI,
CONTRÔLEUR DE SÛRETÉ RÉGIONAL
TNT EXPRESS

« Mon quotidien : assurer la sûreté des colis TNT »

Ancien sous-officier de l'infanterie de marine, Jean-Marc Ferri-Pisani, contrôleur de sûreté régional TNT Express, est un expert en la matière. Sa méthode ? « Prendre en compte l'ensemble des risques liés à une situation et décourager les comportements frauduleux. Prévoir et dissuader sont deux des trois clés de la réussite des missions liées à la sûreté. » Le transport de colis n'échappe pas à la règle. Jean-Marc sensibilise les équipes de TNT aux questions de sûreté et à ses enjeux, contrôle la bonne application des procédures à chaque étape du transport ; « chaîne de tri, scan des colis, feuille de route des chauffeurs, etc. ». Il vérifie régulièrement le bon fonctionnement des différents matériels : « barrières, systèmes de vidéo et d'alarme, postes de contrôle... » et conseille les clients de TNT sur les précautions à prendre pour que leurs colis voyagent sereinement. « Nous disposons même de procédures spécifiques pour les marchandises en Expédition Sous Protection. » En cas d'incident sur une livraison, Jean-Marc mène une véritable enquête, dont les conclusions participent à une évolution constante des dispositifs de sûreté de TNT Express. « Cette démarche d'amélioration continue est une nécessité impérieuse, conclut Jean-Marc. Ne jamais s'endormir sur ses lauriers, c'est la troisième clé. » /

MALIVRAISON TNT

La solution sur mesure pour les e-commerçants



Que deviendrait le meilleur de vos produits s'il n'arrivait pas à temps ?

TNT a élaboré une offre de livraison express flexible et sécurisée.

Que vos clients soient chez eux ou absents, vos clients de plus en plus nomades, disposent enfin d'une solution de livraison sur mesure en moins de 24 heures.

Une satisfaction pour eux et, pour vous, la sérénité d'un partenaire fiable !

Vos destinataires méritent l'express.

www.malivraisontnt.fr



*sure we can**

* Bien sûr, on peut

TNT Express France, siège social : 58 avenue Leclerc 69007 Lyon - 973 505 357 RCS LYON - SAS au capital de 3 897 390 €