

Pas de stress  
pour les fêtes  
de fin d'année !



# TNT sam

NUMÉRO 7 — DÉCEMBRE 2015

LA SOLUTION\_07

➔ **La fiabilité  
avec style**

L'INSPIRATION\_08

➔ **Pas de stress pour  
les fêtes de fin  
d'année**

L'ATTITUDE\_11

➔ **Mieux se  
connaître renforce  
notre collaboration**



THE PEOPLE NETWORK\*

# 50 000

C'est le volume d'eau, en hectolitres, consommé chaque heure par les fontaines du château de Versailles... C'est aussi le nombre de PME qui font appel au savoir-faire de TNT ! /

LE CHIFFRE

LE MOT

## Доброго ранку

**Bonjour, en ukrainien.** Déjà présente en Ukraine depuis 20 ans grâce à des partenaires locaux, TNT lance sa propre filiale en Ukraine : « TNT Ukraine LLC ». Dans un premier temps, TNT Ukraine assurera ses prestations via des sous-traitants locaux, puis, dans un second temps, ces prestataires seront remplacés par les propres opérations de TNT. /

INTERNET

### ➔ Tnt.fr fait peau neuve

Pour mieux répondre à vos besoins et faciliter vos expéditions, TNT s'est dotée d'un nouveau site Internet, avec un accès plus rapide à l'information, une navigation plus simple et plus intuitive, et un design optimisé qui s'adapte à tous vos écrans : ordinateur, smartphone et tablette. /

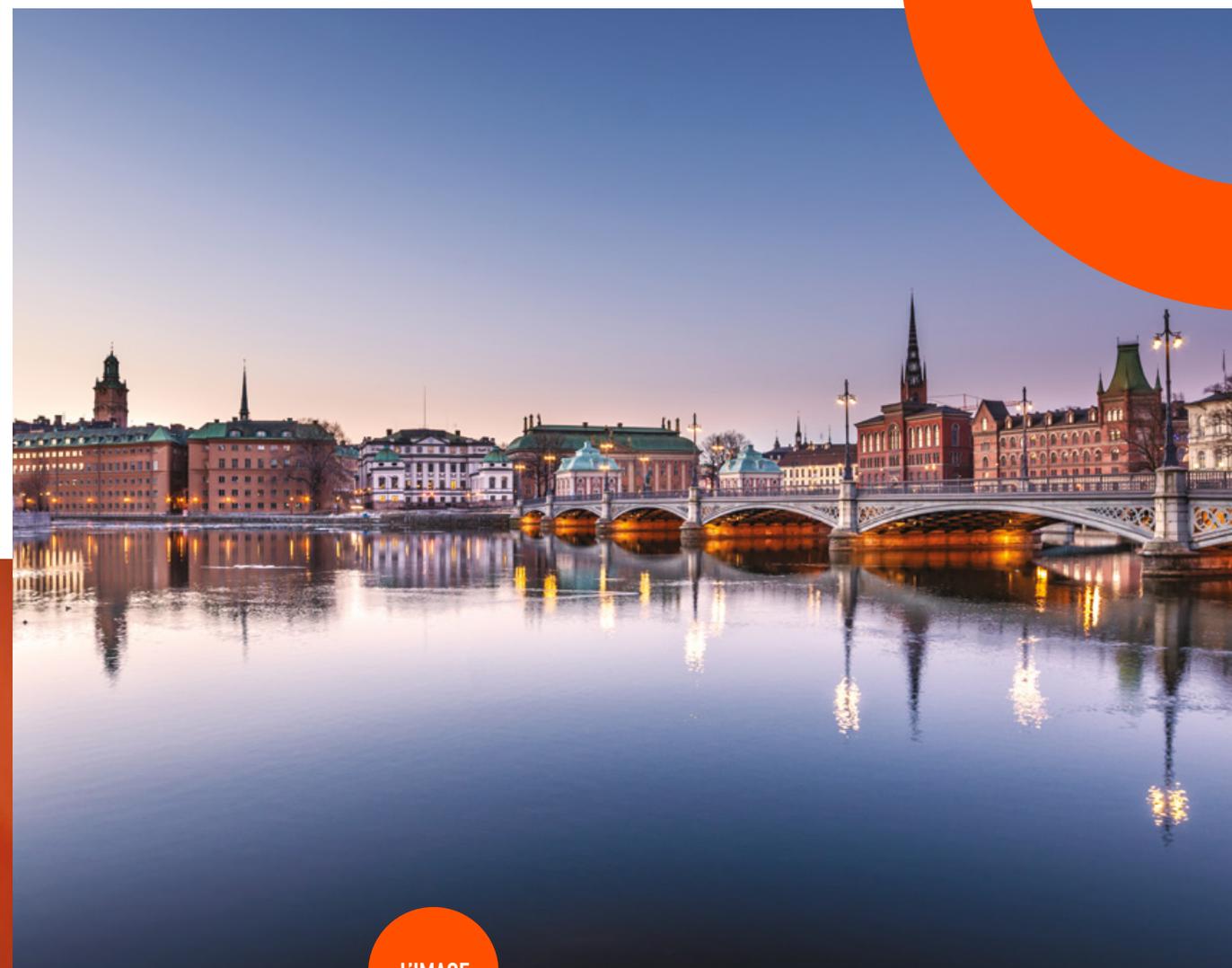
RENDEZ-VOUS SUR WWW.TNT.FR



L'INFO

### ➔ T-Rex à bord !

TNT a transporté le crâne d'un prédateur géant, une femelle tyrannosaure qui a vécu il y a 66 millions d'années. Le crâne a voyagé dans une caisse spécifique des États-Unis vers l'Allemagne, pour être analysé à l'institut de recherche Fraunhofer. Grrrr ! /



L'IMAGE

RÉSEAU

### ➔ Toujours plus grand

TNT vient de créer une nouvelle liaison aérienne entre son hub aérien européen à Liège et Tunis, capitale de la Tunisie. La liaison s'effectuera cinq fois par semaine, via Marseille, avec des vols arrivant à Tunis tous les jours avant l'ouverture des entreprises, et qui repartiront dans la soirée. /

## En route pour Stockholm

TNT renforce ses services internationaux de livraison express dans les pays nordiques grâce à de nouvelles liaisons aériennes en Suède et en Finlande et à de plus grandes capacités pour les livraisons express du dernier kilomètre dans les grands centres économiques de la région. /

➔ Envois volumineux, très urgents, devant être livrés en main propre ou exigeant un très haut degré de sécurisation ? Aucun souci ! TNT répond présente et passe en mode « Special Services », grâce à des solutions qui répondent à vos besoins les plus spécifiques. /

# Des solutions sur mesure

Trois formules de transport permettent d'assurer les envois de colis ou documents qui ne rentrent pas dans le cadre de notre réseau standard :

## 1. DEDICATED VEHICLE

— Solution de livraison personnalisée, porte à porte, rapide et sécurisée, effectuée par un véhicule totalement dédié à votre expédition. Vous êtes informé à chaque étape de la livraison et recevez une confirmation quand la livraison a été effectuée. Ce service est particulièrement utilisé pour réaliser des courses urgentes avec des ramassages et livraisons dans la foulée, sans rupture de charge.



### IL S'EN SOUVIENT !

■ PASCAL, MÉCANICIEN DE COURSE À MONTÉLIMAR

« Une pièce de l'une de nos voitures engagée dans le rallye d'Allemagne se casse lors de la première spéciale. On ne dispose pas sur place de cette pièce de rechange. Heureusement, TNT s'est chargée de la récupérer avec un véhicule dédié et nous l'a livrée dès le lendemain matin. »

### NOUS SOMMES FIERS DE L'AVOIR FAIT !

La livraison d'une pièce permettant de faire redémarrer rapidement une chaîne de production à l'arrêt, de spots d'éclairage pour le concert d'un groupe de rock mythique, d'un fauteuil de dentiste à un praticien qui en avait besoin...

## 2. ONBOARD COURIER

— Un coursier spécialement dédié prend en charge et accompagne en personne vos documents ou colis sur un vol commercial.



### ELLE S'EN SOUVIENT !

■ VIRGINIE, CADRE DE LA FONCTION PUBLIQUE À POINTE-À-PÎTRE

« Des copies d'examens de notre concours administratif devaient être rapidement transférées des Antilles françaises vers la métropole pour être corrigées. Il était impératif qu'elles voyagent en toute sécurité pour éviter les risques de pertes ou les éventuelles tentatives de fraude. Merci TNT ! »

### NOUS SOMMES FIERS DE L'AVOIR FAIT !

La livraison pour un avocat de documents confidentiels par avion à son client, d'un passeport appartenant à un homme d'affaires, oublié dans sa chambre d'hôtel, de robes de mariées d'une grande maison de haute couture sur un défilé...

## 3. AIR FREIGHT OU AIR CHARTER

— En cas d'envois volumineux, lourds, de matériel sensible ou de denrées périssables, TNT prend totalement en charge le fret, voire affrète un vol spécial.



### IL S'EN SOUVIENT !

■ HUBERT, CONSERVATEUR DE MUSÉE À COLMAR

« TNT a organisé le transport d'un tableau venant de Buenos Aires jusqu'à notre musée. Ce fut la pièce maîtresse de notre exposition. »

### NOUS SOMMES FIERS DE L'AVOIR FAIT !

Le transport de matériel médical volumineux pour un hôpital de Mayotte, d'Airbags (produits contenant un principe explosif) d'un équipementier français chez un constructeur automobile chinois, de produits exotiques d'Amérique du Sud vers la France pour la réception annuelle d'une ambassade... ●



**Qui** : La Bécanerie  
**Activité** : Vente de pièces deux-roues et équipement motard  
**Où** : Avignon (Vaucluse), Nantes (Loire-Atlantique)  
**Effectifs** : 35 salariés  
**Web** : www.la-becanerie.com

**NICOLAS HENNI,**  
 DIRECTEUR-ASSOCIÉ DE L'ENTREPRISE.

## « TNT participe à la satisfaction de nos clients »

Distributeur spécialisé dans la vente de pièces deux-roues, La Bécanerie confie depuis 3 ans ses livraisons en France à TNT. Entretien avec Nicolas Henni, directeur-associé de l'entreprise.

### Quels sont vos domaines d'activité ?

— La Bécanerie propose à ses clients des pièces deux-roues pour petites cylindrées (cyclo, scooter...). D'abord constitué d'un magasin physique à Nantes, l'entreprise était un VPCiste. En 2005, nous sommes devenus e-commerçants : aujourd'hui, 90 % de nos commandes passent par Internet. Et depuis 2 ans, nous nous sommes diversifiés sur les plus grosses cylindrées (moto, off road...), le vélo et l'équipement motard.

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

— TNT assure tout d'abord la livraison en express au client final, ce qui représente 85 % des envois à nos clients, qui souhaitent être livrés rapidement. Deux fois par jour, à midi

et le soir, TNT vient ramasser les colis dans nos entrepôts, pour une livraison chez nos clients dès le lendemain. De plus, TNT assure le transfert de pièces entre nos entrepôts de Nantes et d'Avignon.

### Pourquoi avoir choisi TNT pour assurer vos livraisons ?

— Nous devons livrer jusqu'à 1 000 colis chaque jour, dont 85 % à J+1. En effet, nos clients sont souvent des passionnés ou des personnes qui ont un besoin urgent d'une pièce afin de réparer leur principal moyen de locomotion. Pour servir au mieux nos clients, nous recherchions un partenaire qui sache à la fois faire preuve de rapidité et de flexibilité. TNT a la capacité de livrer de tels volumes, aux entreprises et aux particuliers, en temps et en heure.

### Quel bilan tirez-vous de votre collaboration avec TNT ?

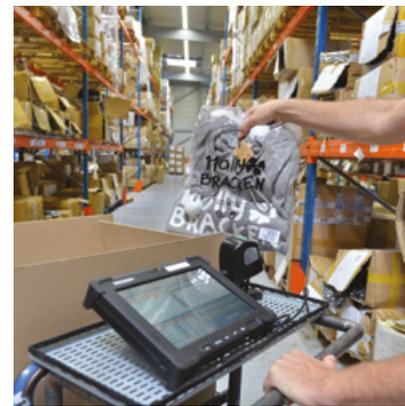
— Cela fait 3 ans que TNT est à nos côtés ; notre collaboration est un vrai partenariat. TNT s'adapte à nos besoins en prenant en charge nos livraisons, qui varient d'un jour à l'autre, et participe à la satisfaction de nos clients en leur livrant leurs achats dès le lendemain de la commande. En parallèle, TNT recherche constamment des solutions afin d'améliorer notre partenariat. ●

LE CHIFFRE

**1 000**

colis acheminés chaque jour par TNT pour La Bécanerie.

© HERVÉ HOTE



**Mercredi 14 octobre, 09:15** – Dans l'entrepôt Molly Bracken de Six-Fours-les-Plages, dans le Var, les commandes du jour sont soigneusement préparées. L'informatisation de l'entrepôt permet un suivi en temps réel des bons de commande.



**10:00** – Avant l'expédition des marchandises, les préparateurs de commandes effectuent le rapprochement des colis avec leurs documents de livraison.



**14:30** – Le chauffeur TNT se présente chaque jour pour effectuer son ramassage. Il réceptionne les colis préparés, destinés à être livrés dès le lendemain dans les boutiques où sont vendues les collections Molly Bracken.

## La fiabilité avec style

**Qui** : Molly Bracken  
**Activité** : Prêt-à-porter  
**Où** : La-Seyne-sur-Mer  
**Web** : www.mollybracken.com

**1 000 colis/mois** sont transportés pour Molly Bracken par TNT



**09:45** – Une fois les commandes préparées, les marchandises sont colisées après vérification de la préparation de la commande.



**10:20** – Les colis destinés à être transportés par TNT sont regroupés sur une palette en vue du ramassage effectué par le chauffeur de TNT qui passe chaque jour à l'entrepôt.

### Réactivité et fiabilité assurées !

En faisant appel à TNT en mars 2002, Molly Bracken, présente dans 2 800 boutiques dans le monde, peut compter sur deux valeurs qui font la force du People Network\* : réactivité et fiabilité.

\*Des hommes, un réseau.

TNT TOUCH

➤ La « peak period\* » des fêtes de fin d'année a démarré pour des centaines de milliers d'entreprises. TNT anticipe et accompagne les entreprises dans cette période à fort enjeu économique et met tout en œuvre pour tenir ses engagements de livraison en 24h et assurer sa qualité de service. /

## Pas de stress pour les fêtes de fin d'année !

**L**ancements de produits, approvisionnements des boutiques, nécessité de réassorts dès le lendemain, livraisons des produits achetés en ligne... Les entreprises se doivent d'apporter de la réactivité à leurs clients. Le transport express avec ses livraisons en moins de 24h devient plus que jamais un maillon décisif en cette « peak period ». TNT s'organise pour faire face à cette hausse des volumes. Une mobilisation d'autant plus forte que l'essor constant du e-commerce accroît le volume des colis à livrer en express ! Les Français étaient en 2014 près de 35 millions à être séduits par l'achat en ligne, soit 846 000 de plus en un an (source Médiamétrie). La FEVAD (Fédération du E-commerce et de la Vente A Distance) relève de son côté que les ventes en ligne ont atteint 15,2 milliards d'euros au premier trimestre 2015, soit près de 2 milliards de plus que l'an dernier. Avec de plus en plus de consommateurs qui attendent jusqu'au dernier moment les bonnes affaires pour leurs achats de Noël, des internautes qui privilégient de plus en plus le « Click&Collect\*\* », les entreprises ont besoin de se reposer sur un transporteur fiable, sûr, réactif, et flexible.

### UN PIC ANTICIPÉ TRÈS EN AMONT

— Depuis le mois d'avril, les équipes commerciales de TNT rencontrent leurs clients pour préparer la période de Noël, définir des prévisionnels de colis à livrer et



les plans de transport les mieux adaptés. Le réseau de TNT peut ainsi mettre toute sa réactivité et son efficacité au service des milliers d'entreprises qui réalisent, pendant cette période, un pourcentage important de leur chiffre d'affaires. Toute l'organisation des dépôts de TNT s'adapte et les équipes opérationnelles sont renforcées. « L'aménagement de certains sites est optimisé pour fluidifier les opérations de tri et de livraison. Des véhicules d'astreinte sont également prévus pour augmenter notre capacité de transport selon les besoins ponctuels de nos clients » explique Christian Carn, Directeur Réseau chez TNT. Pour suivre tous ces acheminements en temps réel, une équipe veille 24h/24 afin d'anticiper et d'assurer une réactivité opérationnelle maximum en cas d'incident (intempéries, perturbation de la circulation, etc.). Des plans de contingence, définis en amont, sont alors activés. En plus du réseau, les hommes et les femmes de TNT sont pleinement mobilisés et engagés pour satisfaire au mieux chaque client de TNT, et assurer des millions de sourires autour du sapin ! ●

\*Période de forte activité durant les 6 semaines précédant Noël.

\*\*Service permettant de récupérer, dès le lendemain en boutique, ses achats commandés en ligne.



L'EXPERT

■ BRUNO SANLAVILLE, DIRECTEUR E-COMMERCE ET SOLUTIONS MARCHÉ, TNT FRANCE

### ➤ « Des services de livraison adaptés »

#### En quoi l'e-commerce est-il également concerné par la peak period ?

— Cette période est devenue un véritable enjeu en termes de chiffre d'affaires et de fidélisation client pour des centaines de milliers d'entreprises e-commerçantes.

#### En quoi le transport express joue-t-il un rôle crucial pour les e-commerçants pendant cette période ?

— La livraison express devient un standard, elle se développe même pour les achats anticipés du mois de novembre ! Et elle devient cruciale pour les consommateurs espérant profiter de « bonnes affaires » au mois de décembre. Ils attendent souvent jusqu'au dernier moment pour commander et souhaitent profiter de leurs achats en ligne dès le lendemain ! Le transport express, avec ses livraisons en moins de 24h, devient plus que jamais un maillon décisif en cette « peak period ».

#### Comment TNT accompagne-t-elle ses clients e-commerçants dans cette période ?

— TNT leur propose un ensemble de services de livraison adaptés. Le plus utilisé reste sans aucun doute le service « TNT 24h à domicile ». En plus d'une

livraison en moins de 24h, il offre la possibilité aux internautes de piloter leur livraison en ligne. Avec « MalivraisonTNT », ils peuvent modifier ou reprogrammer la date et le lieu de livraison jusqu'à minuit la veille de la livraison, s'assurant ainsi de la bonne réception de leur colis. Autres dispositifs qui gagnent du terrain, ce sont les livraisons « hors domicile » ou « Click&Collect 24h ». Elles permettent de commander en ligne et de retirer son colis soit dans l'un des 4200 points de proximité du réseau Relais Colis@, soit – et c'est nouveau – dans l'un des 300 Abricolis@ InPost\*, soit directement dans le magasin de l'enseigne où a été effectué son achat commandé la veille en ligne. Autre alternative : « TNT 24h en Entreprise » qui permet de se faire livrer directement sur son lieu de travail. Grâce à TNT, tout le monde peut être livré rapidement et selon le mode de son choix.

\*Consignes automatiques de distribution de colis des enseignes clientes de TNT proposant ce service.





➔ Convaincue que pour être durablement performante une entreprise doit intégrer une démarche de responsabilité sociale, TNT agit de manière volontaire et mène des actions en faveur de l'environnement pour un développement durable et harmonieux. Zoom sur l'engagement de TNT en matière d'éco-conduite. /

## TNT engagée dans l'éco-conduite

**L**e développement durable est l'affaire de tous et fait aujourd'hui partie de la culture d'entreprise de TNT. Outre les événements régulièrement organisés pour sensibiliser ses collaborateurs aux enjeux du changement climatique, l'entreprise les forme depuis longtemps à l'éco-conduite. Cette conduite responsable, à adopter aussi bien à bord de son véhicule professionnel que personnel, permet de réduire la consommation de carburant et les émissions de CO<sup>2</sup> jusqu'à 20 % grâce à 10 principes de base. En tant que transporteur

EXPRESS &amp; DURABLE



### TNT TOUCH

#### ➔ « Vivons la route »

L'agence TNT de Lesquin a accueilli clients et collaborateurs le 22 septembre 2015, à l'occasion de la 1ère édition de « Vivons la route ». Tout au long de la journée, des ateliers pédagogiques - simulateur de choc, d'éco-conduite, atelier conduite à risque et stand développement durable - ont permis d'appréhender les situations à risque du quotidien, dans un esprit d'équipe et de convivialité. Ce fut aussi l'occasion de diffuser divers messages relatifs aux enjeux environnementaux et de sécurité routière pour une conduite apaisée. /

express, TNT a conscience que son activité est émettrice de gaz à effet de serre. C'est pourquoi l'entreprise contribue, grâce aux initiatives qu'elle met en place comme l'éco-conduite pour tous, à la réduction de son impact sur le climat.

#### DES BÉNÉFICES MULTIPLES

— En pratique, les chauffeurs de véhicules légers suivent l'itinéraire de bonne conduite (IBC), un parcours de formation personnalisé créé par TNT et étalé sur deux ans, conjuguant e-learning, formation en salle et conduite sur piste. Les conducteurs de poids lourds suivent la FCO (Formation Continue Obligatoire à la sécurité) en guise de rappel de formation. Depuis 2012, TNT a complété son dispositif d'une formation adaptée à la force de vente, comprenant quatre modules (code de la route, éco-conduite, pratique sur piste, tests). A la clé pour tous : sécurité renforcée sur les routes, gain de consommation de carburant, réduction des émissions de gaz à effet de serre et des polluants atmosphériques et baisse du stress au volant. Gage à l'arrivée d'une meilleure qualité de service auprès du client.

TNT organise également le Drive Me Challenge, une compétition annuelle internationale d'éco-conduite destinée aux chauffeurs et caristes, qui est une fabuleuse opportunité pour tous ces chauffeurs de pratiquer ces fondamentaux, dans un esprit de convivialité. ●



### LE CHIFFRE

# 20

Journées Portes Ouvertes ont accueilli des clients dans nos agences TNT en 2015, partout en France.

➔ JOURNÉE PORTES OUVERTES, AGENCE TNT MARIGNANE, FRANCE /

## ➔ Mieux se connaître renforce notre collaboration

**L**e 24 septembre dernier, dans le cadre d'une « Journée Portes Ouvertes », les équipes commerciales et opérationnelles de l'agence TNT de Marignane ont accueilli une trentaine de clients. Objectif ? « Faire découvrir à des dirigeants et responsables logistiques de PME-PMI le fonctionnement de notre agence » indique Myriam Perret, Chef des Ventes. « La plupart de nos clients ne connaissent pas les coulisses du transport express. Cette journée est l'occasion pour eux de découvrir la manière dont TNT prend en charge leurs expéditions, de A à Z » ajoute Eric Follet, Chef de Centre à Marignane. « Nos clients découvrent aujourd'hui l'envers du décor : au-delà du ramassage, il y a toute une organisation invisible, mais bien réelle. Ils savent maintenant, plus concrètement, ce que signifie TNT, "The People Network" ».

ENVIE DE DÉCOUVRIR LES COULISSES DE TNT ? N'HÉSITEZ PAS À DEMANDER À VOTRE INTERLOCUTEUR COMMERCIAL UNE VISITE DE VOTRE AGENCE TNT LA PLUS PROCHE !

\* Des hommes, un réseau.

De gauche à droite : Baptiste Alexandre, Attaché Commercial, Eric Follet, Chef de Centre de Marignane, Alexandre Dol, Responsable Camionnage, Pierre-Jacques Liguori, Responsable Relais du matin, Myriam Perret, Chef des Ventes, Mohamed El Youssfi, Conseiller Commercial, Valérie Tournel, Ingénieur Commercial



# TNT, LE SPÉCIALISTE DES LIVRAISONS EN MATINÉE <sup>(1)</sup>



## 🕒 9:00 Express

Vos documents, colis  
et marchandises sont livrés  
**avant 9h.**

## 🕒 10:00 Express

Vos documents, colis  
et marchandises sont livrés  
**avant 10h.**

## 🕒 12:00 Express

Vos documents, colis  
et marchandises sont livrés  
**avant 12h.**

Vous êtes plus de  
**50000** PME  
à faire appel à notre savoir-faire<sup>(2)</sup>

Merci !



**97%**<sup>(3)</sup>  
des PME  
en France métropolitaine  
sont livrables avant  
12h ou 13h



 Pour toute information :  
[www.tnt.fr/services](http://www.tnt.fr/services)

(1) : Pour vérifier la disponibilité d'un service de livraison selon vos communes de départ et de destination, rendez-vous sur [www.tnt.fr/delais](http://www.tnt.fr/delais) ou contactez votre Service Clients. (2) : Source base de données clients internes TNT Express France, 2014. (3) : Source étude interne TNT Express France, 2015.

**TNT**  
THE PEOPLE NETWORK™