

TRANSPORT
EXPRESS



TNT EXPRESS FRANCE

Dossier de presse

Mise à jour novembre 2012

TNT
sure we can



sommaire

P.5
Un intégrateur mondial

P.13
Un acteur de référence en France

P.21
Les hommes et les femmes
qui font TNT

P.29
Une entreprise responsable



Un intégrateur mondial

TNT Express en quelques chiffres >

83 000

personnes dans le monde

200

pays desservis

7.053

milliards d'euros
de chiffre d'affaires en 2010

180

millions d'euros
de résultat opérationnel
en 2010 (EBIT)

TNT EXPRESS,

un leader mondial du transport express

TNT Express, référence internationale, livre chaque semaine près de 4,7 millions de colis, documents et marchandises. Implanté dans 64 pays, TNT Express assure à ses clients une couverture mondiale optimale en livrant quotidiennement près de 200 pays. Le groupe optimise régulièrement ses réseaux routiers et aériens en Europe, en Chine, en Amérique du Sud, en Asie Pacifique et au Moyen Orient, en connectant les liaisons internationales avec les réseaux domestiques.

TNT Express a réalisé en 2010 un chiffre d'affaires de 7.053 milliards d'euros et un résultat opérationnel de 180 millions d'euros. Le groupe emploie près de 83 000 personnes dans le monde.

UNE ENTREPRISE INDÉPENDANTE DEPUIS JUIN 2011

En mai 2011, TNT NV, la holding de TNT Express, a opéré la scission de ses activités express et postale : TNT Post est devenue Post NL et TNT Express conserve la marque TNT. Cette décision a été motivée par des synergies limitées entre les deux activités et des challenges différents à relever pour les prochaines années. Tandis que l'activité postale doit faire face au déclin des volumes postaux et se concentrer sur le marché néerlandais, l'activité express évolue quant à elle sur un marché mondial.

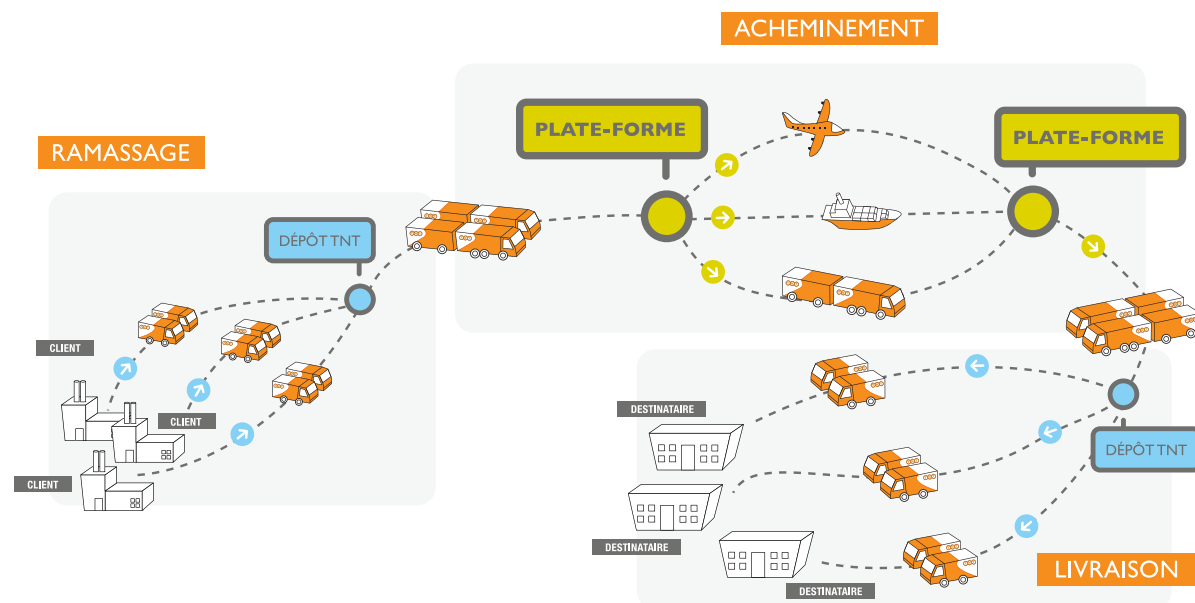
TNT Express N.V est coté à la bourse d'Amsterdam et est dirigé par Marie-Christine Lombard.



> PLUS DE 60 ANS D'EXPERIENCE

TNT a été fondé en Australie en 1946 par Ken Thomas - 33 ans. L'un de ses amis, reconverti dans le transport du bois, lui donne l'idée de se lancer dans ce secteur d'activité. Téméraire, Ken Thomas commande alors son premier camion et crée son entreprise. Après 20 ans de croissance, il s'associe à un important concurrent et crée une nouvelle société : Thomas Nationwide Transport (TNT). C'est bien plus tard, en 1996, que l'entreprise australienne fait l'objet d'une acquisition par la poste hollandaise pour devenir une multinationale spécialisée dans les activités postale et express. En 2011, le groupe décide de scinder ces 2 activités. TNT Express devient une entité indépendante et est cotée à la bourse d'Amsterdam.

TNT, UN INTÉGRATEUR MONDIAL



Bernard Bot Président Directeur Général de TNT Express - Interim

Né en 1966, aux Pays-Bas.
Membre du Conseil d'Administration depuis 2011.
Durée du Mandat 2011 - 2015.

M. Bot a été nommé Président Directeur Général par intérim le 24 septembre 2012. Membre du Conseil d'Administration et Directeur Financier de TNT Express depuis mars 2011, il était, avant cela, Directeur Financier par intérim de TNT NV, de août 2010 jusqu'à sa scission en 2011.

Avant de rejoindre TNT NV en 2005, il a travaillé chez McKinsey & Company pendant 13 ans, où il était associé au service de clients dans le secteur postal, logistique et transport. Chez TNT NV, il était Directeur du Groupe de Contrôle à propos des affaires relevant directement du Directeur Financier. Ses responsabilités comprenaient les audits internes de contrôle, des fusions et acquisitions et le contrôle des entreprises. M. Bot est membre du conseil de surveillance de Avio-Diepen BV.

L'EXPRESS

Un environnement complexe, mais porteur de nombreux débouchés

Le marché du transport express est devenu ces dernières années plus complexe et moins prévisible. Certaines tendances fondamentales, telles que les exigences des clients, la recherche de solutions à faible coût, de services à valeur ajoutée ou encore de réduction des intermédiaires s'accroissent. Les entreprises optent pour la gestion en flux tendus qui, combinés à la demande volatile, complexifient les possibilités de planification.

Une chose n'a cependant pas changé : la mondialisation de l'économie et le besoin permanent de connecter les entreprises de manière fiables et rapides. De nombreuses opportunités existent encore aujourd'hui. La Chine, l'Inde, le Brésil, le Moyen Orient et l'Afrique, continuent à stimuler le commerce mondial. De nouvelles routes s'ouvrent du fait de la délocalisation des productions vers des régions à faibles coûts, tel que le centre de la Chine et l'est de l'Europe.

L'essor des ventes par internet ainsi que la demande accrue des clients pour des solutions de transport moins polluantes stimulent également la croissance du marché du transport express.



DES AMBITIONS STRATÉGIQUES

TNT Express suit les tendances et l'évolution du marché et oriente ses objectifs stratégiques autour de 2 axes majeurs :

> renforcer sa place de leader sur le marché du transport express en Europe.

L'Europe constitue le cœur de marché de TNT Express qui y réalise près de 2/3 de son chiffre d'affaires. En parallèle de la livraison express aux professionnels, TNT Express développe ses activités de livraison aux particuliers et ses solutions de livraisons spécifiques, adaptées aux différents marchés et industries, tels que le secteur médical, l'électronique ou l'automobile.

> connecter l'Europe avec ses partenaires commerciaux essentiels en se concentrant sur les marchés profitables.

TNT est leader du transport express entre la Chine et l'Europe et détient plus de 30% de part de marché.

TNT EXPRESS, N°1 SUR LE MARCHÉ EUROPÉEN

de la livraison express aux professionnels avec 17% de part de marché, suivi par DHL (15%), UPS (10%) et la Poste (5%). Plus de 60% du chiffre d'affaires de TNT Express est généré en Europe et malgré la maturité du marché, de nouvelles opportunités de croissance se confirment notamment sur les offres sectorielles et les livraisons aux particuliers (BtoC)

UN INTÉGRATEUR MONDIAL

La complémentarité des réseaux

L'histoire de TNT Express est une histoire de globalisation. La force du groupe réside dans la construction d'un réseau à la fois mondial et local. C'est ainsi que TNT Express capte les perspectives de croissance de certains pays comme la Chine ou le Brésil en connectant les réseaux routiers domestiques au réseau mondial.

Europe

TNT exploite **les réseaux routier et aérien les plus denses d'Europe** et s'appuie sur deux infrastructures majeures :

- la plateforme routière de Duiven, aux Pays-Bas, qui offre un maillage européen unique en reliant 39 pays entre eux ;
- le hub aérien de Liège, en Belgique, qui reçoit, trie et expédie chaque nuit vers le monde entier près de 450 tonnes de marchandises.

Le groupe complète sa couverture de **l'est et du sud de l'Europe** en développant notamment son réseau routier en Ukraine, Biélorussie, Moldavie, Macédoine, Albanie.

TNT Express est également très actif en **Russie**. En 2010, 2 liaisons aériennes ont été ouvertes : entre Liège / Moscou et Liège / Yekaterinburg, la plus grande ville de l'Oural.

Asie

Depuis 2008, TNT Express optimise son réseau en Asie pour renforcer ses livraisons notamment vers la Thaïlande, Singapour, la Malaisie, le Laos et la Chine.

2 Boeings 747 connectent l'Europe à Singapour/Honk Kong pour fluidifier les échanges entre l'Asie du Sud Est, la Chine et la zone Europe.

L'acquisition de Hoau, une importante entreprise chinoise spécialisée dans le transport routier, permet à TNT Express de disposer du plus grand réseau routier du pays : 2 000 véhicules, 57 plates-formes, 1 500 dépôts.

Amérique du Nord

TNT a conclu un partenariat avec Con-way Freight, société de transport de marchandises dont l'activité se concentre sur l'Amérique du Nord. Le groupe peut ainsi proposer un service de livraison à jour défini vers tous les codes postaux du Nord du continent à coût plus économique.

Amérique du Sud

TNT est leader du transport express au Brésil grâce à l'acquisition de deux structures locales majeures. En parallèle, le rachat de l'une des plus importantes entreprises de transport express au Chili a permis d'étendre le réseau routier TNT. Le groupe entend aujourd'hui développer sa présence domestique de manière profitable.



Douane : des échanges facilités

TNT Express a obtenu en France, comme dans de nombreux autres pays, le statut d'OEA (Opérateur Economique Agréé), qui facilite les échanges internationaux de ses clients. Il permet de traiter de manière prioritaire le fret lors des contrôles de marchandises au sein ou aux frontières de l'UE et d'alléger les formalités douanières. L'obtention de ce statut reconnaît la fiabilité et le respect des exigences douanières par TNT Express, ce qui se traduit par un gain de temps et donc de meilleurs délais d'acheminement.

TNT EXPRESS DANS LE MONDE C'EST :

Une implantation dans
64 pays

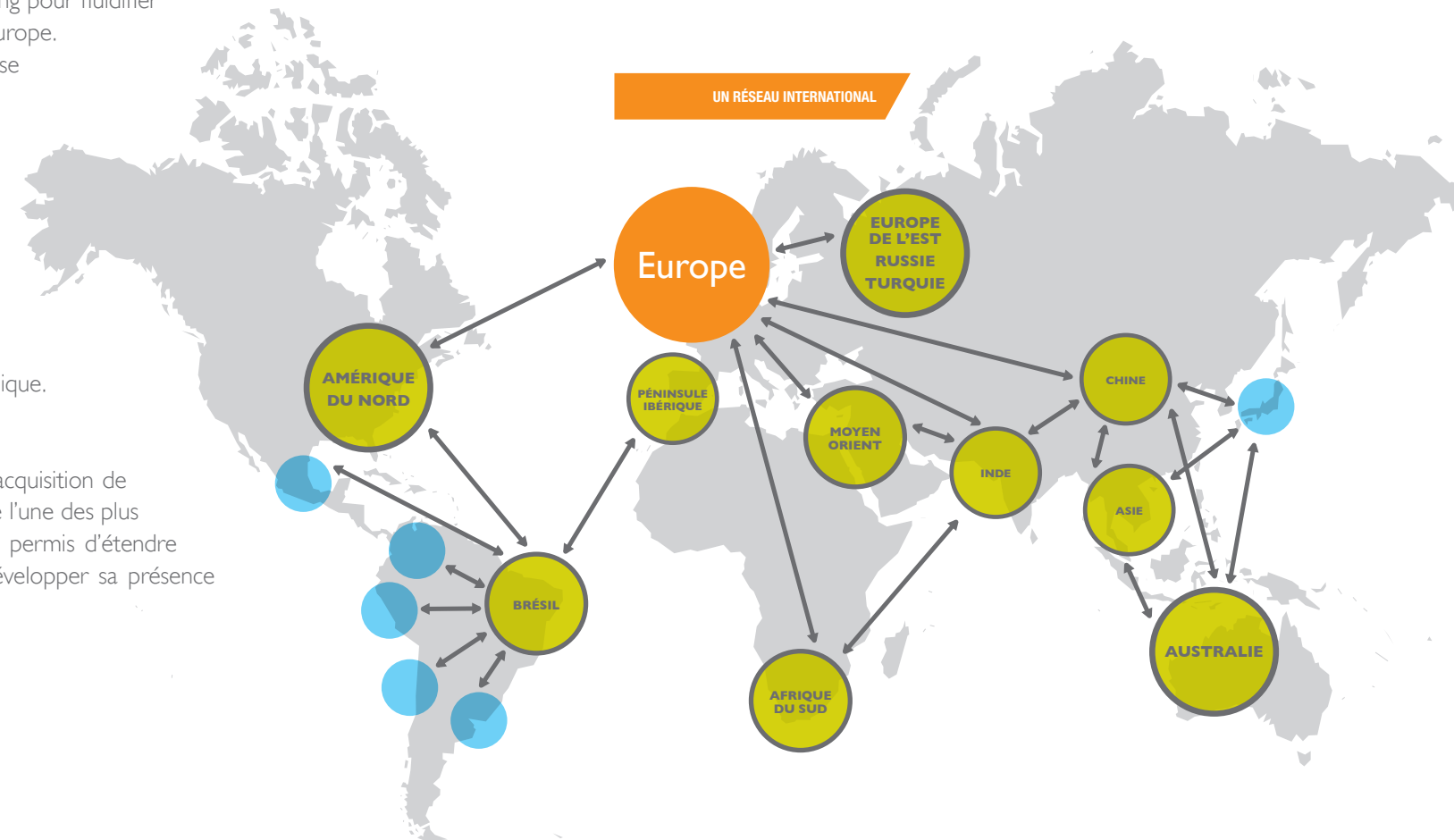
2 653 dépôts,
plates-formes
et centres de tri

4.7 millions de colis
et documents expédiés par semaine

30 239 véhicules
en circulation

50 avions

2 millions de km
parcourus par semaine
(50 fois le tour de la Terre)





Un acteur de référence en France

TNT Express France en quelques chiffres >

370 000
colis livrés chaque jour

120
sites (plates-formes,
centres de tri et dépôts)

620
axes routiers

6
plates-formes aériennes

14
liaisons aériennes par jour

50 000
clients

5 000
collaborateurs

Portrait du leader français

DU TRANSPORT EXPRESS EN B TO B

À la fin des années 90, le groupe TNT décide de développer son activité en France afin de renforcer sa position européenne et rachète le numéro un français de la livraison express aux entreprises. Quelques années plus tard, devenue TNT Express France, l'entreprise étend ses services à la livraison aux particuliers et devient le partenaire de nombreux sites de vente en ligne. Aujourd'hui, elle conforte sa place de leader sur le marché du transport express aux entreprises et connaît une croissance importante sur le marché de la livraison aux particuliers.

En s'appuyant sur un maillage dense du territoire, des moyens de transport de premier ordre et 120 sites répartis sur l'hexagone, TNT Express France livre quotidiennement près de 370 000 colis en France et vers plus de 200 pays. À ce réseau s'ajoute un accès exclusif à 4 000 commerces de proximité appartenant au réseau Relais Colis®, qui offrent une alternative à la livraison à domicile.



Le marché français

DU TRANSPORT EXPRESS

CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

Alors qu'il y a encore quelques années, la majorité des livraisons s'effectuaient entre professionnels, l'essor du e-commerce a permis aux transporteurs express d'étendre leur offre de services vers les particuliers. Le modèle de la livraison express, qui inclut une garantie de délais, répond aux exigences de l'économie actuelle, notamment en termes de fiabilité, de rapidité et de flexibilité. L'express accompagne les entreprises qui adoptent une politique de production en flux tendus et les particuliers qui souhaitent profiter de leurs achats en ligne dès le lendemain.

SITUATION DU MARCHÉ

Malgré la reprise modérée de l'économie mondiale en 2010, le marché français de l'express se redresse. Au national (livraisons France-France), le chiffre d'affaires du marché Express « colis légers » a augmenté de 3,2% et les volumes traités de 3,1%. En parallèle, l'activité internationale redémarre nettement. Une augmentation du chiffre d'affaires, des tonnages et des volumes d'envois est observée en intra communautaire, à l'exportation comme à l'importation. Ces évolutions ne rattrapent cependant pas les baisses de 2009, à l'exception des importations dans le fret express (+ 9,5 % en chiffre d'affaires et autour de + 15 % en volume).

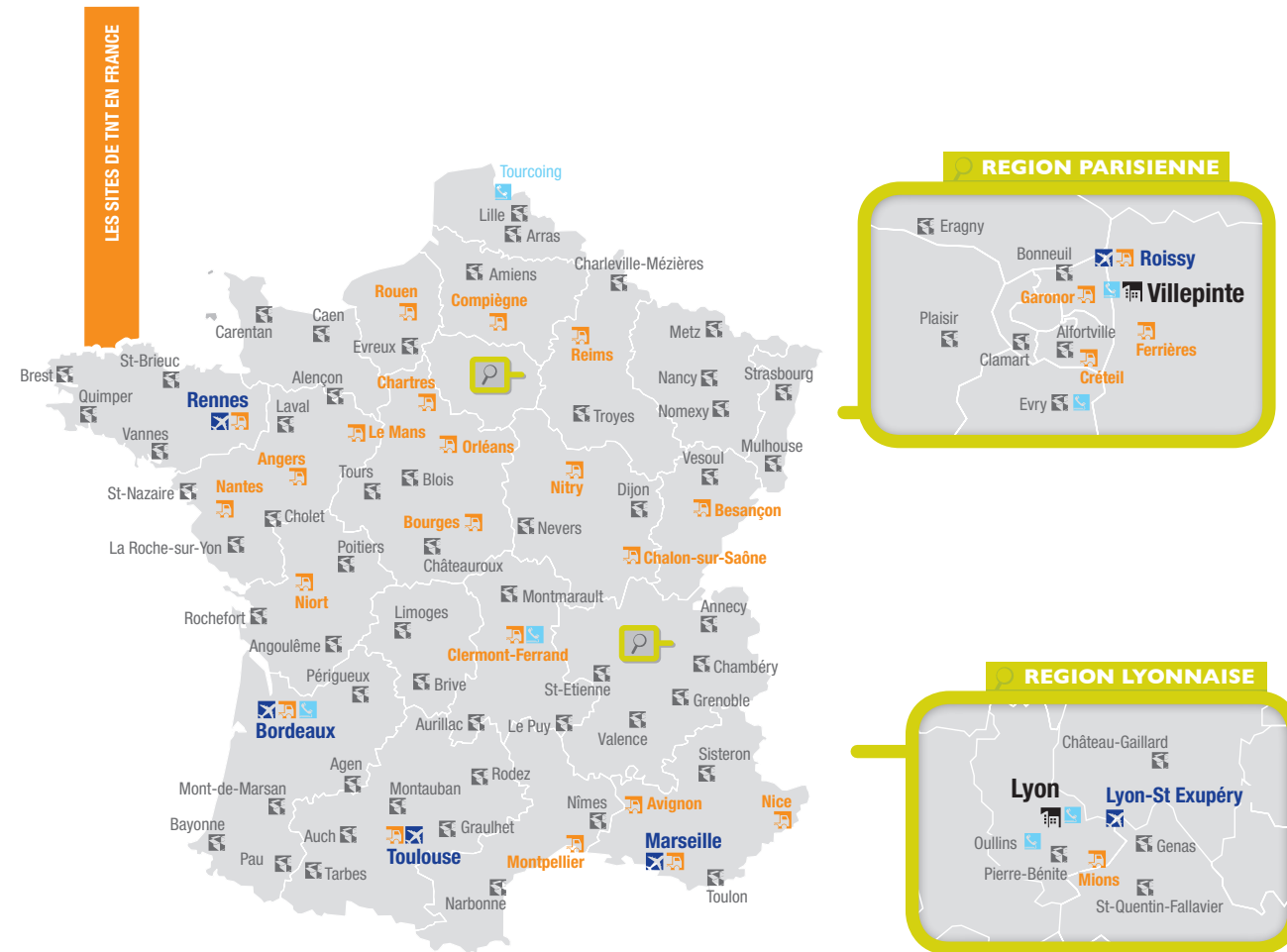
Source : Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement

POSITIONNEMENT DE TNT

TNT Express France est leader sur le marché français de la livraison express aux entreprises avec une part de marché de plus de 19% en 2010.

La notoriété de l'entreprise a fortement augmenté ces dernières années. Selon la dernière étude menée par l'IFOP, TNT bénéficie d'une image de qualité et est reconnue pour la fiabilité de ses services express et sa couverture mondiale.

(IFOP - Janvier 2011)



LA LIVRAISON

aux entreprises

TNT Express a développé une gamme de services répondant aux divers besoins de ses clients, en termes de délais, d'horaires de livraison (avant 8h, 9h, 10h ou midi) et de couverture géographique (livraison sur l'ensemble du territoire français et vers 200 pays). Les contraintes ne sont en effet pas les mêmes pour la livraison d'une bouteille de vin à Shanghai, d'un ordinateur à Francfort ou encore d'une palette de marchandises à Rio. En proposant des solutions qui s'adaptent sans cesse aux tendances du marché, le groupe dispose aujourd'hui d'une très large gamme de services.

LES SOLUTIONS SECTORIELLES

Pour compléter son offre d'expéditions standards et répondre aux demandes du marché, TNT Express propose des solutions adaptées aux secteurs d'activité qui ont des besoins de livraison express spécifiques.



La santé : TNT Express France livre chaque jour 50 000 colis aux professionnels de la santé en France : praticiens, pharmaciens, industriels, hôpitaux... Grâce à un réseau de chambres froides et des emballages homologués, l'entreprise assure également la livraison de près d'1 million d'essais cliniques par an. Certifié Certipharm depuis 2006 (renouvelé en 2009), elle assure à ses clients la bonne distribution des médicaments.



Les banques et assurances : chaque jour TNT Express France assure la livraison de 10 000 établissements financiers et 3 500 liaisons inter-agences. Conformément aux recommandations de la Banque de France, elle s'adapte aux exigences du secteur bancaire, notamment en termes de traçabilité informatique, de plan de continuité et de transport sécurisé.



L'industrie automobile : TNT Express France répond aux besoins de cette industrie gérée en flux tendus, en s'appuyant notamment sur ses 14 centres européens de coordination dédiés à la planification et à l'acheminement des pièces en transit. Avec près d'1 million de colis livrés chaque mois en France, TNT Express France est le 1^{er} prestataire de livraison express du secteur automobile.



L'informatique, l'électronique et la téléphonie : les cycles de vie très courts des produits imposent une grande réactivité. Les équipes de TNT Express France optimisent le rôle et l'intégration du transport express au sein de la chaîne logistique de l'entreprise cliente. Plus de 50 000 colis sont livrés chaque jour pour ce secteur et 6 000 courses urgentes sont assurées chaque mois.



« Lifestyle » : partenaire des industries du luxe et du retail, TNT Express France livre chaque jour 25 000 colis à des marques de haute couture, de maroquinerie, de prêt-à-porter, de sportswear, mais aussi de parfumerie/cosmétique. L'entreprise intervient aussi bien en amont qu'en aval de la production et a développé une offre spécifique, le Shop To Shop, qui permet d'effectuer des échanges inter-magasins, en France et à l'étranger.



LE « SPECIAL SERVICES » : DES EXPÉDITIONS SUR-MESURE

TNT Express a créé l'activité « Special Services » - SPS - pour répondre aux demandes d'expéditions extrêmement urgentes, hors normes, sensibles ou insolites. Affréter un avion dédié en urgence, livrer sur une île dont la circulation est interdite aux camions, livrer des ossements de dinosaure dans un musée, un panda depuis la Chine vers un zoo de Madrid, des bobines de films en urgence pour le Festival de Cannes... Chaque nouvelle demande est un défi à relever pour l'équipe SPS.

Au quotidien, les équipes gèrent les demandes extrêmement urgentes pour lesquelles la seule solution est de proposer un « diplomate », une personne dédiée pour accompagner le colis de son point de départ à son point d'arrivée. C'est ainsi que sont livrés en 24h, entre Paris et Taïwan, des composants électroniques sur une chaîne de production en panne, un appareil médical attendu à Turin pour une intervention chirurgicale...

Cette activité est un axe majeur dans la stratégie de TNT puisque le groupe ambitionne de devenir leader sur ce segment de marché. Au niveau mondial, ces services de livraison sur-mesure représentent près de 17% du CA de TNT Express.

LA LIVRAISON

aux particuliers

Le e-commerce reste un canal incontournable de la distribution. Les ventes en ligne suivent toujours une tendance positive. Les français ont dépensé sur le web près de 17,5 milliards d'euros au 1er semestre 2011, soit plus de 20% par rapport à la même période en 2010 ⁽¹⁾.

Pour les sites marchands, l'enjeu principal réside aujourd'hui dans la qualité du service de livraison et le respect des délais.

Fort de son expertise sur le marché de la livraison express aux professionnels et de sa position de leader, TNT Express France est devenu un partenaire important des e-commerçants. L'entreprise séduit par sa capacité d'innovation et la force de sa promesse de livraison des particuliers en France à J+1, quelle que soit la disponibilité du destinataire. Les internautes souhaitent en effet de plus en plus être livrés dès le lendemain de leur achat. Cependant, le paradoxe est que plus de 15% sont absents de leur domicile au moment de la livraison. Ainsi, pour garantir la mise à disposition du produit dès le lendemain, TNT s'est associé au réseau Relais Colis[®], qui compte plus de 4000 commerces de proximité sur tout le territoire (bureaux de tabac, fleuristes, etc.) ⁽²⁾. En cas d'absence du destinataire, le livreur TNT dépose le colis dans le point Relais Colis[®] le plus proche et en informe l'internaute par sms ou e-mail. « Si la priorité reste la remise en main propre du colis aux destinataires, nous cherchons, à travers cette offre de livraison, à coller au mieux à leurs habitudes et à apporter une solution de livraison à J+1, même en cas d'absence », explique François Baret, Président de TNT Express France.

TNT compte aujourd'hui parmi ses clients quelques leaders du e-commerce en France et de nombreuses PME/PMI qui utilisent le web comme relais de croissance.

Pour proposer aux e-commerçants une offre complète et s'adapter aux besoins de leurs clients, TNT Express France et Adrexo Colis ont signé un partenariat en Juin 2011. Cet accord qui s'articule autour d'un axe opérationnel et commercial permet à TNT d'assurer la commercialisation de l'offre d'Adrexo Colis et de proposer ainsi la livraison des particuliers garantie à domicile en 48-72h sur 100% du territoire français.

Les sites marchands français commencent aussi à se développer à l'export, notamment vers les pays limitrophes où TNT est particulièrement présent (Benelux, Espagne, Italie, Allemagne ...). Pour les accompagner dans leur croissance à l'international, TNT propose une offre homogène de livraison express en Europe.

1. Source : Fevad - 2011

2. 85% de la population français à un Relais Colis[®] à moins de 5km de son domicile



ZOOM 🔍

TNT offre désormais à ses clients la possibilité de suivre son colis en temps réel et de localiser le Relais Colis[®] le plus proche avec une application iPhone et Android.



Focus sûreté

UNE CULTURE DE LA SÛRETÉ POUR LA PROTECTION DES PERSONNES ET DES BIENS

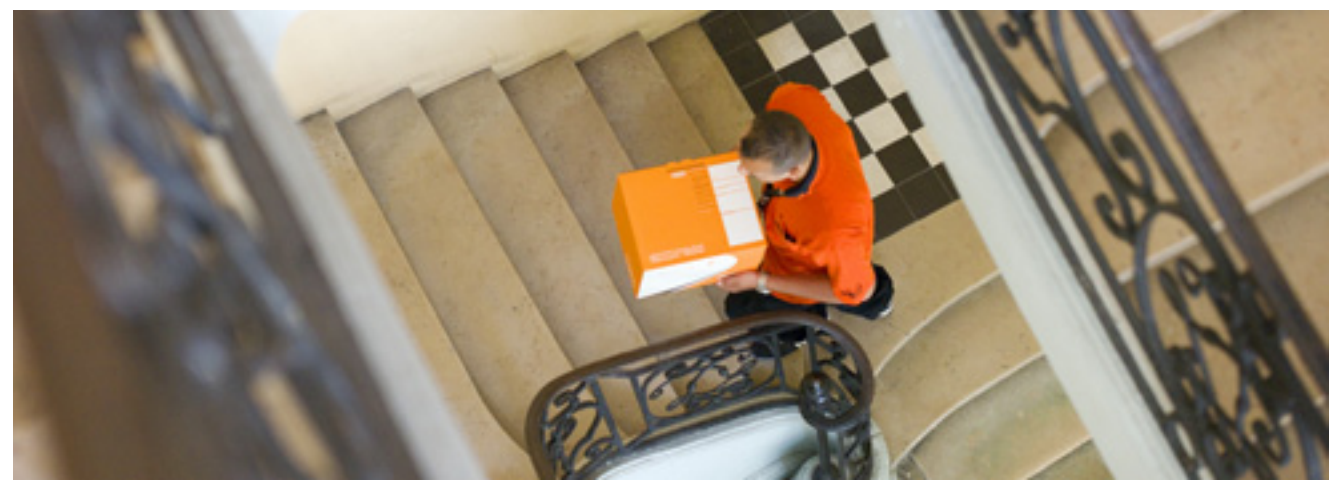
Dans un contexte où le transport de marchandises est la cible de plus en plus privilégiée de nombreux délinquants, TNT Express a développé une véritable culture de la sûreté. Ainsi, 54 personnes sont dédiées exclusivement à la protection des collaborateurs et des marchandises et près de 10 millions d'euros ont été investis au cours des 5 dernières années.

Tous les centres et dépôts TNT sont équipés de matériel de détection d'intrusion, de contrôle d'accès et de systèmes de vidéosurveillance. Les véhicules transportant du fret à forte valeur ajoutée sont systématiquement dotés de GPS, d'immobilisateur ou d'alarme afin de protéger les chauffeurs et les marchandises.

Pour superviser l'ensemble de ces dispositifs, TNT Express France s'est dotée de son propre centre de contrôle, actif 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an. Actuellement, TNT est la seule entreprise de transport à disposer d'un système aussi élaboré.

Ces investissements ont permis de diviser par cinq, en 5 ans, le nombre d'incidents.

Pour répondre aux attentes de certains clients en matière de sûreté, un service spécifique, dédié aux marchandises sensibles, a été créé : l'Expédition Sous Protection (ESP).





Les
hommes
 et les
femmes
 qui font TNT

Les collaborateurs TNT en France : quelques chiffres (2010) ▾

5 000

collaborateurs en France

68/32

répartition hommes / femmes
 en pourcentage

37

moyenne d'âge

8.2

ancienneté moyenne
 en années

3.26

taux d'emploi
 de travailleurs handicapés

50

pourcentage des postes pourvus
 en moyenne, chaque année, en interne

3 200

collaborateurs formés en 2010

UNE ENTREPRISE

tournée vers les collaborateurs

TNT Express poursuit, en France et dans le monde, une politique de ressources humaines engageante et ambitieuse. Conscient que les hommes et les femmes constituent la richesse de l'entreprise, le groupe recrute, forme et responsabilise ses collaborateurs pour développer le travail en équipe et construire un environnement de travail sain et performant qui contribue à la satisfaction des clients.

En France, TNT accompagne ainsi ses 5 000 collaborateurs tout au long de leur carrière afin de former dès aujourd'hui les hommes et les femmes qui feront l'entreprise de demain.

L'amélioration continue et le bien-être des collaborateurs font partie intégrante des orientations stratégiques qui visent à :

- > Augmenter le niveau de satisfaction et d'engagement des collaborateurs ;
- > Développer les compétences ;
- > Améliorer leur sécurité dans le cadre de l'exercice de leur métier.

Les valeurs de TNT Express font partie intégrante de la stratégie de l'entreprise :

- > **Nous nous engageons avec passion pour nos clients**
- > **Nous prenons soin de nos collaborateurs**
- > **Nous tenons nos promesses**
- > **Nous avons la "can do" attitude**

LES VALEURS PARTAGÉES



RECRUTEUR DYNAMIQUE

Chaque année, environ 800 postes sont pourvus en France, tous métiers et statuts confondus. TNT Express France fait ainsi partie des principaux recruteurs du secteur.

RECRUTEMENTS : BASÉS SUR LES COMPÉTENCES AVANT TOUT

TNT Express France s'engage à offrir un environnement de travail qui favorise l'égalité des chances pour tous les collaborateurs et les candidats externes. Les recrutements se basent sur les compétences : chaque candidat est reconnu et valorisé pour son savoir-faire et son savoir-être.

Afin d'objectiver les recrutements, des méthodes et des outils sont utilisés : un cahier des charges formalisant le niveau de compétence attendu pour le poste à pourvoir, une trame d'entretien élaborée pour chaque poste, des entretiens en binôme (recruteur/manager) pour partager la décision...

Les supports de diffusion des offres sont également diversifiés pour permettre de communiquer largement auprès de toutes les personnes en recherche d'emploi. TNT a également développé des partenariats avec des associations tournées vers des publics spécifiques comme les chômeurs longue durée, les femmes, les jeunes diplômés, les séniors ou encore les personnes en situation de handicap.

Ainsi, s'ils répondent aux critères de compétences du poste à pourvoir, les candidats de tous horizons sont bienvenus chez TNT Express France.

REPARTITION HOMMES/FEMMES CHEZ TNT EN FRANCE (EN %)

68/32



DONNER LES CLÉS AUX COLLABORATEURS POUR SE DÉVELOPPER

TNT Express France a mis en œuvre une politique de formation ambitieuse pour accompagner ses collaborateurs dans le développement de leurs compétences et leur permettre de s'adapter à l'évolution de leur emploi et de leur environnement. Une large gamme de formations en interne et en externe est proposée. Alors que les entreprises françaises sont soumises à un investissement obligatoire en formation d'au moins 1,6% de la masse salariale, TNT Express France s'engage au-delà, avec 3,2% en 2010. L'entreprise s'implique en faveur de l'amélioration de l'employabilité des collaborateurs et des candidats potentiels, dans le cadre de partenariats avec des acteurs majeurs de la formation.

Pour accompagner les collaborateurs dans leurs parcours professionnels, TNT Express France a remis à chacun un kit d'information, « Booster Mon Parcours », destiné à favoriser l'émergence de projets professionnels et permettant à chacun de devenir acteur de sa progression. Les avantages, les financements, les démarches à effectuer sont clairement expliqués et chaque dispositif (CIF, DIF, VAE, etc.) est présenté pour être activé simplement.

LA MOBILITÉ INTERNE : UNE RÉALITÉ

TNT Express France fait de l'évolution de ses collaborateurs une priorité et intègre la mobilité interne comme un enjeu majeur de sa politique de recrutement. Les formations et le développement des compétences permettent de faire évoluer de nombreux collaborateurs. En moyenne, chaque année, environ 50% des postes sont pourvus en interne.

Avec plus de 50 professions représentées et des implantations partout en France, les opportunités au sein du groupe sont nombreuses et variées. Présent dans plus de 60 pays dans le monde, TNT Express France facilite également la mobilité internationale.

Si les candidats en interne ne bénéficient d'aucun « traitement de faveur », ils connaissent le fonctionnement de l'entreprise et partagent ses valeurs. Les exemples d'évolution interne sont nombreux et se retrouvent à tous les niveaux de l'entreprise : parmi les cadres de l'entreprise, et jusqu'au sein du comité de direction, il est naturel de trouver des personnes au parcours atypique et exemplaire. TNT Express France est une entreprise où il est possible d'accéder à un poste à haute responsabilité sans diplôme spécifique par la force de son engagement et son implication.



TROPHÉE DIF

TNT a reçu en 2011 le trophée d'or du DIF, remis par l'organisme Demos, qui récompense l'engagement et les actions de formation innovantes proposées par les entreprises.



TNT FAVORISE le dialogue

Que se soit entre les collaborateurs et leurs managers ou avec les partenaires sociaux, TNT Express France favorise l'échange et le dialogue. Gage d'innovation et de motivation, le dialogue permet de tirer l'entreprise vers le haut en favorisant l'émergence d'idées nouvelles.

Régulièrement, des « cafés RH » sont organisés sur les différents sites de TNT. Ces moments, placés sous le signe du dialogue, permettent à chacun des collaborateurs de rencontrer les membres de l'équipe RH, de poser des questions sur leur vie professionnelle mais également personnelle, de donner leur avis...

➤ **Signature d'un accord relatif à l'égalité professionnelle** entre les hommes et les femmes et à la conciliation de la vie professionnelle et familiale.

➤ Signature pour une durée indéterminée d'un **accord sur le DIF** (Droit individuel à la Formation).

➤ **Renouvellement de l'accord Handicap pour 3 ans** qui réaffirme les engagements de TNT au niveau du recrutement, du maintien dans le poste des collaborateurs en situation de handicap, du développement de partenariats avec les milieux protégés (EA et ESAT) tout en menant des actions de sensibilisation en interne et en externe.

(plus de détails page 32)

➤ **Signature de l'accord Senior.** Il concerne les collaborateurs de plus de 50 ans, soit près de 10% des effectifs en 2010. L'accord prévoit notamment l'amélioration des conditions de travail, la prévention des situations de pénibilité, le développement des compétences et des qualifications, l'aménagement des fins de carrières et la transition activité-retraite.

➤ **Signature de l'accord GPEC*** qui prévoit, pour anticiper et accompagner les évolutions de l'environnement de TNT, l'identification des besoins en matière d'emploi et de compétences et la prévision des mesures d'ajustement.

*(Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences)

Une politique RH reconnue

EN INTERNE COMME EN EXTERNE

INVESTORS IN PEOPLE



En 2000, le groupe TNT est la première organisation à obtenir la certification « Investors In People » (IIP) au niveau mondial. Très reconnue sur la scène internationale, et notamment dans les pays anglo-saxons, cette certification est délivrée aux entreprises qui placent leurs collaborateurs au cœur de leur démarche de performance.

Le maintien de la certification IIP dans le temps reconnaît l'amélioration continue des performances dans l'entreprise grâce à des collaborateurs mieux informés, formés, reconnus et engagés. Pour TNT, être certifié Investors in People, c'est reconnaître que les femmes et les hommes constituent la richesse de l'entreprise.

En 2009, lors de l'audit de renouvellement de cette certification en France, la fierté d'appartenir à TNT et l'engagement des collaborateurs ont particulièrement été soulignés par l'auditeur.

> 98% des collaborateurs interrogés ont indiqué que TNT s'engage et aide ses collaborateurs à évoluer et à s'améliorer.

> 91% des salariés estiment que leurs contributions sont valorisées par l'entreprise.

> 88 % que TNT s'engage à assurer l'égalité des chances et d'opportunités pour tous.



TNT EXPRESS FRANCE RECONNUE TOP EMPLOYEURS 2011

Ce label distingue les entreprises françaises pour l'excellence de leur offre en termes de ressources humaines. TNT a été récompensée, parmi 33 autres entreprises, pour la qualité de sa politique RH. Plusieurs programmes ont retenu l'attention du jury :

> **les pratiques de rémunération** : protection sociale complète pour tous les collaborateurs, véhicule de fonction pour les managers, taux de bonus supérieurs au marché

> **les conditions de travail et les avantages en nature** : accent sur le dialogue et la convivialité, service d'assistance sociale interne qui prend en compte l'individu dans sa globalité

> **la formation et le développement professionnel** : certification Investor in People qui reconnaît le niveau de maturité du système de management des RH et le développement des compétences de chaque collaborateur comme priorité stratégique

> **la gestion des talents et l'évolution professionnelle** : revue annuelle des talents et des successeurs, programme de développement international, mobilité interne ancrée dans la culture de l'entreprise

> **la culture d'entreprise** : culture du client à tous les niveaux de l'entreprise : « sure we can » ; ses engagements en matière de diversité, de solidarité ou en faveur de l'environnement.





Une entreprise responsable

La diversité en chiffres >

1/3

de femmes cadres

10

pourcentage des collaborateurs de plus de 50 ans

L'environnement en chiffres >

7.2

réduction de l'indice CO₂ au niveau mondial (en points)

12

pourcentage d'électricité « verte » utilisée par le groupe

La solidarité en chiffres >

52.5

millions d'euros d'aide apportée par TNT au PAM

47

pourcentage des collaborateurs investis dans des actions de solidarité

ÊTRE

une entreprise responsable

Pour TNT Express, être une entreprise responsable, c'est intégrer une démarche de développement durable au cœur de sa stratégie d'entreprise.

Convaincu que pour être durablement performante, une entreprise doit intégrer une démarche responsable, TNT Express dialogue et agit de manière volontaire avec ses collaborateurs, avec la société et mène des actions en faveur de l'environnement pour un développement durable et harmonieux.

Plaçant sa démarche dans une perspective à long terme, TNT a signé le Pacte Mondial des Nations Unies réaffirmant ainsi ses valeurs éthiques dans les domaines des droits de l'Homme, des conditions de travail, du respect de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Pour piloter sa démarche d'entreprise responsable, TNT Express établit chaque année un rapport de développement durable qui analyse l'évolution de sa performance à travers des indicateurs clés. Ce rapport est audité par un cabinet externe dans un souci de transparence et d'amélioration continue.

Les politiques sociétales et environnementales conduites par l'entreprise sont largement soutenues par les collaborateurs. D'après une étude interne, 77% des collaborateurs de TNT Express France ont déclaré être satisfaits de la politique de responsabilité sociétale menée par le groupe.

Une démarche reconnue

TNT Express est reconnue comme une entreprise mondialement active dans les domaines de la responsabilité sociale et environnementale. Le Dow Jones Sustainability Index (DJSI) a décerné au groupe en 2010, pour la troisième année consécutive, le titre de meilleure entreprise « tous secteurs confondus » avec une note évaluant sa performance globale à 95/100. Cet indice boursier de référence sélectionne les entreprises les plus performantes sur les plans économique, social et environnemental.

TNT Express, dont la démarche d'entreprise responsable est fondée sur une politique d'excellence et d'amélioration continue, est certifié dans plusieurs domaines. Elle a en effet mis en place un système de management de sa performance en matière de protection de l'environnement (certifié ISO 14001), de qualité (ISO 9001), de santé et sécurité (OHSAS 18001) et de management des ressources humaines (Investors in People). TNT Express a obtenu la distinction « Recognised for Excellence » (R4E), 5 étoiles, soulignant le très bon niveau de performance globale de l'entreprise (résultats, démarche de progrès, stratégie).



UNE RESPONSABILITÉ

articulée autour de 3 axes

Très concrètement, TNT Express entreprend de nombreuses actions dans le cadre de sa politique d'entreprise responsable, déclinée autour de 3 grands objectifs :

1

PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET LA DIVERSITÉ DANS L'ENTREPRISE

Signataire de la Charte de la Diversité en 2005, TNT Express France axe sa politique de recrutement, de mobilité interne et de gestion des carrières sur les compétences avant tout, et s'efforce de garantir un environnement de travail sain et adapté à tous ses collaborateurs.

2

RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE CO₂ ET MINIMISER L'IMPACT DES ACTIVITÉS DE TNT SUR L'ENVIRONNEMENT

Conscient de sa responsabilité en tant que transporteur, TNT Express a mis en œuvre un programme international ambitieux, intitulé planet me, qui a pour objectif de réduire l'indice CO₂ du groupe de 40% d'ici 2020 au niveau mondial*.

*Cet objectif concerne les activités en propre de TNT Express (avions, transports routiers et bâtiments) comparé à l'année de référence 2007

3

AGIR EN ENTREPRISE RESPONSABLE ENVERS LA SOCIÉTÉ ET S'ENGAGER DANS DES ACTIONS DE SOLIDARITÉ AUX NIVEAUX LOCAL ET INTERNATIONAL

Partenaire du Programme Alimentaire Mondial depuis 2002, TNT Express œuvre en faveur de la solidarité au niveau international et local en venant en aide à diverses associations. La responsabilité de TNT Express envers la société se traduit aussi par une politique volontaire de prévention des risques routiers.

Démarche d'entreprise responsable

DE TNT EXPRESS FRANCE

PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET LA DIVERSITÉ DANS L'ENTREPRISE

TNT Express considère la diversité et la mixité comme vecteurs de dialogue et d'ouverture. L'entreprise s'investit par conséquent dans le développement de process encourageant l'égalité des chances et la non-discrimination. Des actions concrètes sont ainsi mises en œuvre afin de prendre en compte, dans leur globalité, la situation des seniors, des femmes, des personnes en situation de handicap et de celles venant de zones urbaines sensibles.

Pour concevoir et déployer sa politique d'entreprise responsable, TNT Express France s'est appuyé sur l'expertise de l'Institut Mécénat et Solidarité (IMS). L'Institut l'a ainsi accompagné dans le déploiement de démarches innovantes d'engagement sociétal, en cohérence avec les enjeux de développement de l'entreprise.

De nombreux partenariats avec des institutions publiques

Leur objectif : inclure les personnes en situation d'exclusions sociale et professionnelle dans les processus de recrutement de TNT Express France. Des actions de recrutement en lien avec la réinsertion professionnelle sont menées avec la plateforme emploi de la ville de Lyon, un rapprochement avec le Pôle Emploi favorise l'intégration des chômeurs longue durée, un partenariat avec Force Femmes permet de favoriser le retour à l'emploi de femmes de plus de 45 ans...

En parallèle, les collaborateurs de TNT Express France sont formés à la « non-discrimination » : les chargés de recrutement et les managers recruteurs sont sensibilisés aux « filtres » individuels de chacun, aux préjugés ou stéréotypes qui peuvent influencer un recrutement.

L'exemple de la politique Handicap

L'accord Handicap, signé en 2006, a été renouvelé en 2010. TNT Express France poursuit aujourd'hui 4 objectifs majeurs pour favoriser le maintien dans l'emploi et l'intégration des travailleurs handicapés :

- > mise en place de plans d'embauche, notamment en participant de manière régulière à des forums,
- > mise en œuvre d'un plan de maintien dans l'emploi par l'aménagement des postes de travail ou le reclassement en interne,
- > développement du recours au milieu protégé,
- > développement de l'information et de la sensibilisation des collaborateurs.

La volonté de l'entreprise, l'implication des managers, des partenaires sociaux et des collaborateurs pour l'intégration des collaborateurs handicapés ainsi que le maintien dans l'emploi ont permis de développer un certain nombre d'aménagements de postes et de doubler en 5 ans le nombre de collaborateurs handicapés employés.



RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE CO₂ ET MINIMISER L'IMPACT DES ACTIVITÉS DE TNT SUR L'ENVIRONNEMENT

Le secteur du transport représente environ 18% des émissions de CO₂ au niveau mondial. En 2010, les émissions totales de CO₂ de TNT Express ont été estimées à 2,409 Ktonnes (celles des fournisseurs de transport inclus). Les premières initiatives mises en œuvre ont déjà permis de diminuer de 7,2 points l'indice CO₂ depuis 2007. Mais le groupe ne s'arrête pas là puisqu'il envisage de réduire son indice CO₂ de 40% d'ici 2020*.

* Cet objectif concerne les activités en propre de TNT Express (avions, transports routiers et bâtiments) comparé à l'année de référence 2007

Le programme mondial de TNT Express en faveur de la réduction des émissions de CO₂ se traduit en France par de nombreuses initiatives. Quelques exemples :

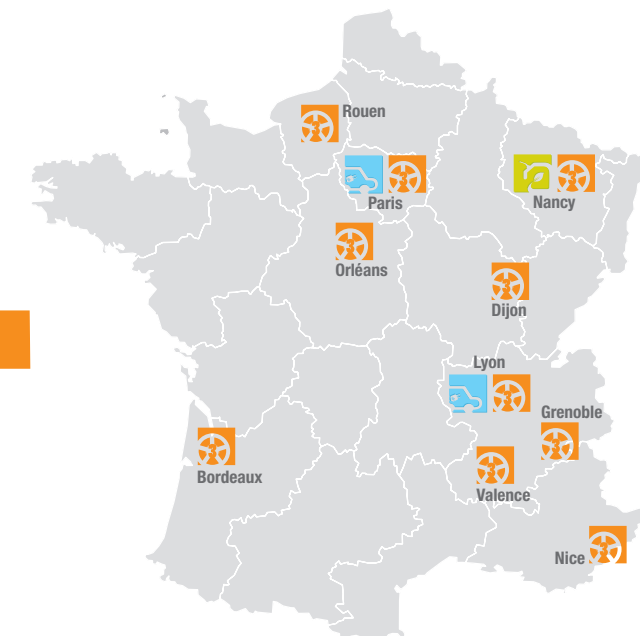
- > L'intégration de véhicules propres ou moins polluants. TNT Express France détient une flotte de plus de 45 véhicules alternatifs utilisés quotidiennement dans l'hexagone. 10 centres-villes français sont désormais livrés en triporteur (vélo à assistance électrique) ; des véhicules électriques et d'autres roulant au biocarburant sillonnent respectivement les villes de Lyon, Paris et Nancy. Le développement des véhicules alternatifs est actuellement une priorité de TNT Express France.
- > La formation des chauffeurs à l'éco-conduite. Sur des circuits fermés ou sur un simulateur, les collaborateurs apprennent les techniques qui permettent de réduire leur consommation de carburant et de limiter l'usure de leur véhicule.
- > L'optimisation des déplacements professionnels par l'installation de systèmes de visioconférences sur les principaux sites de TNT Express France et dans le monde.
- > La mise en place d'une politique d'achats responsables. L'entreprise développe une procédure d'évaluation de ses fournisseurs sur leurs pratiques en matière de développement durable et de responsabilité sociétale ; en parallèle elle s'engage à choisir des produits verts comme l'électricité, les fournitures de bureaux...

Plus de détails dans le dossier de presse thématique « Oui, nous agissons pour l'environnement ». www.tnt.fr/presse



LA FLOTTE « VERTE » DE TNT EN FRANCE

- Biocarburant
- Véhicule électrique
- Triporteur



AGIR EN ENTREPRISE RESPONSABLE ENVERS LA SOCIÉTÉ ET S'ENGAGER DANS DES ACTIONS DE SOLIDARITÉ AUX NIVEAUX LOCAL ET INTERNATIONAL

Depuis 2002, TNT est partenaire du Programme Alimentaire Mondial (PAM) des Nations Unies.

TNT apporte son assistance au PAM à plusieurs niveaux :

- > **transfert de compétences** : envoi de volontaires spécialistes sur le terrain pour transmettre leur savoir-faire (optimisation du transport, gestion de flottes de véhicules, assistance en douane...),
- > **interventions d'urgences** : envoi de personnel qualifié et formé pour améliorer la distribution de denrées ou de matériel et apporter un soutien logistique,
- > **collectes de fonds et sensibilisation des collaborateurs** à la problématique de la faim dans le monde,
- > **programmes Transport et Responsabilités** : prévention des risques routiers auprès des populations locales, plantation de Jatropha en Afrique, etc.

Ce partenariat s'est déjà financièrement matérialisé par 52,5 millions d'euros d'aide apportés par TNT depuis 2002 (moyens logistiques, humains et financiers) dont 10,5 millions d'euros issus de collectes auprès des salariés et partenaires. En France, les 48 « Ambassadeurs Solidarité », - des collaborateurs volontaires qui s'engagent de manière bénévole - multiplient les initiatives locales et apportent également leur aide à des associations de leur choix (Restos du Cœur, Vétis, Banques Alimentaires, etc.).



Un partenariat avec le PAM Afrique de l'ouest

TNT Express France a signé au début de l'année 2011 un partenariat avec le PAM Afrique de l'Ouest centré sur le cœur de métier de l'expressiste. Ce partenariat, signé pour 5 ans, va donner la priorité aux transferts de compétences en apportant un soutien logistique afin que l'aide alimentaire arrive dans les meilleures conditions. Des collaborateurs volontaires iront donc sur le terrain apporter leur expertise sur certains sujets comme l'organisation de la chaîne logistique, la méthode d'optimisation LEAN, la sécurisation des vivres...



80% des collaborateurs en France ont déclaré être fiers du partenariat que TNT Express a avec le PAM. 47% affirme s'être investis de près ou de loin dans une action de solidarité.
Source : enquête interne



Sure we can*

TNT EXPRESS FRANCE

58 avenue Leclerc
B.P. 7237
69354 LYON Cedex 07

www.tnt.fr

SERVICE COMMUNICATION

Amélie Blondin
Responsable Communication
tél. 04 72 80 79 55
amelie.blondin@tnt.fr

CONTACT PRESSE

Sophie Sellidj
Attachée de presse
tél. 04 72 80 78 38
sophie.sellidj@tnt.fr

www.tnt.fr/presse

