



TNT INVESTIT
POUR VOTRE
AVENIR

NUMÉRO 11 — NOVEMBRE 2017

LA SOLUTION_09

➔ **Un partenariat
qui a de l'allure**

LE LIEN_10

➔ **« Des missions
extrêmement
enrichissantes »**

L'ATTITUDE_11

➔ **Œuvrer chaque
jour pour votre
satisfaction !**



THE PEOPLE NETWORK*

1 000 000

C'est le nombre de colis qui transitent chaque jour dans le monde grâce au réseau TNT ! /

LE CHIFFRE

DÉVELOPPEMENT DURABLE

➔ Une tournée 100 % écolo à Lille

TNT livre désormais le cœur du centre-ville de Lille en vélo électrique. Devant des mesures de plus en plus contraignantes en matière de circulation, d'accès et de stationnement, cette solution écologique a été mise en place pour la plus grande satisfaction des destinataires. La qualité, la rapidité et un mode de transport zéro émission : un pari gagnant ! Cette initiative s'inscrit dans le programme environnemental Express & Durable de TNT, qui favorise le développement de modes de transport propres. / Pour en savoir plus sur notre démarche RSE : www.tnt.fr/entreprise-responsable

L'INFO

Place au digital pour vos demandes de ramassage

Dans le cadre de la digitalisation de l'entreprise, TNT accompagne ses clients utilisant encore le fax pour effectuer des demandes de ramassage. L'objectif : fluidifier et simplifier la relation client à l'aide des outils digitaux mis à leur disposition. Depuis juillet, les demandes de ramassage se font via myTNT, TNT Expedito ou EDI. En plus de simplifier les démarches des clients, fini les risques d'erreur ! /



INNOVATION

➔ La livraison en quelques heures 7 jours sur 7

Pour les particuliers effectuant leurs achats en ligne, la flexibilité et la rapidité de la livraison sont des facteurs de satisfaction déterminants.

TNT répond à leurs exigences avec le service de livraison rapide Sameday, disponible sur Paris (et Île-de-France), Lyon (et les villes limitrophes), Marseille intra-muros et Aix-en-Provence, villes où la population d'e-shoppers est la plus dense. Ils sont assurés de recevoir leur commande le jour même, y compris le dimanche et les jours fériés. Les plus : le créneau de livraison – entre 19 heures et 22 heures – le plus adapté aux particuliers et la remise du colis en main propre contre signature. /

MERCI !

L'IMAGE

Votre confiance nous fait avancer !

Merci pour la fidélité que vous nous témoignez.

Quelles que soient vos exigences en matière de transport, notre équipe d'experts s'engage à vos côtés pour vous offrir chaque jour le meilleur de l'express avec une large gamme de services. Des solutions sur mesure aux expéditions standardisées, redécouvrez tout ce que TNT peut faire pour vous sur www.tnt.com/choice/

➔ Pour s'adapter et répondre toujours mieux à vos besoins en perpétuelle évolution, TNT innove et investit dans de nouvelles infrastructures en région parisienne. Trois nouvelles agences, dotées de technologies de dernière génération et de capacités opérationnelles exceptionnelles, étendent le maillage de notre réseau.

TNT investit pour votre avenir



LE MOT

Une nouvelle ère

Grâce à ces nouvelles infrastructures, TNT double sa capacité en Île-de-France et garantit à ses clients un très haut niveau de performance. Près de 40 000 colis par heure sont traités sur la région.

En 2017, trois nouveaux sites TNT s'installent en Île-de-France. Tous affichent des performances remarquables pour mieux vous accompagner dans le développement de votre activité et dans la volumétrie de vos envois.

Situé à proximité de l'aéroport de Paris-CDG, le site de Tremblay-en-France s'étend sur 18 000 m² et compte 182 portes d'accès réparties en zones poids lourds, véhicules de 20 m³ et véhicules légers. Grâce aux quais de déchargement direct télescopiques, la prise en charge de vos colis est facilitée. Qu'ils soient conditionnés ou non sur palette, nous nous adaptons à chaque besoin. L'automate de tri de nouvelle génération, qui est capable d'acheminer de façon autonome et en toute souplesse les expéditions, peut traiter 15 000 colis par heure.

DES SITES À LA POINTE DE LA TECHNOLOGIE

En mai dernier a eu lieu l'ouverture de l'agence de Wissous. D'une superficie identique à celle du site de Tremblay-en-France, elle est équipée de 40 quais poids lourds. Des systèmes numériques d'aide au tri et à la livraison géolocalisent les données et permettent ainsi de préétablir les tournées des chauffeurs. Une fois orientés vers leur quai de destination, les colis sont alors pris en charge par nos équipes dédiées. Le résultat ? Une précision remarquable et une marge d'erreur quasi inexistante. ➔ Cet automne, c'est l'agence de Gennevilliers qui,

Tremblay-en-France | janvier 2017

Wissous | mai 2017

Gennevilliers | septembre 2017



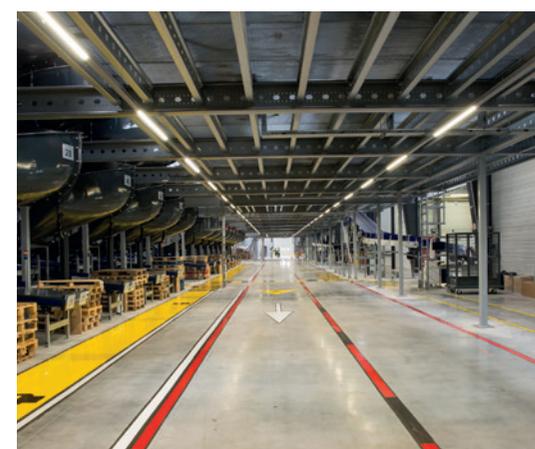
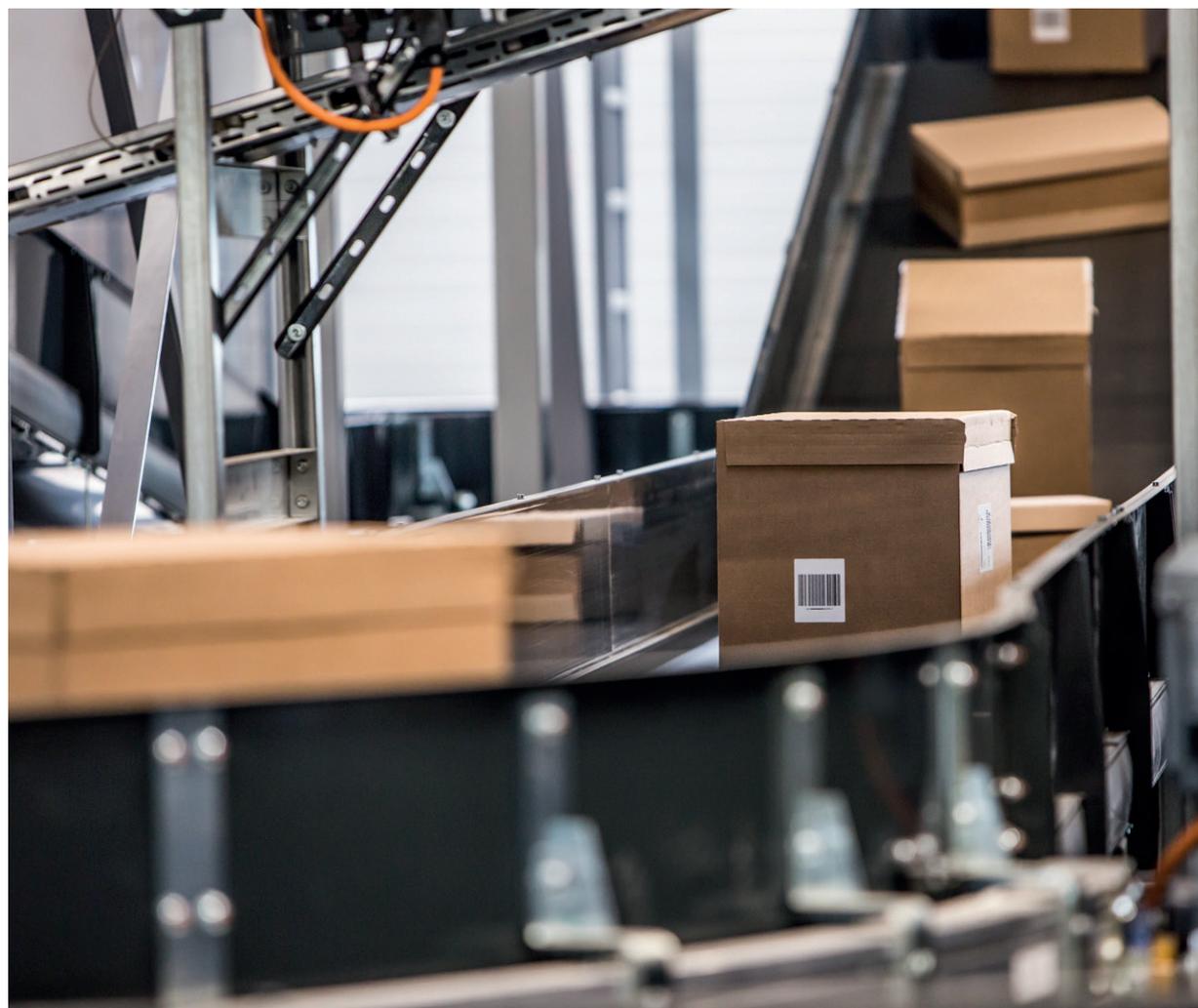
3 nouveaux sites



LE CHIFFRE

18 000 m²

C'est la superficie du nouveau site de Tremblay-en-France, soit l'équivalent de trois terrains de football.



à son tour, a ouvert ses portes au nord-ouest de la capitale. Gage de la qualité environnementale de ces nouvelles installations, ce site ainsi que celui de Wissous seront certifiés Breeam⁽¹⁾ comme l'est déjà celui de Tremblay-en-France.

UN ENVIRONNEMENT MAÎTRISÉ ET SÉCURISÉ

Toutes les conditions sont réunies pour garantir une protection maximale de vos expéditions, même les plus sensibles. Ainsi, ces nouveaux sites sont équipés de systèmes de contrôle des personnes à chaque point d'entrée et de sortie, avec détection anti-intrusion reliée 24h/24 au PC central national. Ils disposent également d'outils de suivi comme le vidéotracking de l'ensemble de la chaîne d'expédition. Les trois agences offrent le niveau le plus élevé de sécurité de la chaîne logistique.

NOS VALEURS À VOTRE SERVICE

Cette extension du maillage de notre réseau vous fait bénéficier de services d'excellence à grande échelle.

Ce sont près de 40 000 colis par heure qui peuvent aujourd'hui être traités au total sur la région Île-de-France.

TNT a conçu ces nouvelles infrastructures comme de véritables leviers de performance. L'alliance de l'expérience et de la technologie nous permet de répondre plus efficacement à vos besoins et de mieux vous accompagner dans votre développement. ●

(1) Breeam (Building research establishment environmental assessment method) : certification comprenant une méthode d'évaluation de la performance environnementale d'un bâtiment.

LE TÉMOIN



Qui : Groupe Pierre Le Goff
Activité : Distribution de produits d'hygiène professionnelle
Où : Un réseau de 28 agences partout en France
Web : www.groupepierrelegoff.com

■ **LUDOVIC DYEVRE,**
DIRECTEUR LOGISTIQUE RÉGIONAL

« Une technicité impressionnante »

Leader national de la distribution de produits d'hygiène professionnelle, le Groupe Pierre Le Goff a récemment fait le choix de TNT pour la distribution de ses colis en Île-de-France. Depuis son site de Garges-lès-Gonesse, cette entreprise achemine des colis vers l'entrepôt TNT de Tremblay-en-France : ceux-ci sont ensuite triés, puis livrés aux clients finaux.

En quoi la qualité de la livraison est-elle primordiale pour votre activité ?

— Nous vendons nos produits à une grande variété de clients (entreprises de propreté, collectivités, hôtels, hôpitaux, etc.). Ces clients sont très exigeants. Dans le domaine des produits d'hygiène, une rupture de stock peut très vite causer des problèmes importants ! Par ailleurs, nous sommes distributeurs : la livraison est vraiment notre cœur de métier. Nous avons donc besoin de partenaires fiables et rapides qui intègrent parfaitement nos enjeux. Nous voulons aussi pouvoir suivre très précisément l'acheminement de nos produits : sont-ils encore à l'entrepôt, sont-ils en cours de livraison ou déjà livrés, etc.

TNT vous a ouvert les portes de son nouveau site de Tremblay-en-France : comment pourriez-vous caractériser ce lieu ?

— C'est un site énorme, très mécanisé. Nos livraisons devront être à la hauteur de son impressionnante technicité !



Qui	: Transporteo®
Activité	: Transport d'échantillons biomédicaux
Où	: Rue Maryse Bastié, 93600 Aulnay-sous-Bois
Effectifs	: 30 salariés
Web	: www.transporteo.com
CA	: 1,2 million d'euros

FRANK POPOTTE,
DIRECTEUR DES OPÉRATIONS DE TRANSPORTEO®

« Nous avons besoin d'une fiabilité absolue »

Transporteo® est spécialiste de la logistique médicale à destination des chercheurs et autres laboratoires. Chaque produit doit impérativement être livré, sans retard, à son destinataire. Il a choisi TNT.

Quel est le domaine d'activité de Transporteo® ?

Pour l'essentiel, nous envoyons à des chercheurs des produits ou échantillons biologiques et agroalimentaires sensibles à des fins d'analyses ou d'essais cliniques. Nous conditionnons ces produits, selon leur nature, dans des emballages spécifiques et certifiés, qui assurent aux produits transportés une température de 25°C à -20°C, -80°C, voire même -196°C quand les produits requièrent un transport dans de l'azote liquide. Dans ce domaine de très haute précision, l'extrême fiabilité des intervenants et des process est primordiale. Il peut arriver que l'échantillon transmis soit unique. Il n'est alors pas question de le perdre ou de le détériorer.

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

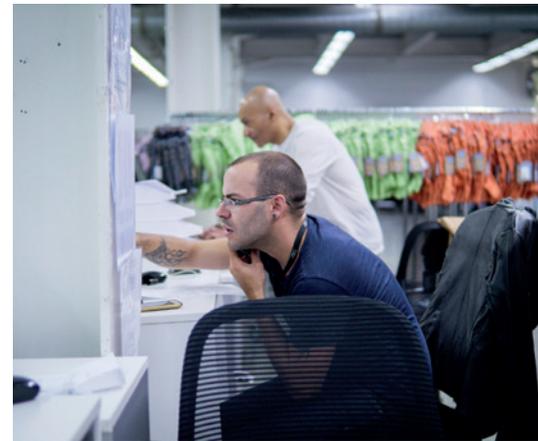
TNT récupère nos caissons de livraison contenant les produits conditionnés l'après-midi et les livre en express dès le lendemain matin. Notre volume de livraisons a considérablement augmenté au cours de ces derniers mois, et TNT en tant que partenaire de transport nous accompagne efficacement dans le développement de notre activité commerciale.

Pourquoi avoir choisi TNT pour assurer vos livraisons ?

Nous livrons nos clients en France et dans de nombreux pays européens. Leur réseau de transport routier est extrêmement fiable. 100% de nos colis doivent arriver à destination. Nous avons besoin que cette performance perdure. Dans notre secteur d'activité, seul le « zéro défaut » est synonyme de qualité. Le transport des produits que nous confions nos clients doit être quelque chose de « cool », dans tous les sens du terme. ●



– Marque italienne de prêt-à-porter née en 1978, Imperial est présente en France depuis 2012. Visite du siège d'Aubervilliers, où transitent près de 50 000 pièces chaque mois.



– Les commandes peuvent être effectuées sur stock, via les vendeurs/préparateurs, ou sur commande, à partir d'échantillons en showroom. Dans ces deux cas, les commandes sont d'abord préparées sur des portants, puis contrôlées électroniquement.



– Deux fois par jour, TNT vient récupérer les colis, et livre dès le lendemain matin près de 1 000 points de vente en France.

Un partenariat qui a de l'allure

Qui	: Imperial
Activité	: Prêt-à-porter
Où	: Aubervilliers
Web	: www.imperialfashion.com



– Toutes les pièces destinées au marché français sont stockées dans cet entrepôt de 3 000 m². Fabriquées en Italie, elles sont placées sur cintres pour fluidifier le travail des préparateurs de commande.



– Les commandes sont ensuite mises en carton, pesées, contrôlées une dernière fois, et prêtes à être livrées par TNT.

TNT TOUCH

Une adaptation sur mesure

Afin de répondre au mieux à l'organisation opérationnelle d'Imperial, TNT a mis en place deux ramassages quotidiens.



Composés d'hommes et de femmes pleinement investis dans leur mission professionnelle, mais aussi engagés dans des actions solidaires et sociétales, TNT soutient le bénévolat de compétences de ses collaborateurs.

3 questions à

RICHARD RATTON, RESPONSABLE DU PORTEFEUILLE D'AFFAIRES À LA DIRECTION COMMERCIALE DE TNT

« Des missions extrêmement enrichissantes »

Quels sont les projets solidaires dans lesquels vous êtes engagé ?

Je collabore la plupart du temps avec Planète Urgence. Reconnue d'utilité publique, cette association agit en faveur du renforcement de l'autonomie des pays du Sud et de la protection de leur environnement. Chaque année depuis 2012, je consacre deux semaines prises sur mes congés à des missions solidaires liées à ces deux thématiques. Je me suis ainsi rendu au Malawi pour participer à un projet de reforestation, au Cameroun pour initier des jeunes à la gestion de projet, au Bénin et au Sénégal pour des formations en bureautique. J'ai même eu l'opportunité d'intervenir dans un centre d'insertion professionnelle pour les personnes en situation de handicap à Madagascar dans l'objectif de coacher des formateurs.

De quelle manière avez-vous été soutenu par TNT ?

Pour chaque projet, et quel que soit le contexte, j'ai toujours trouvé une oreille attentive et TNT m'a accompagné dans ma démarche en prenant en charge la majeure partie des frais liés à ces missions. Sans ce soutien précieux, il m'aurait été difficile de m'engager autant et de manière aussi régulière dans ces actions de bénévolat de compétences.

LE CHIFFRE

67

personnes formées lors des quatre congés solidaires de Richard Ratton

Quel regard portez-vous sur la démarche de TNT en faveur des activités sociétales et solidaires de ses collaborateurs ?

À mes yeux, elle renforce notre sentiment d'appartenance au « People Network » de TNT, une communauté partageant des valeurs humaines fortes : la volonté de venir en aide à l'autre, de s'adapter à sa situation, d'être toujours à la recherche de solutions. D'ailleurs, j'essaie d'entraîner dans ces missions d'autres de mes collègues, tant je les trouve enrichissantes à tous points de vue. ●

Œuvrer chaque jour pour votre satisfaction !

LE COMITÉ EXPÉRIENCE CLIENTS DE TNT AU GRAND COMPLET.

LE CHIFFRE

2

C'est la place de TNT France dans le palmarès de la relation client réalisé par The Human Consulting Group.



Lancé en 2015, le projet Qualité et Expérience Client a pour ambition d'accroître le niveau de satisfaction des clients de TNT. Édifiée par un groupe de travail pluridisciplinaire, la charte des « 5 essentiels de la relation client » comprend les engagements suivants : être aux côtés de nos clients pour accompagner leur développement, tenir les promesses faites, les informer en temps réel et en toute transparence, leur permettre, grâce à nos solutions de transports adaptées, de se concentrer sur leur cœur de métier, et enfin, être engagés et responsables à tous les niveaux. « *Pari tenu !* », se réjouit Philippe Brunel, Responsable Assurances au sein de la Direction Financière de TNT et responsable du Comité de TNT en charge du projet. « *En février 2017, TNT a remporté la 2^e place du palmarès HCG (Human Consulting Group) de la Relation Client, réalisant un bond spectaculaire, puisque nous étions au-delà de la centième place en 2015 !* ». Parmi les nombreuses performances expliquant ce très bon classement : la résolution dès le premier contact de 94 % des demandes arrivant au Service Clients, la baisse de 18 % du nombre de réclamations pour des colis endommagés, et l'« *objectif affiché et tenu de 98 % de livraisons dans les délais en France métropolitaine.* » TNT est bien décidé à poursuivre ses efforts afin de rester sur le podium du palmarès HCG, voire d'en gravir la plus haute marche... ●

NOTRE DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE



*Des hommes, un réseau.

www.tnt.fr



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 LeProvost, Anne Roche - **Photos** : T. Buccino, R.M. Loisy, T. Paviot, J.Thèves, AdobeStock, TNT DR - **Rédacteurs** : P. Theillout, J. Thèves - **Conception-réalisation** : Wefactory &Co - www.we-factoryandco.fr / Imprim'Vert papier 100% recyclé, encre végétale. **Retrouvez TNT sur les réseaux sociaux**    