



L'INSPIRATION\_08

# Lifestyle

## Style de vite !



# TNTmag

NUMÉRO 4 — MAI 2014

LA SOLUTION\_07

➔ Des ramassages sans lever le petit doigt

LE LIEN\_10

➔ Un test 100 % électrique

L'ATTITUDE\_11

➔ Un comptoir accueillant



sure *we can*

➤ **Outlook !** : c'est le nom de la nouvelle stratégie de TNT, annoncée en début d'année. Dans la continuité du plan Deliver ! (voir TNTmag 1), Outlook ! vise à offrir aux clients des services compétitifs correspondant à leurs besoins, des livraisons parfaitement exécutées. Zoom sur les priorités d'Outlook ! /

## Une nouvelle perspective pour TNT Express

### La préoccupation au cœur de cette stratégie :

**le client.** Qu'il soit une PME ou un groupe d'envergure internationale, le client centralise toutes les énergies. La preuve au travers de ces cinq initiatives stratégiques majeures :

1. améliorer la qualité de nos prestations de la demande de ramassage à la réception de la facture ;
2. continuer la mise en place de solutions spécifiques pour l'industrie, l'automobile, la santé et les hautes technologies ;
3. investir pour servir encore mieux et plus de PME, grâce à une amélioration des outils en ligne et à la simplification de la gamme de services de livraison ;

4. investir dans la mécanisation des dépôts et l'infrastructure afin de garantir l'efficacité et l'excellence opérationnelle ;
5. s'organiser en fonction des besoins des clients et permettre aux collaborateurs d'avoir plus d'autonomie pour prendre des initiatives spécifiques à leur marché et ainsi proposer des solutions encore plus adaptées.

Côté planning, plusieurs de ces actions ont déjà démarré, la majorité d'entre elles deviendront visibles dès la fin 2014 pour se poursuivre en 2015. /

LE CHIFFRE  **370 000** colis sont expédiés chaque jour, en France par TNT. /

### ÉCOUTE

#### ➤ Connaissez-vous le Net Promoter Score?

Il s'agit d'un indicateur de recommandation qui prend en compte les réponses à la question : « Sur une échelle de 0 à 10, recommanderiez-vous TNT à un ami ou un collègue ? ». Le NPS est le résultat de la différence entre le nombre de réponses supérieures à 8 (les promoteurs) et les réponses au-dessous de 7 (les détracteurs). En 2013, le groupe TNT a obtenu la note de 3,6, avec une majorité de promoteurs. L'objectif annoncé : atteindre progressivement une note de 20. /

Pour en savoir plus sur le NPS



### Un baromètre à la hausse

Selon Orange Experience Survey, le baromètre de la satisfaction clients de TNT du 1er semestre 2014, 91 % des clients se disent satisfaits de la performance globale de TNT. TNT met la qualité clients au cœur de son système de management et déploie de nombreuses initiatives pour rendre ses services encore plus fiables et faciles d'utilisation. /



### DÉMÉNAGEMENT

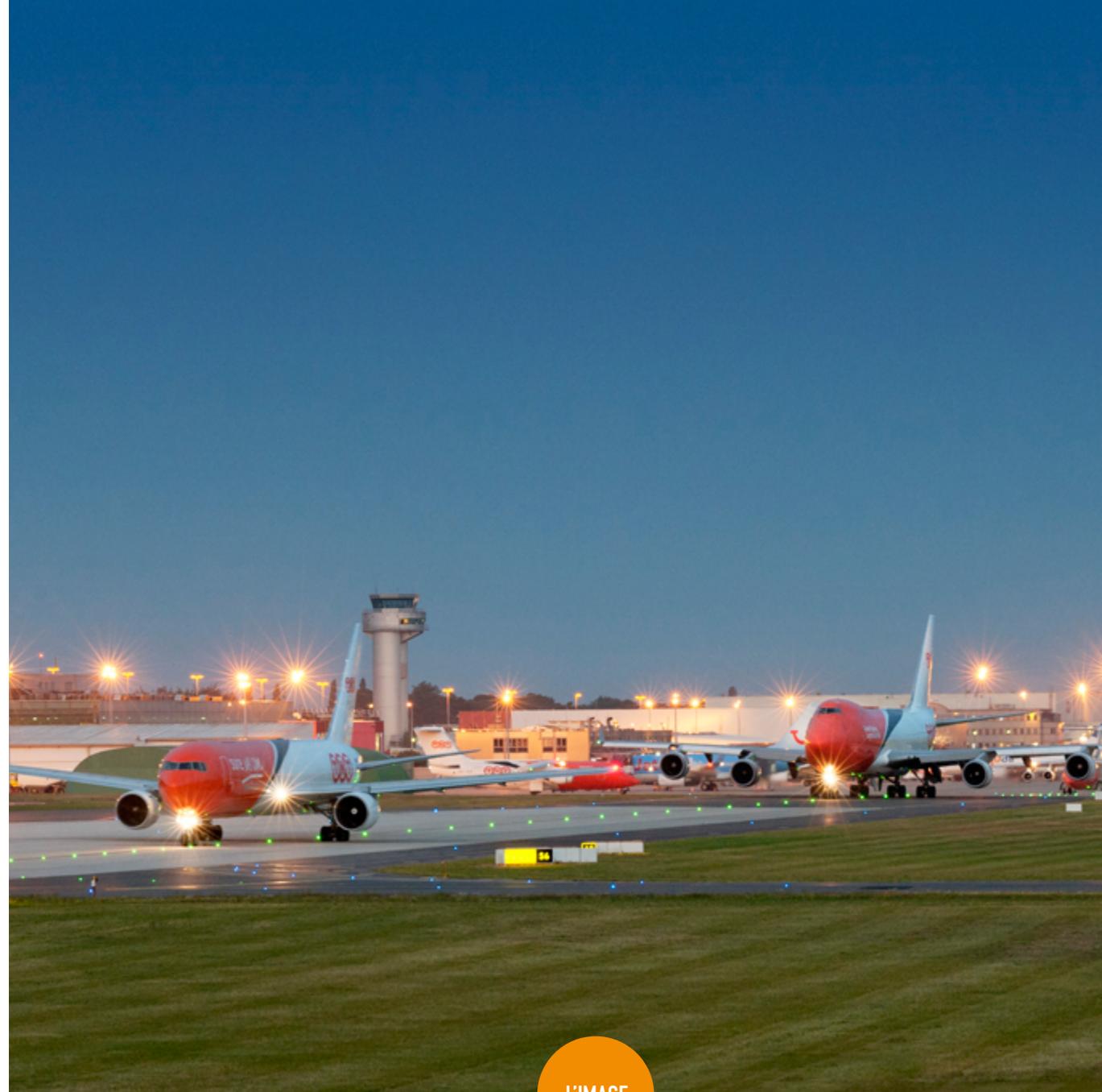
#### ➤ Au plaisir...

Le centre opérationnel TNT Express de Plaisir (78) déménage à Elancourt (78).

Le nouveau site, ouvert depuis le 31 mai est conçu sur le principe de « fingers » (quais externes perpendiculaires au bâtiment) pour assurer plus de sécurité, plus de confort de travail, plus de fluidité et une meilleure efficacité. Il occupe une surface totale de 5 000 m<sup>2</sup> et accueille les activités nationales et internationales. Une peau neuve pour toujours mieux servir les clients ! /

### En application directe de Outlook !

TNT Express a l'intention d'investir 10 millions d'euros pour améliorer l'efficacité et la productivité de son Euro Hub, basé sur l'aéroport de Liège. Optimiser la vitesse de traitement, augmenter la capacité de colis traités de 50 % et garantir un cadre de travail sécurisé aux 1 500 employés évoluant sur ce site : voici les enjeux de cet investissement dans le principal centre opérationnel européen. /



➤ Tous les professionnels concernés le savent : exporter en dehors de l'Union européenne, cela ne s'improvise pas. Pour éviter les galères, mieux vaut respecter scrupuleusement les procédures. Petit rappel des règles élémentaires. /

# Qui veut exporter loin ménage la douane !



© GETTYIMAGES / ESENKARTAL

**M**is en application depuis 1995, les accords de Schengen ont considérablement simplifié les échanges de marchandises dans l'Union européenne. Adieu procédures et autres contrôles frontaliers et vive l'accélération des flux, du moins pour les 26 pays concernés (22 de l'Union européenne plus l'Islande, la Norvège, la Suisse et le Liechtenstein). Le reste du monde est en effet toujours soumis aux formalités douanières et chaque exportateur a tout à gagner à respecter les règles.

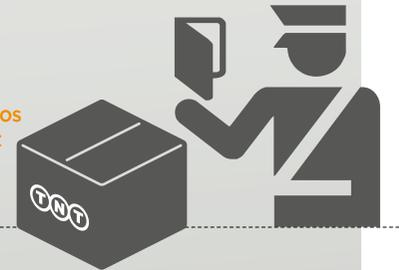
## LA BASE... ET LES CAS PARTICULIERS

— À chaque livraison hors espace Schengen doit correspondre une pochette adhésive transparente, non scellée, collée sur le colis, et pouvant donc être consultée à tout moment par TNT ou par la douane. Vous devez y insérer, évidemment, votre bon de transport TNT, afin d'assurer le bon acheminement de votre colis. Mais ce n'est pas tout. Décrivez précisément sur une liste de colisage le numéro du colis, une description de son



## ➤ L'OEA, facilitateur d'export

Le saviez-vous ? TNT Express bénéficie du label « OEA », pour « Opérateur Economique Agréé ». Délivrée par la douane, cette appellation distingue les entreprises les plus fiables en matière de processus douaniers et de sécurité-sûreté. En contrepartie de la vigilance extrême de TNT quant aux colis confiés, la livraison de vos marchandises à l'export est donc facilitée... et accélérée ! /



contenu (exemple : 20 câbles cuivre sans oxygène (OFC) de 5 m équipés de connecteurs Jack 3.5 mm, dorés), son volume et ses poids net et brut\*... Dans le cadre d'une marchandise destinée à la vente, pensez aussi à joindre une facture commerciale en trois exemplaires ou, si celle-ci n'est pas destinée à la vente (cadeau, échantillon...), une facture sans paiement, en trois exemplaires également. Enfin, n'oubliez pas d'annexer tout justificatif susceptible de vous faire bénéficier d'une réduction ou d'une exonération de droits de douane (EUR, ATR pour la Turquie...). Voilà qui vous assurera, dans la majorité des cas, une expédition sereine. Restez toutefois vigilant car les exceptions, selon le pays destinataire et la nature de la marchandise exportée, ne manquent pas. La réglementation du transport d'alcool, par exemple, varie d'un pays à l'autre (voir [www.tnt.fr/vin](http://www.tnt.fr/vin)).

## MIEUX VAUT PRÉVENIR QUE GUÉRIR

— En cas de doute sur les documents à fournir, mieux vaut anticiper et contacter votre Service Clients au 0825 071 071 (0,15 € TTC/min.) afin qu'il vous rappelle les règles de base et les particularités du pays destinataire. Pour bien préparer votre exportation, vous pouvez également vous rendre sur [www.tnt.fr/douanes](http://www.tnt.fr/douanes). Car en cas d'anomalie détectée au centre d'expédition (document manquant...), la règle est simple : TNT bloque automatiquement la marchandise. Le Service Clients prend alors le relais et prévient l'expéditeur afin qu'il complète la documentation. Selon le temps de réaction de celui-ci, cette démarche, qui vise à assurer le bon acheminement de son colis, risque d'allonger le délai de livraison. Bon voyage ! /

\*L'objectif de cette liste étant de rassurer les instances de sécurité aérienne, nous vous conseillons de la joindre aussi, par précaution, à vos envois intra UE.

Pour en savoir plus



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

**Qui** : RÉTIS.

**Activité** : Conception et déploiement de solutions de câblage informatique, architectures réseaux, solutions de communications unifiées.

**Où** : Siège à Montauban-de-Bretagne, 5 agences en France.

**Effectifs** : 136 personnes.

**Web** : [www.retis.fr](http://www.retis.fr).



© CHARLES CRIÉ

LA SOLUTION  
TNT

### ➔ Affichage CO<sub>2</sub> pour les prestations de transport

Depuis décembre 2013, TNT met à disposition de ses clients français un rapport sur les émissions de CO<sub>2</sub> relatives aux envois effectués en France ou à l'international. Cette information comprend les émissions de CO<sub>2</sub> de toute la chaîne de transport pour un colis dont le point de départ ou d'arrivée est situé sur le territoire français. La méthodologie de calcul utilisée répond aux modalités d'application du décret 1336 du 24.10.2011 et a été vérifiée et validée par un organisme externe indépendant. /

■ ANNE STRUGEON, DIRECTRICE QUALITÉ SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT /

## «Un même niveau d'exigence et de transparence»

Dès 2012, TNT a fourni à son client RÉTIS, intégrateur de réseaux informatiques, le niveau exact des émissions de CO<sub>2</sub> générées par le transport annuel de ses colis. Anne Strugeon, Directrice Qualité Sécurité Environnement de la société RÉTIS, nous explique pourquoi cette information lui est précieuse.

Quels sont les domaines d'activité de RÉTIS ?

— Depuis plus de 20 ans, l'entreprise offre à ses clients conseil et expertise dans la conception, la mise en œuvre, l'optimisation, la supervision et la maintenance de solutions technologiques complètes de câblage informatique, de réseau de données, de sécurité informatique et de visioconférence.

Pour quels types de prestations avez-vous recours aux services de TNT ?

— La disponibilité et le bon fonctionnement de nos solutions sont essentiels pour nos clients. Nous avons confié à TNT le transport Express des équipements associés aux projets ou contrats de services de nos clients, ce qui représente environ 1 700 expéditions annuelles.

Quelle est votre politique en matière de développement durable ?

— RÉTIS est certifié ISO 14001 par l'AFNOR depuis 2009. Cette certification atteste la mise en place d'un système de management environnemental adapté aux enjeux de notre entreprise. RÉTIS adhère, par ailleurs, aux principes du « Global Compact » de l'ONU, pacte qui invite les entreprises à adopter, soutenir et appliquer un ensemble de valeurs fondamentales dans les domaines des droits de l'Homme, des normes de travail et de l'environnement et de lutte contre la corruption. Nous respectons également le « Code of Conduct » édicté par la Commission européenne dans le but d'optimiser la consommation énergétique des Data Centers, qui représente 9 % de l'électricité consommée en France.

En quoi l'affichage CO<sub>2</sub> de votre transport vous aide-t-il ?

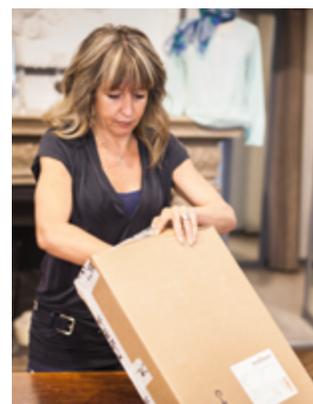
— L'un de nos objectifs environnementaux est bien entendu de maîtriser notre consommation énergétique et nos émissions de gaz à effet de serre. Dès juin 2012, soit un an avant l'obligation légale faite aux entreprises, TNT nous a fourni, vérifié par un tiers indépendant, le niveau exact des émissions de CO<sub>2</sub> générées par les activités de transport qu'il assure pour notre compte. Nous avons pu intégrer cette donnée à notre Rapport Annuel 2013 et avons constaté, à cette occasion, que nous partageons, en matière de développement durable, un même niveau d'exigence et de transparence. En un an, nos émissions de CO<sub>2</sub> liées aux prestations de transport sont passées de 3,64 tonnes à 3,46 tonnes, malgré une croissance de 10 % de notre chiffre d'affaires. /



**Mercredi 12 mars, 17:20** — Les toutes dernières commandes du jour sont soigneusement emballées dans le dépôt de Micarem, à Pantin, en Seine-Saint-Denis. L'entreprise fabrique des vêtements de prêt-à-porter féminin haut de gamme. En février/mars, la préparation des collections printemps-été bat son plein. 100 à 150 colis sont expédiés quotidiennement à destination des boutiques clientes. /



**17:22** — Le bon de transport à coller sur le colis sort de l'imprimante. Le logiciel ExpressShipper de TNT l'a édité automatiquement depuis le fichier des destinataires. Cette étiquette, qui identifie expéditeur, destinataire et service de livraison choisi, servira de balise pendant tout le parcours pour assurer le bon suivi du colis. /



**Judi 13 mars, 10:10** — Les colis, ramassés la veille chez Micarem et destinés à la France sont livrés dans la matinée, en main propre et contre signature. Les clients de Micarem sont très exigeants en matière de respect des délais. Cette cliente, responsable d'un magasin des beaux quartiers parisiens\*, a besoin de réceptionner sa commande en début de matinée avant l'afflux des clients. /

\*VIA MORA, 11 rue Mora 95880 Enghien les Bains.



### ➔ Le ramassage programmé : un gain de temps

Adaptée aux clients ayant des envois réguliers à effectuer, la solution de ramassage programmé permet d'éviter l'étape de demande de ramassage. Le chauffeur TNT se présente sur une même plage horaire soit de façon quotidienne, soit sur des jours prédéfinis dans la semaine, pour récupérer les commandes à livrer, TNT s'adaptant au rythme de ses clients. /

Pour en savoir plus



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

## ➔ Des ramassages sans lever le petit doigt

**Qui** : Micarem.

**Activité** : Fabricant de vêtements de prêt-à-porter féminins, vendus sous les marques EMMA&CARO et VOTRE NOM, dans des boutiques en France et en Europe.

**Où** : Pantin, Seine-Saint-Denis.

**Effectifs** : 10 personnes.

**10 000 colis/an**

sont transportés pour Micarem par TNT Express.



**17:40** — Arrivée du chauffeur de TNT, qui passe tous les jours entre 17 h 30 et 17 h 45 pour récupérer les commandes à livrer, sans que Micarem n'ait à effectuer une demande de ramassage. En cas d'envois réguliers, la programmation des ramassages simplifie la vie des clients et leur fait gagner du temps ! /



**10:15** — Les vêtements sont mis en rayon dans la boutique. À la même heure, au dépôt de Pantin, Micarem est déjà informé, après avoir consulté son espace client sur le site de TNT, que la livraison a correctement été effectuée... /

➔ L'important marché dit du « Lifestyle » se caractérise principalement par la rapidité avec laquelle les transporteurs doivent intervenir, tout au long du cycle de vie des produits. /

# Lifestyle\*

## Style de vite !

**L**e « Lifestyle » se décompose en quatre grands secteurs : le luxe – qu'il s'exprime dans la haute couture, la joaillerie ou l'horlogerie ; la mode haut de gamme, vêtements et accessoires confondus ; les parfums et produits de beauté ; enfin, les produits de sports et loisirs de plein air (habituellement groupés sous l'intitulé « outdoor »).

### UN BESOIN D'APPARTENANCE

— À lui seul, l'univers du luxe représente un marché mondial d'environ 200 milliards d'euros. Il connaît un développement constant depuis le début de ce siècle, même si sa croissance est passée, depuis deux ans, sous la barre des 10 % annuels. Le secteur du luxe français représente entre 16 et 18 milliards d'euros d'excédent dans la balance commerciale hexagonale. Un poids équivalent à celui de l'aéronautique. La mode haut de gamme, pour sa part, augmente annuellement de 4 à 5 points en volume de production, mais les perd en valeur, conduisant le secteur à un chiffre d'affaires stable. En 2013, le marché français des cosmétiques a reculé de 1,5 % en termes de chiffre d'affaires par rapport à l'année précédente et les acteurs de « l'outdoor » sont dans une dynamique de concentration depuis une dizaine d'années. Si les performances du marché du « Lifestyle », on le voit, sont contrastées, l'identification du consommateur au style de vie que symbolisent certaines marques gagne du terrain, dans un monde paradoxalement marqué par un individualisme croissant et le renforcement du besoin d'appartenance à une ou plusieurs communautés.

### LIVRAISON EXPRESS À TOUS LES ÉTAGES

— Les besoins logistiques du secteur, eux, sont immuables : une livraison Express, à tous les stades de la vie des produits. En amont, la réalisation des prototypes passe



### ➔ Coup double grâce au e-commerce

L'essor du e-commerce concerne également le secteur du « Lifestyle ». Là encore, l'expertise de TNT, capable de livrer au lieu et à l'heure dits des consommateurs exigeants, est précieuse. Les clients ne s'y sont pas trompés. Les commandes issues du e-commerce représentent désormais 50 % des expéditions du département « Lifestyle » de TNT. /

Pour en savoir plus



[www.tnt.fr/offres-sectorielles](http://www.tnt.fr/offres-sectorielles)

L'EXPERT



➔ **ALEXIS FOREY,**  
MARKET DIRECTOR - LIFESTYLE  
AND WEB-VENDORS TNT.

### ➔ « Souplesse, sécurité et rapidité »

Pourquoi TNT adopte-t-elle une démarche spécifique pour les clients du Lifestyle ?

— Les acteurs de ce marché sont pour la plupart de très grands groupes qui ne laissent rien au hasard et relaient naturellement auprès de leurs prestataires les exigences de leurs propres clients en matière de qualité de services.

Quels sont les 3 mots clés du secteur ?

— D'abord, la souplesse. Les besoins sont étudiés au cas par cas. Par exemple, nous pouvons mettre à disposition d'un client un véhicule plus grand pour effectuer en une seule fois le ramassage d'une collection de vêtements à l'occasion de sa présentation sur un show-room. Ensuite, la sécurité. Tout est mis en œuvre pour l'assurer : « tracking » permanent des colis, Expéditions Sous Protection (ESP),

avec double équipage, zones de stockage sécurisées, véhicules équipés d'un GPS et d'alarmes reliées à un centre de télésurveillance géré en interne au sein de TNT, etc. Enfin la rapidité. Présents partout dans le monde et disposant de notre propre flotte aérienne, il nous est déjà arrivé de combler plusieurs semaines de retard de fabrication chez le sous-traitant d'un de nos clients en réduisant au minimum le temps de transport des marchandises vers les plates-formes de distribution.

Auriez-vous des exemples de services spécifiquement adaptés aux clients de ce marché ?

— Ils sont nombreux : livraison à des créneaux horaires bien particuliers, intervention le week-end pour des défilés, prise en compte de la dangerosité du transport de parfums ou de cosmétiques, ou encore système d'échange « shop to shop » particulièrement performant, permettant aux boutiques d'un même réseau de vente de se dépanner quand l'une d'elle n'a pas en stock, dans sa taille, le modèle que souhaite acquérir l'un de ses clients. /



par l'approvisionnement immédiat en matières premières, en provenance du monde entier, et suppose des échanges fréquents et rapides entre les agences de design et les ateliers de confection. Puis vient la présentation des collections à la presse et dans les « fashion weeks ». Pas question de louper le « jour J » à cause d'un quelconque retard ! Ensuite, la première commande dans le réseau des boutiques est de plus en plus souvent acheminée en Express, depuis l'Asie, la Turquie ou les pays du Maghreb, le réassort arrivant plus tard par bateau. L'augmentation du nombre de collections ajoute à l'urgence. De 3 à 4 dans l'année, on est passé à 8 ou 10 pour certaines marques, auxquelles peuvent s'ajouter des collections « événementielles » comme ce sera le cas cette année avec la Coupe du monde de football. Enfin, dans ce secteur où le client veut « tout, tout de suite », la gestion des retours des boutiques vers les plates-formes et les échanges inter-boutiques sont eux aussi soumis au diktat du Dieu Chronos !

### LA « RAPIDI-TNT » FAIT MERVEILLE !

— Autant dire qu'avec de telles exigences, les délais proposés par TNT font merveille dans le secteur du « Lifestyle » ! La preuve : l'activité Lifestyle chez TNT croît deux fois plus vite que la tendance du marché. Il faut dire que le département dédié à ce secteur d'activité propose, depuis 2008, une large palette de solutions venant compléter le transport Express. Efficaces et sûres, elles facilitent grandement la vie des logisticiens du secteur et sont appréciées d'un nombre grandissant de clients (lire interview ci-dessus). /

\* Style de vie.

➤ Du 7 au 24 mars dernier, TNT et son partenaire Qualit Express ont testé sur Grenoble les livraisons en « Mooville », un véhicule utilitaire léger 100 % électrique fabriqué dans les Vosges par le constructeur automobile français Muses. Résultat : un succès sur tous les plans ! /

## Un test

# 100 % électrique



**8** m<sup>3</sup> de chargement utile, 100 km d'autonomie, des batteries rechargeables en quatre heures seulement sur un chargeur mobile de 380 V, zéro émission de CO<sub>2</sub>, de particules fines ou de polluants atmosphériques : le Mooville pourrait bien, avec de telles performances, devenir, à terme, le véhicule propre des derniers kilomètres de livraison. Durant deux semaines, son look innovant - tout en rondeur et grandes surfaces vitrées - a interpellé clients, destinataires et passants de l'hyper-centre de Grenoble. « Signataire du Plan Energie Climat, la métropole iséroise est très engagée dans l'amélioration de la qualité de son air », souligne Géraldine Guiot, Chargée de Développement Durable au sein de TNT. « L'utilisation du Mooville a permis de réduire de près de 100 kg, sur les deux semaines de test, les émissions de CO<sub>2</sub> par rapport à un véhicule thermique. » Un gain non négligeable, réalisé dans le respect impératif des délais de livraison.

### 40 LIVRAISONS ET 30 KILOMÈTRES PAR JOUR

— En moyenne, les chauffeurs, préalablement formés à l'éco-conduite, « afin d'économiser les batteries et de prolonger leur autonomie », ont desservi chaque jour 40 points de livraison lors de chacune de leur tournée d'environ 30 km. Ils ont apprécié le Mooville, agréable et souple à conduire, doté d'une bonne reprise, facile à garer, et ont très vite pris l'habitude de signaler leur approche grâce à l'avertisseur sonore, en cas de besoin. « L'avenir des livraisons urbaines appartient sans nul doute à ce type de véhicules », conclut Géraldine Guiot, « d'autant que sa capacité à rouler jusqu'à 90 km/h autorisera également les trajets péri-urbains. » Les livraisons de TNT continueront à être rapides comme l'éclair... /

### FOCUS

#### ➤ 18 triporteurs à Paris

En France, TNT organise déjà plus de 40 éco-tournées par jour, en « mode doux », dans les centres-ville et zones piétonnes. 18 triporteurs sillonnent ainsi quotidiennement les rues de la capitale et l'entreprise va bientôt se doter de Renault Kangoo ZE électriques à Paris et à Lyon.



➤ PRECILLA, MURIELLE, STÉPHANIE ET CAROLE, TECHNICIENNES DE COMPTOIR DU CENTRE DE GERZAT (63) /

## Un comptoir accueillant

### LE CHIFFRE

# 285

nombre de technicien(ne)s de comptoir en France

**P**recilla, Murielle, Stéphanie et Carole sont les quatre techniciennes de comptoir du centre de Gerzat, dans le Puy-de-Dôme. Chargées de fluidifier le bon acheminement des colis sur la région Auvergne, elles forment une équipe unie, et « aussi efficace que souriante », se félicite leur responsable, Marie-Christine Gonthier. « Notre mission principale consiste à accueillir les clients venant récupérer ou envoyer leur colis directement au comptoir », explique Precilla. Vérification du bon de transport, contrôle des éventuels documents douaniers, demande de pièce d'identité, remise du colis, signature, et hop, le tour est joué ! « Cela va d'autant plus vite que la plupart de nos clients sont des habitués », précise Murielle. Parmi eux, beaucoup sont des techniciens de maintenance qui partent ensuite faire leur tournée ou qui en reviennent. « Il peut aussi s'agir d'un client qui n'a pas de compte TNT, dans ce cas, il règle le transport sur place. Nous le renseignons sur le service de livraison le plus adéquat, nous lui procurons un emballage, nous imprimons le bon de transport et c'est parti ! » « Nous gérons également tout l'aspect opérationnel des re-livraisons et des réclamations transmises par le Service Clients », ajoute Stéphanie. « Et à tout moment nous sommes disponibles pour renseigner nos chauffeurs au téléphone », conclut Carole. Et quand on leur demande comment elles font pour conjuguer performance et bonne humeur, nos quatre techniciennes répliquent en chœur : « Nous travaillons sérieusement sans nous prendre au sérieux ! ». Et ça marche, à en croire les sourires de leurs clients ! /

PARCE QUE LIVRER À TEMPS  
EST IMPORTANT...

**TNT**  
sure we can<sup>®</sup>

...ILS ONT BÉNÉFICIÉ DES SOLUTIONS EXPRESS DE TNT



Parce que l'intervention  
de 9H00 est vitale...

🕒 9:00 Express



Parce que la réunion de 10h00  
peut changer sa vie...

🕒 10:00 Express



Parce que la nouvelle collection  
devait arriver avant midi

🕒 12:00 Express

**VOS DESTINATAIRES SONT EXIGEANTS ?**  
Faites-les bénéficier d'une livraison à horaires garantis !

### Livrer à temps est important

Connaissez-vous nos services de livraison à jours et horaires garantis en matinée ?

En France, comme à l'autre bout du monde, TNT livre vos expéditions avec une qualité de service identique dans plus de 200 pays<sup>(1)</sup>.

\* Bien sûr, on peut.

<sup>(1)</sup> Pour connaître la disponibilité d'un service de livraison, en fonction de vos codes postaux de départ et de destination, rendez-vous sur [www.tnt.fr/delais](http://www.tnt.fr/delais) ou contactez notre Service client.