



Journal TNT

NUMÉRO 5 — AVRIL 2015

LA SOLUTION_06
➔ **Une même culture d'excellence**

LE LIEN_10
➔ **Un partenariat qui tient la route**

L'ATTITUDE_11
➔ **Engagés et solidaires**

L'INSPIRATION_08

Des hommes, un réseau

*DES HOMMES, UN RÉSEAU

TNT
THE PEOPLE NETWORK*

LE CHIFFRE

21%

C'est le poids en chiffre d'affaires des PME dans l'économie française. /

(Source : BPI France - Rapport 2013 sur l'évolution des PME en France)

EUROPE

➔ Le réseau s'élargit

TNT renforce ses services en Europe avec la construction d'un nouveau dépôt international à Eindhoven (Pays-Bas) et de nouvelles liaisons aériennes à Hanovre (Allemagne). Ces développements font partie de la stratégie de l'entreprise qui investit dans son réseau principal européen pour améliorer son efficacité opérationnelle et sa qualité de service. /

INNOVATION

➔ Fini le papier en vol, place à l'iPad

TNT Airways, la compagnie aérienne de TNT, va supprimer le papier des cockpits de sa flotte mondiale de 50 avions, qui sera remplacé par des tablettes iPad Air, utilisées comme sacs de vol électroniques. Chaque iPad va remplacer les 50 kg de livres et de manuels papier transportés par les équipages sur chaque vol. L'élimination du papier va également simplifier les mises à jour des documents de vol, puisque ces dernières seront gérées de façon centrale et électronique, quelle que soit la localisation des équipages. /

IMPORTANT

➔ Mise à jour requise de votre logiciel d'édition de bons de transport

Depuis le 1^{er} janvier 2015, des informations supplémentaires relatives à vos expéditions doivent apparaître sur vos bons de transport. Si vous ne l'avez pas encore fait, une mise à jour impérative de vos logiciels MicroJet ou ExpressShipper est à effectuer. Cette actualisation, qui permet d'assurer la même qualité de service pour vos livraisons, s'accompagne d'un changement d'étiquettes. Si vous utilisez des étiquettes autocollantes, l'ancien format n'est plus utilisable (106*130 mm). De nouvelles étiquettes sont disponibles, toujours gratuitement, sur www.tnt.fr/ emballages. Toutes les informations sur la mise à jour sont disponibles sur www.tnt.fr/telechargements/.

L'INFO

Le 7 avril 2015, FedEx a annoncé son intention d'acquérir TNT. L'association des expertises respectives, très complémentaires, donnera naissance à un acteur mondial de premier ordre dans le secteur du transport et de la logistique. Cette alliance promet de nombreux avantages et notamment l'accès à un réseau mondial intégré et encore plus performant, associant les compétences de TNT en Europe et celles de FedEx en Amérique du Nord et en Asie. Ce projet d'acquisition de TNT par FedEx est soumis à certaines approbations d'ordre réglementaire. L'intégration débutant après la finalisation de l'acquisition, les équipes de TNT sont pleinement mobilisées pour fournir à leurs clients un service de qualité et une efficacité opérationnelle de premier ordre. /



L'IMAGE

DÉVELOPPEMENT DURABLE

➔ Une livraison neutre en CO₂

TNT propose désormais la livraison neutre en CO₂ pour tous les envois express domestiques en Allemagne sans coût supplémentaire. Comment ? En mesurant les émissions de CO₂ produites lors du transport des envois de ses clients, puis en neutralisant ces émissions avec une quantité équivalente de crédits-carbone. La méthodologie de calcul des émissions de CO₂ de TNT est entièrement conforme à la norme européenne EN16258. Cette initiative de compensation carbone aidera les PME et les grandes entreprises à limiter leur impact environnemental. /

Destination Venise

TNT inaugure 5 nouveaux vols hebdomadaires entre Venise et son hub aérien européen de Liège.

La connexion directe de Venise au réseau aérien international de TNT est un véritable atout pour les exportateurs et les importateurs qui commercent avec le Nord-Est de l'Italie et qui ont besoin de flexibilité, de ramassages tardifs et d'une livraison garantie le lendemain. /

➔ Bien préparer ses envois de colis ou de documents garantit leur acheminement rapide et sans encombre jusqu'à leur destinataire. TNT vous livre... le mode d'emploi à suivre ! Rassurez-vous, c'est beaucoup plus simple que de monter un meuble de marque suédoise... /

Les règles d'or de l'emballage

1

CHOISISSEZ LE BON EMBALLAGE

— L'emballage doit pouvoir contenir l'objet à transporter sans qu'aucune partie saillante ne dépasse. Veillez aussi à ce qu'il soit suffisamment résistant pour en supporter le poids, et à ce qu'il dispose d'une surface plane, afin de passer sans problème sur nos tapis roulants de tri. A l'intérieur, caliez bien l'objet avec du papier bulle ou, à défaut, du papier journal afin de limiter au maximum les chocs durant son acheminement. Ne vous contentez pas de replier les uns sur les autres les rabats de votre carton d'emballage mais solidifiez l'ensemble - bords et ouvertures - avec du scotch. TNT met à votre disposition quatre références de cartons, baptisées « Boxes ». De formats différents, elles sont aussi à choisir en fonction du poids de votre envoi. La « Box 1 » supporte jusqu'à 2 kg, la « Box 4 » jusqu'à 12 kg. TNT vous propose également deux modèles d'enveloppes plastiques et trois d'enveloppes cartonnées, dédiées au transport de documents ou de petites marchandises.

Pour en savoir plus



www.tnt.fr/public/promotion/emballages/index.do

2

ETABLISSEZ SOIGNEUSEMENT LE BON DE TRANSPORT DE VOTRE COLIS

— Ça y est. Votre colis est soigneusement emballé. Reste à y faire figurer tous les renseignements permettant à TNT de l'acheminer à bon port. TNT vous accompagne en vous proposant gratuitement des outils informatiques de gestion des expéditions, qui permettent, entre autres, d'éditer vos bons de transport. Veillez à ce qu'il soit correctement imprimé et notamment que les codes à barres soient bien lisibles. Si vous utilisez un emballage qui a déjà servi, pensez à ôter les étiquettes précédentes, afin qu'il n'y ait aucune confusion possible sur le destinataire de votre colis.

3

UTILISEZ LES EMBALLAGES SPÉCIAUX ET LES « ASTUCES » TNT

— TNT a pensé à tous ses clients et mis au point des solutions dédiées. Vous souhaitez livrer des produits médicaux ou pharmaceutiques ? Utilisez les Medpaks. Vous voulez nous confier des bouteilles à transporter ? TNT a prévu des emballages spéciaux, simples et pratiques, qui les protègent efficacement. Pour tous vos envois, TNT met gratuitement à votre disposition des pochettes transparentes plastiques avec une base autocollante. Glissez-y le bon de transport, collez la pochette sur le carton, et votre colis voyagera avec ses précieuses indications de transport « collées à la peau », à l'abri des pertes et des intempéries. Soucieux en permanence de vous faciliter la tâche, TNT vous propose même un système de « réalité augmentée » vous permettant de simuler l'emballage de l'objet à livrer. Comment ? Lisez-donc ce qui suit... /



TNT TOUCH

➔ Le simulateur 3D, la « TNT Touch »

Un simulateur 3D en ligne vous permet de visualiser le conditionnement du produit que vous désirez faire livrer, et donc de choisir un carton d'emballage au bon format. Imprimez la feuille A4 logotypée TNT, placez-la devant votre webcam, posez dessus l'objet à emballer et le tour est joué ! /

www.tnt.fr/realite_augmentee



Qui : Roche Diagnostics
Activité : Commercialisation et distribution de produits et services d'analyses biologiques et de diagnostic médical.
Où : Meylan (Rhône-Alpes).
Effectifs : 575 collaborateurs.
Web : www.rochediagnostics.fr
 Plus de **1000 colis/jour** livrés aux professionnels de santé (laboratoires privés et publics) en France le lendemain matin de la commande.

© NICOLAS BERNARD

SOPHIE PONCON-ANDREAN,
 DIRECTEUR ACHATS ET LOGISTIQUE DE ROCHE
 DIAGNOSTICS FRANCE

« Nous partageons avec TNT une même culture d'excellence »

Quels sont les domaines d'activités de Roche Diagnostics France ?

— Roche Diagnostics France est la filiale française pour les activités de diagnostic biologique du groupe pharmaceutique suisse Roche, troisième groupe pharmaceutique mondial et numéro un des biotechnologies. Elle propose aux laboratoires privés et publics des matériels et solutions d'ingénierie pour effectuer des tests de diagnostic *in vitro*. Deux décisions médicales sur trois sont prises à partir des résultats issus de ce type de tests.

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

— TNT collecte sur notre plate-forme de Mannheim, en Allemagne, puis livre en express sur l'ensemble de la France, le lendemain matin, toutes les commandes de « réactifs » – les composés qui attestent de la présence de telle ou telle substance lors des tests *in vitro* – passées à Roche Diagnostics France.

Pourquoi avoir choisi TNT pour assurer ces livraisons express ?

— Nous avons besoin d'envoyer en express des colis très lourds, pouvant atteindre parfois 300 voire 400 kg. TNT, qui dispose d'une grande expertise dans le transport de produits médicaux, a développé pour nous un dispositif couplant l'acheminement de colis et de palettes. Nous partageons avec TNT une même culture d'excellence et de recherche de solutions pour satisfaire nos clients en toutes circonstances.

Quel bilan tirez-vous de votre première année de collaboration avec TNT ?

— Le bilan est très positif. Afin de continuer à nous améliorer, nous travaillons ensemble à l'optimisation du « dernier kilomètre », à la sensibilisation des chauffeurs de TNT aux spécificités de ces livraisons, et à la qualité du relationnel avec nos clients qu'ils livrent en main propre. /



Colis et palettes font la paire

TNT a innové en matière de transport de palettes afin de répondre au cahier des charges bien spécifique de Roche Diagnostics France. En l'occurrence, l'enjeu était de livrer en Express à la fois les colis et les palettes d'une même commande, pour un même destinataire. Le dispositif inédit ayant fait ses preuves, TNT songe à proposer ce service à d'autres clients aux besoins identiques. /



Lundi, 11:00 — Sébastien Colasse, agent d'expédition de l'entreprise Legoueix, procède à l'emballage d'une commande. /



12:00 — À l'intérieur de ce carton : de l'outillage prêt à être livré sur un chantier. Legoueix met à disposition de ses clients, grands groupes, ETI et PME/PMI, pas moins de 10 000 références de produits, et livre en agence ou sur site d'exploitation. /



© TRISTAN PAVIOT

16:15 — Cela fait plusieurs années que Bernard, chauffeur TNT assure tous les jours le ramassage et que Nicolas (ci-contre en photo) livre ces colis. Grâce à l'organisation extrêmement bien rodée entre Legoueix et son partenaire TNT, 99,5 % des colis arrivent en temps, en heure et en parfait état à leurs destinataires. /



La force de l'Express

Basé sur une organisation rigoureusement mise au point il y a maintenant 12 ans, le partenariat entre Legoueix et TNT illustre bien l'une des forces du transporteur Express : assurer avec régularité un service de très haute qualité sur d'importants volumes. /

Sous le signe de l'énergie

Qui : Legoueix.
Activité : Distributeur d'outillages et de consommables pour les métiers de l'énergie et de l'eau.
Où : Gennevilliers (92).
Effectifs : 47 personnes.
Web : www.legoueix.com

Plus de **30 000 colis** sont transportés pour Legoueix par TNT.



15:00 — Les colis partent vers l'entrepôt où le chauffeur de TNT les récupérera. Toute commande passée chez Legoueix avant 15 h 30 est livrée partout en France le lendemain avant 13 h. /



— Situé à Gennevilliers, dans les Hauts-de-Seine, à proximité des grands axes routiers parisiens, l'entrepôt de Legoueix s'étend sur 2 500 m². /



— Legoueix et TNT partagent les mêmes valeurs : sérieux, rigueur, professionnalisme et volonté de toujours raisonner en termes de solutions mises au service de la satisfaction client. /

La qualité, les compétences et l'investissement de ses collaborateurs constituent depuis toujours l'ADN de TNT. Le groupe persiste plus que jamais dans cette voie avec sa nouvelle signature : « TNT, The People Network ». /

Des hommes, un réseau

A l'heure où les nouvelles technologies rendent la vie plus facile, permettant à chacun d'accéder à des produits qui viennent des quatre coins du monde en un simple clic, difficile d'imaginer que des hommes et des femmes œuvrent dans l'ombre pour rendre ces petits miracles possibles. Et pourtant, derrière le SMS que l'on envoie, le mail auquel on répond, l'appel téléphonique que l'on prend – et surtout derrière chacun des 370 000 colis transportés physiquement d'un point à un autre, quotidiennement, par TNT – il y a des professionnels compétents qui attachent la plus haute importance à leur mission : servir au mieux chacun de leurs clients, et satisfaire leurs exigences.

CHAQUE COLIS A UNE HISTOIRE
— Car chez TNT, nous savons que derrière chaque colis il y a une histoire et un enjeu : un contrat important à signer, les plans d'un bâtiment, une pièce détachée qui va permettre de réparer une machine et de redémarrer une production, des échantillons indispensables au choix de la prochaine collection de vêtements, ou encore une prothèse dentaire qu'un patient attend... impatientement !

Chacun de ces colis doit être livré au bon endroit, au bon destinataire et en bon état, le plus rapidement et le plus simplement possible. Conscientes de ces enjeux, les équipes de TNT mettent tout en œuvre pour accomplir leur mission. Leur sens de l'initiative, leur faculté de trouver des solutions à chaque fois qu'une difficulté se présente, leur réactivité, leur proximité et leur souci de personnaliser le service apporté à des clients dont ils connaissent parfaitement les attentes constituent bien l'atout numéro un de TNT.

« PRÊTS À RELEVER TOUS LES DÉFIS ! »

— « Nos collaborateurs sont au cœur de notre nouvelle signature de marque : "TNT - The People Network" », indique d'ailleurs Tex Gunning, le PDG de TNT. « Elle dit clairement à l'ensemble de nos clients que TNT est prêt à relever tous les défis en s'appuyant sur les deux piliers de l'entreprise : la force de son réseau et la qualité de ses collaborateurs. » Chez TNT, vous pouvez être sereins et être sûrs que vos colis sont entre de bonnes mains. /

TNT TOUCH

« We are TNT ! »

« The People Network » n'est pas qu'un slogan : ce réseau existe bel et bien et affiche ses milliers de visages ! Le groupe a lancé dans le monde entier un concours de « selfies » avec pour « objectif » de mettre en avant les hommes et les femmes qui font TNT. En France, deux « photobox » – colis équipés d'un appareil photo – ont parcouru les centres et dépôts de TNT en fin d'année 2014. Une mosaïque composée d'un millier de portraits de ces collaboratrices et collaborateurs décore désormais un camion de TNT. /

Pour en savoir plus



www.youtube.com/watch?v=etHgVKULAIo



L'EXPERT

ANTOINE CABRY, DIRECTEUR MARKETING

« La qualité de la relation conditionne la satisfaction de nos clients »

TNT a récemment changé de signature de marque pour « The People Network ». Pourquoi ce choix ?

— La signature de marque « The People Network » traduit notre ADN. C'est toute l'histoire, toute l'identité et toute la raison d'être de TNT que de relier les hommes entre eux, en livrant à l'un, rapidement, facilement et en toute sécurité, le produit qu'un autre souhaite lui faire parvenir. Nous sommes des acteurs majeurs de cette relation.

Quelle place tient l'humain dans cette relation ?

— Elle est essentielle. Certes, notre performance et la qualité de nos prestations reposent sur de multiples facteurs : la pertinence de notre stratégie, de notre organisation et de nos process, la fiabilité et la modernité de nos équipements, matériels et outils de travail, etc. Mais plus que cela, c'est la qualité de la relation entre nos équipes et nos clients qui conditionne réellement la satisfaction de ces derniers, et qui nous fait nous démarquer de nos concurrents.

Qu'attendent ces clients des collaborateurs de TNT ?

— Ils souhaitent que ces collaborateurs connaissent leurs besoins et attentes, afin de pouvoir y répondre. Ils veulent être informés et prévenus lorsqu'une difficulté imprévue – et il en existe de nombreuses dans notre activité : intempéries, trafic routier ralenti etc. – perturbe la livraison de leur colis. Ils attendent de nos équipes qu'elles soient disponibles, réactives, solidaires, proches d'eux, qu'elles leur facilitent la vie, qu'elles trouvent des solutions en toutes circonstances et qu'elles se battent, pour eux et à leurs côtés, face à l'adversité. Et c'est le cas ! Nos enquêtes de satisfaction attestent l'excellent niveau de relation entre nos clients et nos collaborateurs, notamment ceux de nos équipes locales, qu'ils côtoient parfois tous les jours. /

© STEPHANE KIEHL



➤ Illustrant avant l'heure la nouvelle signature de TNT, « The People Network », les collaborateurs TNT sont engagés depuis de nombreuses années dans des actions solidaires. L'aide apportée par le centre TNT de Mulhouse à la Banque alimentaire remonte ainsi à 2001, et s'amplifie au fil du temps. /

Un partenariat qui tient la route



« **Présentes dans chaque département de France, les Banques alimentaires collectent depuis 30 ans des denrées alimentaires qu'elles redistribuent ensuite à un réseau de plus de 5 000 associations et organismes sociaux de proximité** », rappelle Charles-Yves Griesmann, chef de tri chez TNT, mais aussi Ambassadeur Solidarité et Correspondant Handicap de l'agence de Mulhouse, très engagé depuis de nombreuses années dans ce type d'actions. « *En 2001, la Banque alimentaire de Mulhouse nous a exposé son besoin de transporter ses denrées depuis les mairies, où elles sont stockées, jusqu'à ses centres de tri. Très sensibles à cette cause, nous n'avons pas hésité et avons immédiatement répondu présent.* »

PLUS DE 20 TONNES TRANSPORTÉES !
— Le dispositif est désormais bien rôdé. Début octobre, la Banque Alimentaire évalue ses besoins en tonnages de denrées à transporter à la suite de ses deux jours de collecte nationale, qui ont lieu traditionnellement fin novembre. « *Elle nous indique alors dans quelles mairies il faudra les récupérer. Nous nous organisons en conséquence, avec les collaborateurs volontaires de notre centre TNT et, naturellement, en accord préalable avec notre direction, pour nous répartir la tâche et mettre au point une organisation optimale. Ainsi, ni notre activité, ni celle des clients, n'est impactée.* » Durant la première semaine de décembre, les denrées des mairies sont transportées vers

➤ TNT va plus loin

Précurseur en la matière, le Centre de Mulhouse a entraîné dans son sillage ceux de Marseille, Paris, Pierre-Bénite, Lyon et Clermont-Ferrand. D'où la signature, en 2012, d'une convention qui unit désormais la Banque alimentaire et TNT.

TNT TOUCH

les centres de tri de la Banque alimentaire afin d'être triées puis acheminées vers leur siège. Elles peuvent alors être distribuées aux différentes associations. Pour la Banque alimentaire, 2014 fut une année record, avec 215 tonnes de denrées collectées sur le département et plus de 20 tonnes transportées par TNT dans deux camions de 3,5 tonnes. « The People Network » n'est pas qu'un slogan. À Mulhouse comme ailleurs, il se traduit en actions concrètes qui relient et rapprochent les hommes. /

LE CHIFFRE

12

Nombre de collaborateurs gérés par Jean-Louis Ragot

➤ JEAN-LOUIS RAGOT,
CHEF DE CENTRE TNT À MONTPELLIER /

➤ Engagés et solidaires

Chef de centre TNT à Montpellier, donc garant du bon fonctionnement de l'agence et de la sécurité de ses collaborateurs en toutes circonstances, Jean-Louis Ragot a pleinement assumé ses responsabilités et a su mobiliser son équipe au cours des inondations de fin septembre dans l'Hérault. « *Tout est allé très vite. Le 29, les averses ont débuté à 15 h 30. Une heure plus tard, le dépôt était inondé. Nous avons stoppé les tournées de ramassage, demandé aux chauffeurs de rester chez eux, alerté nos clients, mis en sécurité nos collaborateurs, et avons placé au point le plus haut du dépôt les véhicules et surtout les colis de nos clients. Puis, munis de bottes et de pelles, nous avons fait en sorte que les bouches d'évacuation ne soient pas obstruées.* » À minuit, l'eau ayant enfin baissé, les routes redeviennent praticables et Jean-Louis autorise ses collaborateurs à rejoindre leur domicile. « *Je les ai tous appelés pour m'assurer qu'ils étaient bien arrivés.* » Le dépôt a repris son activité dès 6 h le lendemain, presque comme si de rien n'était. « *Tous ensemble, disciplinés, engagés et surtout solidaires, nous avons démontré que notre slogan "The People Network" prend véritablement toute sa dimension en cas de coup dur, et nous en sommes très fiers* », conclut Jean-Louis.



Conception : netviscommunications.com / Crédit photo : TNT

*Des hommes, un réseau.

TNT, VOTRE PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ

Nos équipes vous connectent au réseau routier le plus rapide d'Europe.

www.tnt.fr



THE PEOPLE NETWORK*

TNTmag est une publication de TNT Express France 58, avenue Leclerc - 69007 Lyon • ISSN : 2275-0576 -
Directeur de la publication : Antoine Caby - **Comité de rédaction :** Malyka Benseghir, Caroline Chamberland, Christophe Le-Provost, Anne Roche - **Illustrateur :** Stephane Kiehl - **Rédacteur :** Patrice Theillout - **Conception-réalisation :** Wefactory - www.we-factory.fr/
Imprim'Vert papier 100 % recyclé, encre végétale. **Retrouvez TNT sur les réseaux sociaux**    