

#12 - AVRIL 2018

TNT MAG

LE E-COMMERCE EN FRANCE

COMME VOUS NE
LE SOUPÇONNEZ PAS

TOUR D'HORIZON
AU PLUS PROCHE DE VOUS _03

RENCONTRE
WALOMO, L'ENTREPRISE
QUI HABILLE LES MARQUES
DEPUIS 30 ANS _06



BIENVENUE DANS LE NOUVEAU TNT MAG...

Un TNT Mag repensé, relooké, rénové mais aussi étoffé. L'objectif avec cette nouvelle version du magazine est de nous rapprocher de vous, vos métiers, vos contraintes et vos attentes, mais aussi de la manière dont nous pouvons être le partenaire de vos réussites.

Dans cette nouvelle formule, nous allons parler de TNT bien sûr, mais aussi des différents services imaginés pour vous, du caractère primordial de la relation client. Nous souhaitons également prendre de la hauteur pour aborder des sujets qui vous intéressent, à commencer par le e-commerce et son succès dans l'hexagone.

Dans ce numéro d'avril 2018, nous sommes également allés à la rencontre de Simon Wahnich de la société Walomo. Walomo qui nous fait le plaisir de nous choisir comme partenaire depuis fin 2017. Simon Wahnich nous parle de son activité et de l'importance stratégique que revêt pour lui le transport de ses marchandises.

En espérant que vous apprécierez ce nouveau TNT Mag et qu'il vous informera autant qu'il vous inspirera. ”

ANTOINE CABY,
Managing Director, Marketing Operations,
France, Benelux & Southern Europe

- TOUR D'HORIZON :**
Au plus proche de vous **_03**
- RENCONTRE :**
Walomo, l'entreprise qui
habille les marques depuis 30 ans **_06**
- ÉCLAIRAGE :**
Le e-commerce en France
comme vous ne le soupçonnez pas **_08**
- INSIDE :**
Notre engagement : être à vos côtés **_11**

TNT Mag 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, Anne Roche, Alexandre Jambon - **Photos :** T. Buccino, R.M. Loisy, T. Paviot, J.Thèves, AdobeStock, TNT DR - **Rédaction, Conception-réalisation :** Kiss The Bride - www.kissthebride.fr - Imprim'Vert papier norme PEFC, encre végétale.

Conformément à la loi informatique et libertés, vous avez la possibilité de vous désabonner en contactant TNT Express France SAS - Direction Marketing, 58 Avenue Leclerc, CS 17237, 69007 Lyon, ou à l'adresse informatiqueetlibertes@tnt.fr, pour obtenir plus d'informations ainsi que pour exercer l'ensemble de vos droits et notamment vos droits d'accès, de rectification, d'opposition.

AU PLUS PROCHE DE VOUS

► UNE 4^{ÈME} STATION ULTRA PERFORMANTE

Après Tremblay-en-France, Wissous et Gennevilliers, TNT a inauguré sa quatrième nouvelle station d'Île-de-France à Marly-la-Ville dans le Val d'Oise (95).

Ce site de 58 000 m² est doté d'une capacité de tri de 12 000 colis par heure. La prise en charge des colis y est facilitée et la capacité de tri augmentée dans un souci d'amélioration continue de la qualité.

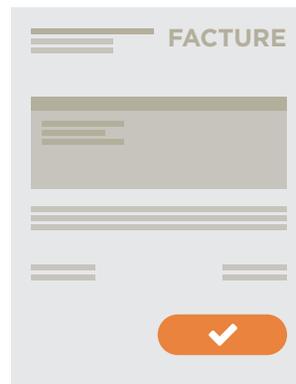
Avec sa situation centrale en Europe, elle apporte **une excellente connectivité** via le réseau routier européen et domestique. Un bel avantage pour les livraisons dès le lendemain !



> Station TNT à Marly-La-Ville (95)

► DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES

Parce que le traitement des factures peut être contraignant et chronophage, TNT met à votre disposition des **solutions de facturation et d'archivage en ligne** sur votre espace myTNT national. La dématérialisation vous permet d'obtenir les originaux de vos factures de transport sous format pdf, directement après leur émission. La gestion de vos factures est facilitée : la recherche est simplifiée et leur disponibilité est immédiate. Au passage, un joli geste pour notre planète !



► DES SOLUTIONS SUR-MESURE

Certaines de vos expéditions nécessitent une attention et un soin particuliers. Lorsque les services habituels ne suffisent pas, **TNT vous offre des solutions sur-mesure**. Que votre envoi soit très urgent, fragile ou sensible, gardez l'esprit tranquille en sachant que notre équipe dédiée livrera votre colis avec tout le soin et la rapidité dont vous avez besoin, 24 heures sur 24, 365 jours par an.

BON À SAVOIR

99%

C'est le pourcentage de **produits** de notre quotidien **acheminés par le transport routier de marchandises**.

Il se réalise principalement sur des courtes distances :

- **78 %** des volumes sont transportés sur moins de 150 km.
- **57 %** des volumes sont transportés sur moins de 50 km.

Source : Fédération Nationale des Transports Routiers



► INSPIREZ-VOUS AVEC L'ÉVÈNEMENT MAGENTO IMAGINE 2018

Vous voulez vous informer sur les évolutions et innovations du e-commerce ?

Du 23 au 25 avril 2018, se réunissent à Las Vegas environ 3 000 professionnels du e-commerce.

L'occasion d'imaginer ce que sera le e-commerce de demain, les tendances et les «best practices».

Retrouvez le meilleur des interventions et des tables rondes sur imagine.magento.com

► FORMEZ-VOUS AVEC LA BPI

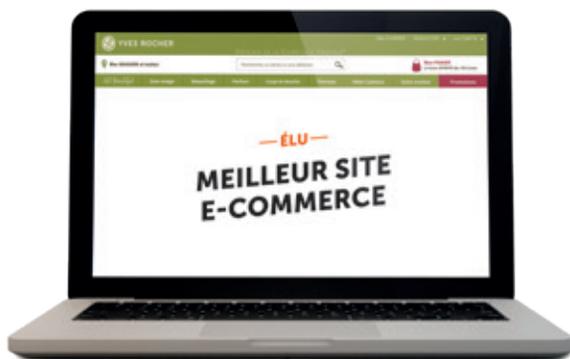
La Banque Publique d'Investissement a mis en place un portail de e-learning destiné aux entrepreneurs qui souhaitent se former ou actualiser leurs connaissances : positionnement stratégique, croissance externe, international, innovation, financement, marketing et développement des ventes. **Des séquences vidéos courtes, conçues par et avec les meilleurs experts, permettent aux entrepreneurs d'accéder à des formations gratuites.**

Plus d'infos sur : www.bpifrance-universite.fr



► YVES ROCHER RÉCOMPENSÉ

Yves-rocher.fr a été élu meilleur site e-commerce de l'année 2017, suite à un vote de 3 000 internautes organisé par la Fédération du e-commerce et de la vente à distance. **Ce sont les critères de fonctionnement du site, du choix des produits et de la qualité du service client** qui ont permis à Yves Rocher de remporter le premier prix. À noter que Yves-rocher.fr attire chaque année 35 millions de visiteurs français.



L'ENTREPRISE QUI HABILLE LES MARQUES DEPUIS 30 ANS



Walomo est la contraction des noms des créateurs : Frédéric Wahnich et Thierry Del Olmo. C'est **l'histoire de deux amis qui se sont rencontrés sur les terrains de rugby**. Leur entreprise s'est d'abord spécialisée dans l'équipement de clubs sportifs en fournissant vêtements, ballons et signalétiques.

Aujourd'hui, Walomo collabore avec de nombreuses marques, entreprises et événements internationaux tels que les Jeux Olympiques ou la Coupe du Monde de Football.

Rencontre avec **Simon Wahnich**, Chef de projet chez Walomo, et fils de l'un des fondateurs.

Comment définir les produits Walomo ?

Simon Wahnich : Nos vêtements sont à la fois iconiques et techniques, fonctionnels et confortables. Nous dessinons et produisons pour habiller les marques au sens premier du terme. Grâce aux formes et aux couleurs, **nous proposons des tenues facilement identifiables** tout en étant résistantes, ajustées, souples et chaudes.

Parlez-nous des produits phares de Walomo

S.W : La parka grand froid 3 en 1 Nordik, disponible dans 5 coloris différents, **s'est vendue à 500 000 exemplaires**. Notre concept HooDDooH connaît également un grand succès. Il permet d'ajuster sur deux modèles de blousons, des capuches amovibles et personnalisables.



Où sont fabriqués vos produits ?

S.W : Depuis le milieu des années 90, Walomo réalise **98% de sa production en Chine**. Nous apprécions le savoir-faire et la réactivité sans égale de nos sous-traitants chinois. Nous avons d'ailleurs un bureau à Changsha, dans la province du Hunan.

Est-ce que Walomo s'adresse aussi aux particuliers ?

S.W : **Walomo a plusieurs marques :** U-Know avec qui nous faisons de la signalétique publicitaire, Sportcom qui nous permet de réaliser des ballons et des accessoires personnalisés, et Mustaghata qui, depuis septembre 2017, s'est spécialisée dans l'offre de vêtements et d'accessoires de sport aux particuliers.

Pourquoi avoir choisi TNT comme transporteur ?

S.W : Nous travaillons avec TNT depuis la fin de l'année 2017. Nous étions auparavant chez des concurrents avec qui cela ne se passait pas très bien. Nous avons trouvé courageux que **TNT accepte de démarrer avec nous en fin d'année**, sachant que c'est une période chargée et compliquée en matière de livraison.

Nous expédions entre 800 et 1 000 colis par mois environ. Ce sont des colis de moins de 30 kg avec des formes variables et parfois atypiques que les transporteurs n'apprécient généralement pas trop mais que TNT sait gérer sans problème.

Pour plus d'infos : www.walomo.com

EN CHIFFRES

1984

année de création

20

salariés

5 MILLIONS

D'€
CA annuel



670 000*
produits textiles



22 000*
ballons



76 000* structures U-Know

*Disponibles en stock dans les entrepôts Walomo

LE E-COMMERCE EN FRANCE COMME VOUS NE LE SOUPÇONNEZ PAS

On ne le sait pas forcément mais le marché du e-commerce français est le cinquième au monde. Après la Chine, les États-Unis, le Royaume-Uni et le Japon, la France devance l'Allemagne, la Corée du Sud, le Canada et la Russie. Découverte et décryptage de ce marché hexagonal en constante progression.



► QUELQUES DATES CLÉS

C'est en **1994** que débute l'aventure du e-commerce en France. La petite histoire retient que c'est un album de Sting (l'indispensable Ten Summoner's Tales) qui fut le premier produit à être commandé via Internet.

L'année suivante, un certain **Jeff Bezos** envoie depuis son garage le livre d'un scientifique américain. **Amazon est né**. En moins de deux mois, le site livrera dans 50 états américains et 45 pays. On connaît la suite...

Avec iTunes, Ebay, Netflix ou encore Airbnb, **le e-commerce a transformé nos vies**. Ainsi en **2012**, la SNCF a annoncé que ses ventes de billets en ligne ont dépassé celles des guichets tandis que Le Bon Coin devenait le premier site automobile, le premier site immobilier et même le premier site d'emplois en nombre d'offres en France.

En **2014**, le nombre d'emplois dans le e-commerce a passé la barre des **100 000 personnes**.

Source : L'express, l'Expansion, 2015

EN BREF

X 8

c'est la croissance
des achats e-commerce
des français depuis 10 ans.

► LE E-COMMERCE FRANÇAIS EN CHIFFRES

Au troisième trimestre 2017, plus de **8 internautes sur 10 ont effectué des achats via Internet en France**, ce qui représente **1 874 000 achats en ligne de plus en un an**, d'après le baromètre de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance).

Fin 2016, la France comptait **37 millions de cyberacheteurs**. Des internautes majoritairement jeunes et issus de CSP + qui privilégient l'achat de vêtements et de produits culturels sur Internet.

Avec plus de **23,3 millions de visiteurs uniques par mois** (c'est à dire comptabilisés une seule fois dans les données d'audience du site), **Amazon est le site marchand le plus visité de France** devant Cdiscount et Oui.SNCF (voyages SNCF). Dans le peloton de tête figurent également Carrefour, E. Leclerc et La Redoute.

Source : Médiamétrie et Médiamétrie NetRatings, Juillet-Août 2017



► ET LE MOBILE ?

En 2016, sur les 37 millions de Français qui ont réalisé des achats sur internet, 9,3 millions ont effectué un achat sur mobile, soit 25%.

Source : Médiamétrie et Médiamétrie NetRatings, Juillet-Août 2017



► L'IMPORTANCE DES AVIS CONSOMMATEURS

La confiance est de plus en plus accordée dans les avis des pairs que dans les publicités traditionnelles (TV, radio ou affichage). **La fiabilité des avis est donc fondamentale**. Si les consommateurs se sentent trompés, c'est toute la légitimité de l'entreprise qui est ébranlée.

Preuve en est avec le canular du journaliste anglais Oobah Butler. Son restaurant s'est hissé en tête des meilleurs établissements londoniens en à peine 6 mois. Le hic est qu'il n'existe pas ! Le journaliste et ses complices ont rédigé de faux avis et des recommandations dithyrambiques. Cela montre bien **l'importance de faire appel à un organisme indépendant**, pour contrôler et garantir l'authenticité des avis, comme peut le faire par exemple Opinion System (n°1 des avis clients contrôlés par professionnels).

BON À SAVOIR

84% du chiffre d'affaires total du secteur e-commerce a été réalisé par 4,5% des sites.

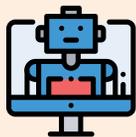
Source : Fédération du e-commerce et de la vente à distance

ZOOM SUR... LE TRANSPORTEUR

Le transport est un enjeu crucial pour le e-commerce. À fortiori en France où la plateforme Lengow* a noté que 47% des cyberacheteurs déclarent préférer abandonner une commande que de devoir payer des frais de livraison ou aller récupérer leur colis. De plus, le poste transport peut représenter une part non négligeable des coûts globaux d'une activité e-commerce. C'est dire si le choix d'un transporteur fiable revêt un caractère stratégique !

*solutions de e-commerce

En France, le e-commerce poursuit sa croissance. **La barre des 100 milliards d'euros devrait être franchie en 2020** selon la FEVAD. **D'ici là, passage en revue de 5 tendances fortes du e-commerce.**



Le développement des chatbots

(robots conversationnels intelligents) à qui les clients peuvent soumettre un certain nombre de questions en ligne et obtenir des réponses instantanées. **Un système qui permet une augmentation du taux de**

conversion tout en renforçant la relation client. D'ici 2020, **85%*** des interactions des clients dans le commerce seront gérées par Intelligence Artificielle. Les chatbots présentent un intérêt indéniable dans la mesure où ils permettent de simplifier et d'accélérer la recherche d'informations tout en fournissant des réponses précises et personnalisées.

*Source : cabinet Gartner, 2017



Le social commerce

ou connexion des e-commerçants avec les réseaux sociaux.

Plus d'**1 Français sur 2** est présent et actif sur au moins un réseau social et s'y rend plusieurs fois par jour. À tel point que ces réseaux proposent désormais des plateformes d'annonces et de shopping (délivrant de fait des informations clés sur les cibles et optimisant ainsi les chances de conversion). Quand on sait que **les 3/4 des consommateurs sont davantage prêts à acheter** après une recommandation faite par un ami sur un réseau social, on comprend mieux l'intérêt pour les e-commerçants d'être présents sur Pinterest, LinkedIn, Instagram ou Facebook.



Le développement des communautés d'entraide

(les clients et les fans de la marque) qui apportent **une véritable valeur ajoutée tout en boostant le référencement.** Dans cette

logique, iAdvize, la plateforme de marketing conversationnel, a créé **ibbū**, une force de vente à la demande constituée d'experts indépendants. Ces derniers conseillent en horaires décalés les visiteurs de sites e-commerce (soirées, week-end et jours fériés). L'avantage ? Une plus grande disponibilité des conseillers qui permet de **multiplier par 10** les taux de transformation.



La prédiction des achats grâce à l'exploitation des données

(Big Data) va permettre de mieux anticiper les besoins des clients **grâce à une connaissance accrue**

de leurs habitudes et préférences de consommation.

Aujourd'hui, selon la CNIL, **75%** des données collectées concernent directement les individus (adresse, âge, numéro de carte bancaire...). Et selon une étude de l'entreprise HMY, spécialiste du retail, ces recommandations personnalisées permettent d'**augmenter les ventes de 5 à 15%**.

Pour mieux protéger le consommateur, dont la méfiance est grandissante, le 25 mai 2018 entre en application le règlement général sur la protection des données (RGPD).



Le développement des interfaces vocales.

L'individu met 4 fois moins de temps à parler qu'à écrire et comme tout est sujet à

accélération, on comprend mieux la prévision du cabinet Gartner qui indique que **30% des recherches web se feront sans écran dès 2020***. Malgré le succès mitigé de Siri (l'application de commande vocale d'iPhone), la voix devrait en effet prendre de l'importance dans les prochaines années d'autant qu'**elle génère un indice de confiance supérieur** aux autres modes de communication.

*Top 10 Predictions for IT Organisations In 2017 and Beyond.

► NOS SOLUTIONS DE LIVRAISON RÉPONDENT À VOS BESOINS SPÉCIFIQUES

Que vous soyez une PME, une TPE ou un grand groupe, chez TNT, nous nous engageons à vous proposer des offres adaptées. Produits lourds, produits volumineux ou documents légers, nous sommes à même de répondre à toutes vos attentes. De plus, nous adaptons notre offre



53 000 entreprises dont 92% de PME nous font confiance

avec des services complémentaires tels que le ramassage en dehors des horaires standards, dans un lieu difficile d'accès ou l'importation des marchandises de l'étranger.

► NOTRE SERVICE CLIENTS ET NOS OUTILS DE SUIVI VOUS INFORMENT EN TEMPS RÉEL



Un suivi colis accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7

Grâce à notre suivi de colis en ligne au design adapté aux smartphones, vous pouvez suivre vos expéditions en temps réel, en France et partout dans le monde.

► NOTRE EXPERTISE SECTORIELLE POUR MIEUX VOUS SERVIR



TNT c'est 56 000 collaborateurs engagés pour vous satisfaire

Nous vous proposons des solutions parfaitement adaptées à votre secteur d'activité. Vous bénéficiez d'une expertise sectorielle où nos équipes vous proposent des options spécifiques :

- **High-Tech** : des composants aux produits finis, vous êtes alignés avec vos accords de niveau de service.
- **Automobile et Industrie** : de la pièce extrêmement urgente aux gros volumes de matière première, vous évitez les arrêts de production et réduisez les temps d'interruption.
- **Santé** : vous profitez d'un suivi absolu et d'une durée réduite de transport avec nos options dédiées.

“*Pour vous, nous nous engageons.*”

TNT DEUX FOIS PLUS PROCHE DE VOUS



TNT
MAG

LE TNT MAG,
un éclairage
des tendances du marché.



TNT / **& VOUS**

LA NEWSLETTER,
interactive et dynamique, pour rester
connecté à nos offres et actus.