

hiver 2011

# Impressed

© by TNT Express

*voulez-vous construire avec nous  
une relation durable qui a de l'avenir ?*

- La responsabilité sociale est inéluctable
- Collaboration unique avec WFP
- La TNT Emergency Response Team se tient prête

**TNT** | express  
sure we can

# Deux livres pleins de visions et d'idées durables

## Participez et gagnez cette inspiration verte



Soutenir une bonne cause ? Evaluer de façon critique votre consommation d'énergie ? Apprendre comment votre expertise peut aider la science au niveau des problèmes climatiques ? TNT aime vous inspirer. Les deux livres à gagner ont été recommandés par le Prof. Dr Raoul Weiler, membre du Club de Rome (voir p. 6-8), et fournissent des réponses à ces questions.

Laissez-vous inspirer !  
TNT fait cadeau de livres pleins de visions et d'idées durables !

Enregistrez-vous avant le 15 février 2011 sur [www.tntexpress.be](http://www.tntexpress.be) et répondez aux deux questions-concours et à la question subsidiaire. Les dix participants ayant répondu correctement aux questions-concours et dont la réponse se rapproche le plus de la réponse exacte, reçoivent un des dix paquets de livres.

## COLOPHON

*Impressed by TNT Express est un trimestriel destiné aux relations de TNT Express Benelux.*

*Rédaction*  
Section Marketing & Communication  
TNT Express Benelux

*Texte et mise en page*  
T&IC, Delft (Pays-Bas)  
*Traduction*  
Stijn Vanbiervliet (BE)

*Photographie*  
Robby De Laet, Priva, Thierry Schut,  
T&IC, TNT Express, WFP

*Impression*  
Instant Solutions, Hoorn (Pays-Bas)

*Adresse de rédaction*  
TNT Express Pays-Bas  
Postbus 99456  
3990 NA Houten  
T: +31 (0)30 639 83 98  
F: +31 (0)30 639 80 20  
E: [nl.marketing@tntexpress.nl](mailto:nl.marketing@tntexpress.nl)

TNT Express Belux  
Bâtiment 711  
1931 Brucargo/Machelen  
T: +32 (0)70 233 633  
F: +32 (0)70 222 122  
E: [marketing.belux@tnt.com](mailto:marketing.belux@tnt.com)



Au nom de tous les collaborateurs de TNT Express, je vous souhaite, vous et votre société, une année 2011 fructueuse. Pour TNT Express, 2011 sera placé sous le signe de l'écologie. D'où le thème central de ce numéro d'Impressed : la responsabilité sociale des entreprises, un aspect-clé de notre stratégie depuis des années. Un autre pilier important est le fait que nous espérons inspirer d'autres sociétés : clients, fournisseurs et entreprises-collègues. Nous encourageons en outre nos collaborateurs à apporter leur grain de sel.

Comment allier la responsabilité sociale au succès commercial ? Voilà une question que nombre d'entreprises se posent. Raoul Weiler, professeur flamand et membre du 'Club de Rome' nous explique sa vision. D'après lui, l'entreprise socialement responsable ne sera prochainement plus un choix, mais une condition de vie. Nous vous offrons bien sûr aussi un coup d'œil dans notre cuisine. Ainsi, Michael Kalkman, Manager Global Transit Hub Amsterdam, nous parle de ses expériences à la République dominicaine, où il est resté 5 semaines en tant que membre de l'Emergency Response Team pour organiser le transport et la distribution des secours en Haïti. Egalement dans cette édition : un récit sur le succès de notre client Priva. Ayant commencé par la vente de brûleurs à gaz aux serristes, cette firme est aujourd'hui le leader mondial de la climatisation.

Comme vous avez pu lire ci-dessus, nous espérons que ce numéro d'Impressed vous inspire. Et peut-être nous pourrions élaborer ensemble des initiatives contribuant à un monde meilleur. N'hésitez pas à nous appeler pour un entretien inspirant !

Michel Timmermans  
Directeur commercial TNT Express Benelux

# Dossier : la responsabilité sociale

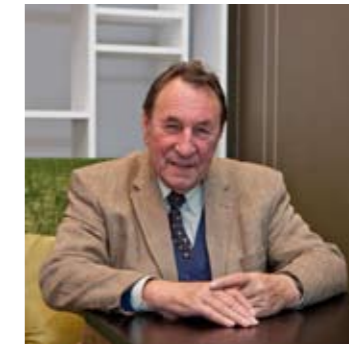
'Insuffler l'esprit vert' – voilà l'objectif de ce numéro d'Impressed. Nous vous expliquons volontiers la vision de la science, de TNT et d'autres sociétés sur la responsabilité sociale. Et surtout, ce que vous pouvez faire !

## 04-06 LA PAROLE AU CLIENT



'Nous sommes tout à fait d'accord avec TNT que la durabilité et l'innovation vont de pair.' A la parole, c'est Jeroen de Haer de Priva. Priva est leader mondial et pionnier de la climatisation. 'Chez nous, la durabilité n'est pas quelque chose 'en plus', mais un aspect-clé de notre stratégie.'

## 06-08 EXPERT : PROF. WEILER



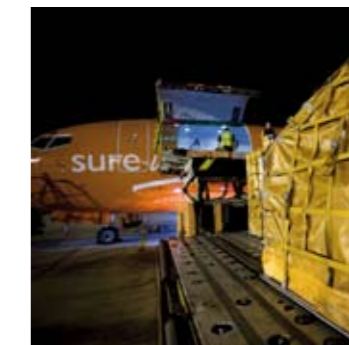
'En unissant leurs forces, autorités, scientifiques et entreprises peuvent réaliser de magnifiques choses', estime le Prof. Em. Dr Raoul Weiler, associé à l'Université de Louvain et membre du Club de Rome. D'après lui, l'entreprise socialement responsable ne sera prochainement plus un choix, mais une condition de vie.'

## 09 EDITORIAL



Josette Sheeran dirige le Programme Alimentaire Mondial des Nations Unies. Elle est convaincue que la faim est un problème qu'on sait résoudre, même dans un délai raisonnable. 'Sans qu'on ait besoin d'une percée scientifique.'

## 10-11 LA VISION 'DURABLE' DE TNT



Selon la vision de TNT, donner le ton en tant que fournisseur de services express revient aussi à donner le ton au niveau de la Corporate Responsibility. Une interview avec Rose Verdurmen, Directeur Moving the World, et Mike Patrick, Directeur Corporate Responsibility.

## ET ENCORE

### 12 QUE FAIT TNT?

TNT participe à deux programmes mondiaux ressortant directement de sa politique de Corporate Responsibility : Moving the World et Planet Me. Une impression des initiatives.

### 14-15 LE VISAGE DERRIÈRE

Il lui arrive encore de se réveiller en sursaut. Michael Kalkman, collaborateur de TNT Amsterdam et membre de la TNT Emergency Response Team, est parti en Haïti directement après le tremblement de terre de début 2010.

### 16-17 PRODUITS & SERVICES

- Nouvelles règles d'importation
- TNT Easy Express fait peau neuve
- Des mesures de sécurité renforcées
- Des marchandises dangereuses 'trans-frontalières'
- Plus d'options avec le module 'Connectivity'

### 18 SEASONS

Profiter de l'hiver blanc, tout en se préparant au printemps !

### 19 INFORMATIONS DE PRODUITS

# Priva, spécialiste en techniques de climatisation et de proces sus : 'La durabilité et l'innovation vont de pair'

*Le doux soleil d'hiver semble illuminer et réchauffer sans peine la pièce énorme. La température extérieure est de 8°C ; à l'intérieur, il règne une température ambiante agréable. Selon un beau panneau d'information en verre, cet écart de température génère une émission de CO<sub>2</sub> de... zéro kg. Nous sommes sur le Campus Priva, le siège neutre en CO<sub>2</sub> de cette entreprise familiale hollandaise, réputée dans le monde pour ses solutions de climatisation et de processus. Priva confie depuis des années ses envois express internationaux à TNT Express. Ce partenariat repose sur des idées communes sur la durabilité, l'innovation et autres valeurs.*



Les origines de Priva remontent à la fin des années '50, lorsque deux familles du village De Lier (Hollande-Méridionale) commencèrent à vendre des brûleurs aux serristes locaux pour le chauffage des serres en hiver. 'Utilisant ces brûleurs pour éviter que les pieds de salade gèlent, les maraîchers ont constaté, à leur grande surprise, que la salade poussait très vite grâce au CO<sub>2</sub> produit par les brûleurs', sourit Jeroen de Haer, responsable d'achat chez Priva. 'C'est ainsi qu'est né le concept de la climatisation dans l'horticulture en serre.'

## Un hall d'événements climatisé

Dans les années suivantes, Priva se concentra exclusivement sur l'horticulture en serre et devenait le leader absolu de ce secteur. 'Au milieu des années '80, la direction du complexe d'événements RAI à Amsterdam nous a contactés', continue Jeroen de Haer. 'Ils avaient appris ce que nous faisons dans l'horticulture forcée et voulaient savoir si nous pouvions concevoir un système pareil pour le réglage de la température dans les halls

d'exposition.' Mission accomplie, un nouveau marché s'est ouvert pour Priva : la climatisation des bâtiments.

## Leader mondial du marché

Aujourd'hui, l'horticulture en serre et les bâtiments représentent chacun la moitié du chiffre d'affaires de Priva. 'Avec une part de marché d'environ 60 pour cent, nous sommes le leader mondial de l'horticulture en serre', précise Jeroen de Haer. 'Côté bâtiments, nous sommes le plus grand acteur aux Pays-Bas, mais plutôt modeste au niveau mondial. C'est là que nous devons croître le plus. Aux Pays-Bas, on opte en effet déjà dans 80 à 90 pour cent des nouveaux immeubles de bureaux pour un système de stockage de la chaleur et du froid, comme ici au Campus Priva.'

## Une fiabilité excellente

Quoique l'Europe reste le débouché principal, Priva dispose d'un réseau mondial de clients et de fournisseurs. 'Nos installations de climatisation et systèmes de réglage sont

quasiment tous conçus et assemblés aux Pays-Bas', raconte Jeroen de Haer. 'Les pièces viennent de divers fournisseurs européens et asiatiques. Les marchandises intercontinentales sont expédiées le plus possible en groupage maritime. A cause de l'émission de CO<sub>2</sub> plus basse par rapport au fret aérien, mais aussi parce que ces conteneurs constituent un 'stock de sécurité marin'. Tous les colis nationaux et internationaux sont envoyés avec TNT Express. Nous sommes très contents de ce partenariat', poursuit-il. 'La fiabilité est excellente puisque plus de 99 pour cent des envois sont livrés à temps. Les systèmes de traçabilité sont en outre utiles pour savoir à tout moment où nos colis se trouvent. D'autant plus parce que la valeur d'un colis moyen peut atteindre quelques milliers d'euros.'

## Rapport et compensation de CO<sub>2</sub>

Comme c'est le cas des autres fournisseurs, Priva évalue, outre la fiabilité et le rapport qualité-prix, la stratégie de durabilité de TNT.

'TNT a été certifiée ISO 14001 et occupe la première position du Dow Jones Sustainability Index. Cela montre que l'entreprise prend ce thème au sérieux', constate Jeroen de Haer. 'Nous recevons depuis peu un rapport des émissions de CO<sub>2</sub> pour tous nos envois TNT. Il a fallu insister cependant puisqu'un tel rapport est normalement réservé aux très gros clients. C'est un beau bonus pour nous. La seule chose qui manque à présent est un mécanisme de compensation des émissions de CO<sub>2</sub> pour nos envois express. Tel que l'initiative Greenseat, offrant la possibilité de payer un supplément pour un siège vert en vue de la 'neutralité climatique' du transport aérien.'

## Durabilité et innovation

Jeroen de Haer est très enthousiaste à propos des initiatives que prend TNT pour réduire ses émissions de CO<sub>2</sub>, dont les véhicules 'propres'. 'Nous sommes tout à fait d'accord avec TNT que la durabilité et l'innovation vont de pair', dit-il. Ce n'est pas un hasard que

plus d'un tiers de notre personnel se dédie à la conception de produits et qu'on investit chaque année plus de 15 pour cent de notre chiffre d'affaires dans l'innovation et la recherche.' D'après Jeroen de Haer, l'innovation n'est pas synonyme d'inventions tout à fait nouvelles, mais plutôt de combinaisons intelligentes des technologies existantes. 'Le simple réglage d'une installation de climatisation ordinaire, par exemple, peut déjà vous rapporter gros. Comparez-le aux logiciels Word ou Excel. La plupart des gens n'utilisent qu'une fraction de leurs possibilités, tout simplement parce qu'ils ne les connaissent pas.'

## Partie de l'identité d'entreprise

Si TNT n'a adopté que récemment une approche structurée pour réduire sa consommation énergétique et l'émission de CO<sub>2</sub>, cette ambition s'inscrit dans la stratégie de Priva

depuis sa fondation. 'La hausse rapide des prix du carburant dans la deuxième moitié du siècle dernier a obligé les maraîchers d'être très inventifs pour optimiser leurs installations de climatisation. Ils sont devenus les pionniers des innovations durables. Non par idéalisme, mais par nécessité économique.' Cette tradition fait toujours partie de l'identité de Priva, confirme Jeroen de Haer. 'Pour nous, la durabilité n'est pas quelque chose 'en plus', mais un aspect-clé de notre organisation. Et ça vaut également pour TNT.'

## Profil Priva

Priva est le leader mondial de la climatisation et de la gestion des processus pour l'horticulture en serre, ainsi que le spécialiste international en systèmes de gestion des bâtiments. L'entreprise emploie 400 personnes dans huit filiales : aux Pays-Bas, en Belgique, en Angleterre, en Allemagne, en Suède, au Canada, au Mexique et en Chine. Plus de la moitié du chiffre d'affaires est réalisée en dehors de la Hollande. La CEO Meiny Prins a été élue en 2009 femme d'affaires de l'année des Pays-Bas, a remporté en novembre 2009 le Cleantech Star du WWF et figurait en 2010 parmi le 'Top 100 de la Durabilité' du quotidien Trouw.



Jeroen de Haer

## Prof. Em. Dr Raoul Weiler : 'Les résultats ne se font pas attendre des décennies'

*Comment les entreprises commerciales peuvent-elles obtenir de bons résultats et rester en même temps en équilibre avec leur environnement ? Raoul Weiler, ancien professeur de Technologie & Société à la K.U. Leuven et membre du Club de Rome, groupe de réflexion international, se penche depuis des décennies sur cette question. D'après lui, l'entreprise socialement responsable ne sera prochainement plus un choix, mais une condition de (sur)vie. Nous avons rencontré ce visionnaire pragmatique.*

Notre société semble être devenue inconcevable sans la responsabilité sociale des entreprises. Ce thème ne figure pourtant que depuis 1972 sur l'agenda international, lorsque le Club de Rome a présenté son rapport 'Halte à la croissance'. Ce 'club' est une organisation internationale sans but lucratif réunissant des leaders d'opinion de renom de divers domaines : science, politique, économie, culture, religion et secteur privé. Raoul

Weiler, ayant fondé la branche européenne il y a dix ans, regarde en arrière. 'Dans 'Halte à la croissance', nous avons illustré avec des simulations informatisées – très innovatrices à ce moment – que notre consommation d'énergie et de ressources naturelles augmentait tellement vite que notre planète ne pourrait, à terme, plus assurer la pérennité de la société humaine', raconte-t-il. Ce rapport a fait l'objet de nombreuses critiques. 'Au-

jourd'hui, quarante ans plus tard, on a enfin compris que la croissance économique a ses limites', observe Weiler.

*'Il y a trop d'opportunités pour rester pessimiste'*

### Faire plus avec moins

Face à la crise actuelle, le moment semble venu de passer à une 'autre' économie. Comment ? 'En faisant plus avec moins', pose Weiler. 'Toute entreprise vise l'efficacité. Mais en réalité, elles ne font pas assez. Dans son livre 'Factor Four: doubling wealth, halving resource use', Ernst Von Weizsäcker – membre du Club de Rome – explique comment doubler le patrimoine en réduisant de moitié la consommation de ressources. Ce n'est pas de la fantaisie, mais une méthode scientifiquement prouvée pour augmenter d'un facteur quatre l'efficacité d'une entreprise, voire d'une économie. C'est parfaitement possible, pourvu que nous oublions nos idées et attitudes sclérosées.'

### Simple et pratique au début

Une efficacité quatre fois plus grande ; c'est le rêve de chaque société ! Mais comment s'y prendre ? 'Chaque voyage vers la durabilité commence par une autoévaluation approfondie', estime Weiler. 'Pour cela, il importe de déterminer pas à pas l'empreinte écologique

et sociale de tous les processus de votre entreprise. Quand est-ce que vous utilisez de l'énergie ou des matières premières ? Plus votre spectre est large, plus les chances d'amélioration sont nombreuses. Ne vous limitez donc pas à la consommation énergétique de l'usine, mais évaluez aussi les kilomètres parcourus par vos collaborateurs. Identifiez puis les opportunités et entreprenez des actions là-dessus.' Weiler est le premier à reconnaître que c'est un travail de longue haleine et absorbant. 'Cet exercice n'aboutira à des résultats que si la direction joint le geste à la parole. Et non seulement pendant la première année. Bref, la transformation en une entreprise socialement responsable est un projet à long terme pouvant prendre des années, voire des décennies.'

### La durabilité inspire

Heureusement, il ne faut pas attendre des décennies avant que les premiers effets positifs ne se fassent sentir, souligne Weiler. 'Je connais des entreprises où la responsabilité sociale a entraîné une énergie, un dévouement et une créativité énormes au sein de l'organisation', dit-il. 'Leurs collaborateurs se sentent plus impliqués et ces sociétés arrivent mieux à recruter et garder du personnel qualifié.' La réduction de la consommation énergétique, par exemple, permet évidemment

*'Il arrivera un temps où nous ne pourrons plus attendre de changer notre façon de vivre, de travailler et de faire des affaires'*

de diminuer les coûts à court terme. 'Plus vous vous développez en tant qu'entreprise socialement responsable, plus ces facteurs se renforcent', pose Weiler. 'Une de mes sources d'inspiration favorites est Ray Anderson, le fondateur d'Interface, un fabricant de tapis et de revêtements de sol américain coté en bourse. Je l'ai rencontré il y a dix ans sur un congrès où il avait exprimé son ambition de



devenir écologiquement neutre d'ici 2020. Je recommande vivement son livre 'Mid-Course Correction.'

### Solidarité internationale

Néanmoins, nombre de sociétés sont toujours réticentes à un tel changement. Soit parce que leurs consommateurs ne veulent pas payer plus pour des produits ou services socialement responsables, soit parce qu'elles craignent que les coûts supplémentaires ail-

financières. Il n'est pas facile de développer des constructions efficaces à cet effet, surtout à cause du manque de solidarité internationale. Le Sommet climatique de Copenhague en 2009, ainsi que l'impuissance des Nations Unies de créer un climat économique favorable à l'entreprise socialement responsable, l'ont très bien illustré. La cause ? La répartition déséquilibrée de la richesse dans le monde, parmi d'autres. 'Dans ce sens, il est logique que les économies émergentes (la Chine, le Brésil et l'Inde) n'accordent pas d'avantages fiscaux aux entreprises durables, ni qu'elles veulent réduire leurs émissions de CO<sub>2</sub> aux dépens du développement de leur économie. Car, il faut l'admettre, c'est surtout la croissance économique et industrielle en Amérique du Nord et en Europe qui est responsable de la détérioration de la Planète. Ce sont donc ces deux continents en premier lieu qui doivent proposer des solutions.'

### La réduction de CO<sub>2</sub> ne suffit pas

Et ces solutions existent, croit Weiler. 'En unissant leurs forces, autorités, scientifiques et entreprises peuvent réaliser de magnifiques choses.' Il l'illustre avec sa dernière



passion, notamment l'International Expert Group on Earth System Preservation (IESP). Ce groupe de scientifiques s'occupe de ce qu'on appelle la géo-ingénierie. Weiler : 'Bien que la réduction de CO<sub>2</sub> reste essentielle, elle ne sera pas suffisante pour freiner à temps le changement climatique. On arrivera à un tournant après lequel la terre aura de plus en plus de difficultés à assurer la pérennité de la société. Pour éviter cela, il nous faut des mesures techniques à l'échelle planétaire, permettant de diminuer la température. C'est ce que nous appelons la géo-ingénierie.'

### Le rôle-clé des entreprises

Les solutions de la géo-ingénierie semblent de la science-fiction. Elles varient du positionnement de grands miroirs en orbite jusqu'à l'injection de particules de soufre dans la stratosphère. Ces solutions, visant à réfléchir

le rayonnement solaire, ne sont pas du tout prêtes à être appliquées dans la pratique. 'Des analyses poussées s'imposent pour nombre de facteurs', confirme Weiler. 'Pensons

*'Le dilemme personne & planète versus profit est une fausse opposition'*

notamment à la réalisation technique et aux éventuels effets secondaires indésirables. C'est exactement pour cela qu'il est important de poursuivre maintenant le développement de la géo-ingénierie. Les scientifiques ont donné le coup d'envoi, mais les autorités et surtout les entreprises pourront également apporter leur grain de sel. Les bureaux d'ingénieurs conseils vont faire des études

de faisabilité technique et financière, tandis que les fabricants du secteur chimique ou technologique se chargeront de la réalisation pratique. Le gouvernement, quant à lui, peut assumer le rôle de facilitateur par une législation favorable, la libération d'argent et la mise à disposition d'infrastructures. Si tous les acteurs sociaux assument leur responsabilité et s'ils se concentrent sur leur spécialité, je suis convaincu que la géo-ingénierie est réaliste.'

### Vivre et travailler autrement

Bref, les possibilités sont là, même s'il manque du soutien pour une véritable transition à l'économie durable, où l'entreprise socialement responsable est la norme. 'Il faudra comprendre que les réformes nécessaires ne font pas forcément baisser le niveau de vie en Europe occidentale. Le choix entre personne & planète et profit est un faux choix. Pour avoir du succès ou survivre à long terme, la responsabilité sociale n'est à présent plus une option, mais un must !', souligne Weiler. 'Il arrivera un temps où nous ne pourrons plus attendre de changer notre façon de vivre, de travailler et de faire des affaires'. Personne ne sait exactement quand ce moment viendra, mais plus on attend, plus la conversion sera difficile.'

### Saisir les opportunités

Weiler termine son discours en se montrant optimiste sur l'avenir de l'homme et celui de la planète. 'La courbe de développement des diverses disciplines techniques et scientifiques nous apprend que notre société a un potentiel infini. Il y a tout simplement trop d'opportunités pour rester pessimiste. Mais nous devons passer à l'action maintenant !'

Plus d'infos sur le Club de Rome sur [www.clubofrome.at](http://www.clubofrome.at).

Plus d'infos sur la géo-ingénierie sur [www.iesp.de](http://www.iesp.de).

Gagner les livres auxquels se réfère le prof. Weiler ? Regardez vite à la page 2 !

Editorialiste invitée Josette Sheeran :

## 'Pas besoin de percée scientifique pour vaincre la faim'



*'Je crois sincèrement que la faim est un problème que nous savons résoudre – mais il faut collaborer pour y arriver ; le secteur public, les entreprises, les administrations et les individus. Nous n'avons pas besoin de percée scientifique pour éliminer la faim dans le monde. Ce n'est pas une maladie. En fait, c'est très simple : il y a assez de nourriture pour tous ; il faut juste que tous puissent y accéder.'*

*WFP ne saurait pas faire ce travail sans le soutien de partenaires privés comme DSM, Vodafone et TNT. Leurs connaissances et compétences nous permettent d'organiser notre travail plus efficacement. TNT, par exemple, nous aide à régler le stockage et la distribution des aliments. Ainsi, nous avons la nourriture plus rapidement sur place en cas de catastrophes comme le tremblement de terre en Haïti.*

*Cette aide me paraît logique. Il est d'importance capitale pour tous d'éliminer la faim dans le monde. La faim et la malnutrition donnent lieu à l'instabilité, la guerre, le désespoir. Un monde sans faim crée prospérité, opportunités et espoir. Les entreprises commencent à se rendre compte qu'elles n'auront du succès à long terme si elles assument leur responsabilité sociale.*

*'Y avait-il vraiment des enfants qui ne grandissaient pas parce qu'ils n'avaient pas assez à manger ?', nous demanderont nos petits-enfants plus tard. Et nous répondrons : 'Oui, mais ça, c'était avant. Maintenant nous avons vaincu le problème de la faim !'*

Josette Sheeran est depuis avril 2007 Executive Director du Programme Alimentaire Mondial des Nations Unies. TNT et WFP ont conclu en 2002 un partenariat durable. Pour cette raison Sheeran est l'éditorialiste invitée de cette édition d'Impressed sur la responsabilité sociale des entreprises.

### Profil

Josette Sheeran dirige WFP, la plus grande organisation humanitaire au monde. WFP distribue de la nourriture et soutient environ 90 millions de personnes dans plus de 70 pays. Auparavant elle a été pendant deux ans Secrétaire d'Etat d'Economie, d'Energie et d'Agriculture aux Etats-Unis. Josette Sheeran a obtenu son BA (Bachelor of Arts) à l'Université du Colorado en 1976.



# La vision de TNT sur la Corporate Responsibility : ‘Veillez à ce que les collaborateurs puissent y mettre du sien’

*Côté Corporate Responsibility (la responsabilité sociale des entreprises), TNT doit faire honneur à sa réputation. Depuis 2007 la firme est le leader de son secteur dans le Dow Jones Sustainability Index. En même temps, son CEO Peter Bakker est un conférencier très demandé. Mais TNT a aussi dû commencer quelque part. Mike Patrick, Directeur Corporate Responsibility, et Rose Verdurmen, Directeur Moving the World, expliquent comment la responsabilité sociale est devenue un aspect-clé de l'identité de l'entreprise.*



Tout a commencé par une histoire devenue légendaire. 'En 2001, notre CEO Peter Bakker a lu dans l'avion un article sur la problématique de la pauvreté', raconte Verdurmen. 'L'auteur prétendait entre autres que plus le fossé entre les pays riches et pauvres s'élargit, plus le risque d'attentats (comme celui du WTC) s'accroît. Le CEO s'est alors demandé comment TNT pouvait contribuer à résoudre ce problème.'

## Plus que le sponsoring

'Nos recherches nous ont appris que la production alimentaire mondiale est suffisante, mais qu'elle est mal répartie. La faim est donc surtout un problème logistique,' continue Verdurmen. TNT s'est puis mise à réfléchir sur le rôle de son réseau de transport global à ce sujet. TNT a contacté ensuite le Programme Alimentaire Mondial (WFP) des Nations Unies, la plus grande organisation humanitaire du monde. Fin 2002, un partenariat unique a été mis sur pied : Moving the World. 'Il s'agit de beaucoup plus qu'un simple contrat de sponsoring', commente Verdurmen. 'Avec Moving the World, nous sensibilisons les gens au problème de la faim. Mais nous soutenons WFP aussi de façon pratique, en

lui offrant ressources et expertise.'

## Contribution des collaborateurs

Pour concrétiser le partenariat, TNT a élaboré un programme décliné en quatre volets : sensibilisation et engagement, transfert de connaissance, soutien pratique, et établissement de partenariats. 'La mobilisation de nos collaborateurs était prioritaire', raconte Verdurmen. 'Nous ne voulions pas que Moving the World soit un programme imposé par la direction. En revanche, le personnel devait pouvoir contribuer activement.' Le soutien revêt plusieurs formes. 'Prenons l'exemple de l'aide alimentaire scolaire ; nos collaborateurs collectent des fonds afin de nourrir les écoliers dans les pays en voie de développement. En posant des objectifs concrets, vous montez des actions réussies. Certains départements rivalisent même pour récolter le plus d'argent pour les repas scolaires.'

## Lien avec le core business

TNT a aussi réalisé de beaux résultats dans les domaines 'transfert de connaissance' et 'soutien pratique'. 'Les collaborateurs TNT ont aidé WFP à optimiser le transport', explique Verdurmen. 'Indirectement, cela permet

de nourrir plus de gens. Et après le tsunami en Asie et le séisme en Haïti, la Logistics Emergency Team – dont TNT fait partie – a apporté son soutien opérationnel directement après la catastrophe' (lire également pp. 14-15). Outre cette approche 'bottom-up' structurée, Moving the World doit son succès surtout au lien direct avec notre core business, pose Mike Patrick. 'Car pour résoudre ce problème mondial, nous ne faisons rien de plus que faire valoir notre spécialité : créer des solutions logistiques. Nos collaborateurs, quant à eux, ont l'opportunité de mettre leur talent et leur expérience au service d'un monde meilleur. L'énergie et la fierté qu'ils en retirent inspire les gens à se surpasser.'

## Transport neutre pour le climat

Le programme environnemental de TNT repose sur la même approche. 'Il est né de la prise de conscience sociale du changement climatique', précise Patrick. 'Nous sommes une société de transport. Et donc, un pollueur important. Prenant au sérieux notre impact social, nous nous sommes engagés à chercher également des solutions.' En premier lieu, TNT a instauré dans le monde entier le système de gestion environne-

mentale ISO 14001. En 2007, TNT a lancé le programme Planet Me, visant à devenir la première société de transport sans impact sur le climat du monde.

## Economiser et inspirer

Planet Me et Moving the World présentent beaucoup d'analogies. A tous les niveaux de l'entreprise et à l'échelle mondiale, s'appuyant sur la contribution active des collaborateurs, et reposant sur la force d'une firme internationale. 'Nous encourageons d'une part nos

## Partie de notre ADN

chauffeurs à la conduite économique et sûre, au moyen d'une compétition', dit Patrick. 'D'autre part, nous mettons notre savoir-faire et nos têtes pensantes au service de la réduction de notre 'empreinte carbone'. En collaboration avec les instituts de recherche, nous concevons et testons des véhicules moins polluants.' Avec tous les avantages que cela implique. Patrick : 'En réduisant notre consommation énergétique et nos émissions de CO<sub>2</sub>, nous faisons des économies, dont bénéficient nos clients. Et en même temps, nous inspirons les gens, tant en interne qu'en externe, à mettre leur expertise au service de l'environnement.'

Patrick s'attend à ce que le programme Planet Me se développe également. 'Nous continuons à défier nos collègues, et le monde qui nous entoure, à lancer des idées. Nous sommes en effet une firme de grande envergure, comptant dans le monde entier sur une connaissance, un effectif et des moyens énormes. De plus, nos initiatives ne sont pas vaines. Notre présence et nos activités ont un impact sur le monde et vice versa', résume-t-il. 'TNT a choisi de poursuivre un impact neutre, même positif dans certains cas. Bref, notre ambition est de trouver un équilibre entre personne, planète et profit. Ca semble simple, mais sur le long terme, ce n'est qu'en restant fidèle à cette mission et en inspirant les autres que nous pourrions changer en mieux la société. Cette vision fait partie de l'ADN de TNT !'

## Développement continu

Quoique fiers des réalisations, Patrick et Verdurmen restent modestes. 'Les deux programmes sont toujours en plein développement', pose Verdurmen. 'Après plusieurs collectes au profit de Moving the World, il s'est avéré de plus en plus difficile d'enthousiasmer le personnel. De plus, certaines initiatives n'étaient plus efficaces. Nous n'envoyons, par exemple, plus de bénévoles en Afrique pour y construire des cuisines et des pompes à eau pour les écoles. Car en fait, nous n'aidons pas ces gens en faisant ce qu'ils peuvent faire eux-mêmes.' TNT a en outre renforcé le lien avec son core business en 2009. Le transfert de compétences via des projets stratégiques est désormais encore plus important. 'De ce fait, l'impact de nos actions est encore plus grand,' conclut Verdurmen. 'Et Moving the World s'inscrit encore mieux à l'image de 'marque' de TNT.'



Mike Patrick



Rose Verdurmen

## Dire ce qu'on fait, faire ce qu'on dit

'Notre ambition est de 'donner le ton' sur le plan des services express internationaux. La Corporate Responsibility fait partie intégrante de notre business. Nous désirons donc aussi 'donner le ton' au niveau de notre impact social et environnemental', raconte Mike Patrick. La stratégie de responsabilité sociale de TNT se décline en quatre piliers : l'environnement (Planet Me), les parties prenantes (services verts pour les clients), les contributions sociales volontaires (Moving the World) et les collaborateurs. 'Le résultat durable de l'entreprise est surtout fonction de ces derniers. Pour recruter et garder les meilleurs talents, il faut créer un environnement de travail inspirant où ils se sentent à l'aise et peuvent se développer,' raconte Patrick. 'En participant aux projets Moving the World, ils acquièrent une vaste expérience pratique, qu'ils appliquent à leur retour. Tout ça fait que notre organisation devient plus forte et qu'elle compte sur des gens hautement qualifiés et motivés.' Tous les aspects de la responsabilité sociale sont basés sur les systèmes de gestion pour lesquels TNT a été certifiée : Investors in People, ISO 9001, ISO 14000, OHSAS 18001 et SA 8000. 'Grâce à ces systèmes nos intentions aboutissent à de résultats concrets que nous osons justifier', conclut Patrick.

Depuis quelques années, TNT Express participe à deux programmes mondiaux ressortant directement de sa politique de Corporate Responsibility. Le premier, Moving the World, est un partenariat avec le Programme Alimentaire Mondial des Nations Unies. Le second, Planet Me, a l'ambition de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. Les deux programmes correspondent aux facteurs critiques de succès de la 'responsabilité sociale des entreprises' : il y a un lien direct avec le core business de l'entreprise et chaque employé peut contribuer activement. Une impression des actions et initiatives.

# Moving the World

## Bien manger à l'école

Via le programme d'alimentation scolaire, WFP distribue des repas gratuits dans les écoles des pays en voie de développement. Les écoliers mangent ainsi des repas sains et on stimule la scolarisation. Les collaborateurs de TNT Express récoltent de l'argent de diverses façons pour augmenter le nombre de repas offerts par WFP. Auparavant, des bénévoles de TNT s'engageaient également comme responsable ou manager de projet sur le terrain. Car les écoles devaient non seulement avoir des cuisines, des espaces de stockage, mais aussi de bons sanitaires. Aujourd'hui, ils aménagent des potagers dans les écoles, pour que les enfants puissent apprendre à cultiver des aliments eux-mêmes.



## Un transport sain et sûr

La distribution efficace d'aliments a tout à gagner avec un transport sain et sûr. Les connaissances logistiques des employés TNT sont donc d'une grande aide pour la gestion efficace des milliers de camions de WFP sur les différents continents. Conscient de l'importance du transport sain et sûr, le programme Moving the World a engendré le développement de deux organisations entre-temps indépendantes. Le Fleet Forum a été mis en place par entre autres WFP et TNT pour former le staff des organisations d'aide et de développement en ce qui concerne le transport efficace, durable et en toute sécurité. Et en 2006, WFP et TNT ont fondé North Star Alliance, afin d'enrayer le problème du sida dans le monde du transport africain. Ce sont justement les chauffeurs, étant souvent loin de chez eux et n'ayant pas facilement accès aux soins de santé, qui sont propagateurs du virus. North Star construit des cliniques aux frontières, dans les ports et près des arrêts routiers. Les chauffeurs peuvent ainsi avoir facilement accès à la prévention et aux soins de santé.



## Marche contre la faim

Les employés TNT sont étroitement concernés par le travail de WFP. Certains d'entre eux mettent en œuvre leurs connaissances ou compétences en tant que bénévole ou 'spécialiste' ; d'autres ont même l'occasion d'aller voir sur place ce que fait WFP. Au travail ils collectent des fonds avec des actions diverses. Et par le biais de Kids Moving the World, un dossier éducatif pour les écoles primaires, les collaborateurs TNT essaient de sensibiliser les élèves au problème de la faim. Tous les ans des milliers d'employés TNT participent à 'Walk the World'. Cette activité de WFP et de quelques partenaires de l'industrie attire l'attention sur la faim dans le monde et essaie de récolter de l'argent. L'an dernier, 150.000 personnes ont marché cinq kilomètres, et cela dans 153 villes, 70 pays et 24 fuseaux horaires.



# Planet Me

## Transport de plus en plus écologique

Il est évident que TNT – en tant que transporteur international – cherche d'abord à rendre sa propre flotte plus économique et écologique, en achetant par exemple des véhicules verts et économiques. Les 175 nouvelles camionnettes Mercedes Sprinter de TNT Express Benelux rejettent sept pour cent moins de CO<sub>2</sub> grâce à leur moteur Euro 5/EEV. Et mondialement TNT fait des tests avec des camions roulant aux carburants alternatifs, comme le gaz naturel ou le carburant bio. TNT Chine a fait la une récemment avec l'achat d'un grand nombre de camions électriques. Dans les grandes villes TNT préfère de plus en plus les moyens de transport neutres en CO<sub>2</sub>. Depuis



## Vélos et gros pulls

A tous les niveaux de l'organisation, on est préoccupé par le thème de l'écologie et de la durabilité. En février un grand nombre d'employés participent à la Journée des gros pulls, journée où on baisse ou éteint carrément le chauffage. D'autres enlèvent en permanence la moitié des ampoules au-dessus des bureaux. Et régulièrement il y a des initiatives pour motiver les employés à venir au boulot à vélo plutôt qu'en voiture. L'argent ainsi économisé est souvent offert à WFP. On motive aussi les collaborateurs de proposer des idées intelligentes ; pour optimiser par exemple les plannings et routes des chauffeurs de telle sorte à réduire au plus l'empreinte de carbone. Dans notre entrepôt bruxellois, tout le circuit de l'éclairage a été adapté suite à une idée d'un travailleur, de sorte à réduire l'éclairage après les heures de travail.



peu, deux cyclocargos TNT, avec chacun une capacité de 180 kilos, circulent à Bruxelles. A Paris, douze tricycles électriques livrent par mois environ 20.000 colis chez 12.000 clients. Et à Pelotas au Brésil, un véhicule électrique se faisait conduire à distance par son chauffeur. Mais si TNT Express a quand même besoin de voitures, on tient à le faire de façon économique. Les chauffeurs doivent apprendre à rouler de façon la plus économique possible et en toute sécurité. C'est le but du 'Drive Me Challenge', le concours mondial qu'organise TNT tous les ans.

## Bâtiments et gestion écologiques

TNT cherche à l'intérieur et autour de ses filiales des opportunités de travailler plus 'vert'. Plusieurs sites TNT sont dotés de panneaux solaires et certains d'éoliennes, afin de créer leur propre énergie. Le nouveau siège TNT à Hoofddorp est construit 'durablement'. On s'attend à une réduction de la consommation énergétique de soixante pour cent. Pour cela la façade nord est entièrement transparente pour profiter au maximum de la lumière et de la chaleur du soleil. De plus, des robinets économiques ont été installés et on a utilisé le plus possible des matériaux écologiques, comme le bois certifié FSC. Quant à la gestion quotidienne, le facteur 'durable' joue aussi un très grand rôle chez TNT : on utilise uniquement du papier certifié FSC, un programme leasing spécial a été élaboré pour encourager le choix d'une voiture hybride, et la vidéoconférence est devenue une alternative importante pour les réunions avec des collègues à l'étranger.



## Michael Kalkman (TNT) après Haïti : 'Il m'arrive encore de me réveiller en sursaut'

*'Le lundi matin à 10 heures, j'ai reçu un coup de fil que je devais partir le lendemain pour la République dominicaine. A vrai dire, je m'y attendais depuis que je savais qu'Haïti avait été touchée par une catastrophe', raconte Michael Kalkman, Manager Global Transit Hub TNT Amsterdam et membre de la TNT Emergency Response Team. Après le tremblement de terre de début 2010, il est resté pendant cinq semaines dans le pays voisin pour assister WFP – le Programme Alimentaire Mondial des Nations Unies – à organiser la distribution et le transport des secours en Haïti.*

'Je suis d'emblée allé chercher mon fils à l'école pour le lui raconter', continue Michael. 'C'était un moment difficile. Le lendemain, devant ma famille en pleurs, je me suis quand même demandé pourquoi je faisais tout ça.' Mais une fois installé dans l'avion, Kalkman a vite oublié ses doutes. Les gens dans la région sinistrée attendaient son aide. A peine arrivé à Saint-Domingue, la capitale de la République dominicaine, il a retroussé ses manches. 'Les secours en provenance du monde entier arrivaient à l'aéroport. Tentes, salles d'opération, médicaments et bien sûr, énormément de colis de vivres. Il y avait pas moins de 3,5 millions de personnes à nourrir par jour.' Pour le transport des secours en Haïti, WFP a fait appel le plus possible à des chauffeurs locaux. 'Au début, nous avions 35 camions à notre disposition, nombre que nous avons augmenté à 450. Par jour bien entendu !' Kalkman est toujours impressionné par ce qu'il a vécu. 'Les volumes étaient incroyables... si on alignait tous les camions, on arriverait à une queue de plus de six kilomètres. Pleine de nourriture destinée aux gens affamés.'

### Expérience logistique

Kalkman n'ayant que des connaissances rudimentaires de l'espagnol, la communication avec les chauffeurs – qui ne parlaient pas l'anglais – était très difficile. Ce problème a été résolu une semaine plus tard lors de l'arrivée d'un collègue belge qui maîtrisait très bien l'espagnol. 'Il a repris mon travail et je me suis chargé du fret aérien. Comme je m'en occupais tous les jours à Amsterdam, ça devait être du gâteau pour moi', rit Kalkman. Toutefois, la logistique sur cette île caraïbe ne ressemblait en rien à celle de Schiphol. 'Dans le hub amstellodamois, nous connaissons l'heure d'atterrissage précise des avions, ainsi que les marchandises à bord. Nous réglons les formalités administratives le plus possible au préalable. Les camions, quant à eux, sont accostés au quai pour acheminer les marchandises aux dépôts TNT, ayant entre-temps été mis au courant de l'heure d'arrivée exacte. Rien de cela à Saint-Domingue. Un jour, par exemple, un avion en provenance de Dubaï a atterri avec douze ambulances à bord. Sans qu'on le sache et sans documents ! Je devais donc appeler à Dubaï pour régler les papiers. Mais il y faisait nuit. Il fallait cependant trouver un lieu pour

stocker ces ambulances et régler des plaques d'immatriculation ONU spéciales. De la pure improvisation donc, mais grâce à mon expérience logistique, l'opération a réussi !'

### Collaborateurs locaux

Le rythme de travail était aussi très différent de celui aux Pays-Bas, où prime l'efficacité. 'En premier lieu à cause de la chaleur accablante. Et les Dominicains font de longues journées. Toutefois, si nous reprenions leur travail, ils perdraient leur emploi. WFP fait dès lors surtout appel à des collaborateurs locaux. Les salaires y étant plutôt bas, nous en avons engagé beaucoup et soutenu de cette façon l'économie locale !' A partir de l'aéroport de Saint-Domingue, il fallait six à huit heures pour que les camions chargés de biscuits énergétiques atteignent Haïti. A la frontière, ouverte deux fois par jour, les chauffeurs devaient parfois attendre des heures. Puis il restait deux heures de route jusqu'à Port-au-Prince, la capitale d'Haïti.



### Transfert de connaissance

Kalkman avait prévu de rester quatre semaines, séjour qu'il a prolongé d'une semaine sur demande de WFP. 'Mais cinq semaines, c'était le maximum. Ma famille me manquait trop', se rappelle-t-il. Il a ensuite transmis sa tâche à deux collègues TNT, membres également de l'Emergency Response Team. 'A mon arrivée, quasiment rien n'était réglé. A mon départ, un système logistique efficace avait été mis en place. On savait quels vols allaient arriver, les camions se tenaient prêts pour acheminer des secours en Haïti, les documents étaient préparés au préalable... Tout était donc moins chaotique. Mes successeurs – un Espagnol et un Argentin – pouvaient continuer sur les bases que j'avais jetées. Notre objectif, c'était de transférer notre expérience logistique aux gens locaux pour qu'ils puissent l'appliquer après notre départ. Je crois que nous avons réussi cette mission.'

### Toujours disponible

Ancien militaire, Kalkman avait déjà travaillé dans des régions sinistrées. Néanmoins, son séjour dans la République dominicaine lui a laissé une forte impression. 'J'ai vu retourner des intervenants d'Haïti qui ne faisaient que regarder dans le vide. Moi, j'ai travaillé dur – sept jours par semaine et plus de douze heures par jour. Mais eux, ils ont été confrontés à des situations terribles. J'ai un profond respect pour ce qu'ils ont fait.' De retour chez lui, il lui est arrivé encore souvent de se réveiller en sursaut parce qu'il croyait qu'il devait régler un transport. 'Ca m'a pris du temps pour l'oublier.' La copine haïtienne de son fils le voit comme un héros. Mais Kalkman ne se considère pas comme tel. 'J'ai fait ce qu'il fallait faire. Je regarde le journal tous les jours et si on a besoin de moi, je pars à nouveau.'

## Le visage derrière... L'Emergency Response Team

L'Emergency Response Team (ERT) consiste en des spécialistes TNT formés qui sont disponibles sur demande. En cas d'une catastrophe, où qu'elle se produise, TNT peut réagir en 48 heures aux demandes d'aide de WFP. Ce soutien varie du stockage des secours dans les entrepôts TNT jusqu'au transport des colis de vivres avec des camions et avions TNT. Ces actions sont souvent coordonnées par des membres de l'Emergency Response Team, voyageant au plus vite à la région sinistrée. Après une formation intensive, ils se tiennent en principe prêts pour l'ERT pendant deux ans. Depuis la création de l'ERT, 225 bénévoles TNT ont participé à dix-sept missions d'urgence, dans le monde entier. Début 2010, un Boeing 747 de TNT a livré 105 tonnes de biscuits énergétiques en Haïti – soit 500.000 rations quotidiennes – et quatre experts de l'ERT ont apporté leur soutien logistique à WFP. L'ERT de TNT, ainsi que d'autres prestataires logistiques, participent à la LET, la Logistics Emergency Team.

# Un bon début, c'est la moitié de gagné

Chaque pays applique ses propres règles d'importation, qui sont renforcées en continu. **Condition numéro 1 : indiquez toutes les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire, ainsi que la description précise des marchandises. Ceci vaut aussi pour la facture et pour les envois transportés dans l'UE ou de/vers d'autres zones de libre-échange.**

**Brésil :** Les marchandises expédiées au Brésil doivent porter le nom du destinataire, une personne de contact, un département et un numéro de téléphone. Les colis d'une valeur supérieure à 3.000 dollars américains doivent en outre être traités par le département Special Services. Si ce n'est pas le cas, la douane retourne ces envois, ainsi que ceux sans coordonnées du destinataire.

**Corée du Sud :** Pour ces envois également, la valeur des marchandises indiquée sur la facture doit être correcte. Elle ne peut pas être inférieure à 2 euros ou dollars américains. Si la valeur des marchandises est trop basse, une amende peut être imposée.

**Chine :** Des amendes élevées sont infligées en cas d'informations incorrectes. Faites surtout attention à la description du produit, sa valeur, son poids et les quantités.

**Indonésie :** Les biens importés en Indonésie doivent être munis d'une étiquette en indonésien reprenant un numéro du Ministère



du commerce : 22/M-DAG/PER/5/2010. Les marchandises concernées sont des articles électroniques domestiques, des matériaux de construction, des pièces automobiles, des articles en cuir, des jouets et des vêtements. Surfez sur [www.depdag.go.id](http://www.depdag.go.id) pour plus d'infos.

**Zimbabwe :** Toutes les exportations au

Zimbabwe doivent être accompagnées des factures pro forma ou commerciales originales. Les copies sont refusées. L'absence de ces factures entraîne des retards ou amendes.

**Japon :** La législation de quarantaine s'applique aux œufs en poudre. Comme il s'agit d'aliments animaux, un certificat sanitaire et une liste de production-processus valide avec un numéro de LOT doivent être joints. Faute de ce numéro, le bureau de quarantaine refuse l'envoi.

**Viêt-nam :** Tous les vêtements importés au Viêt-nam sont inspectés avant que le Ministère du commerce accorde la National Quality Standard Certification. Aucun envoi de vêtements ne sera dédouané si ce certificat fait défaut. Visitez [www.customs.gov.vn](http://www.customs.gov.vn) pour plus d'infos.

**Qatar :** Une facture originale doit accompagner le fret aérien et les envois Economy Express à destination du Qatar ; les copies sont refusées. La facture doit être validée en outre par le Chambre de Commerce. Un autocollant 'made in...', indiquant le pays de fabrication du produit, doit être apposé sur toutes les marchandises importées. Des amendes élevées peuvent être imposées si cette condition n'est pas remplie.

## Évitez les erreurs avec le module 'Connectivity'

ExpressShipper permet aux clients TNT d'enregistrer des envois en toute rapidité et simplicité depuis leur ordinateur, ainsi que d'en faire le suivi à tout moment. Ce logiciel est surtout destiné aux clients expédiant régulièrement plusieurs envois à la fois. Pour une utilisation optimale d'ExpressShipper, vous pouvez maintenant activer le module 'Connectivity'. Celui-ci assure le transfert automatique de vos données électroniques. Il en résulte un risque d'erreurs beaucoup moins élevé puisque TNT Express ne doit plus saisir vos coordonnées manuellement.

### Nouvelle destination Receiver Pays



## Des mesures de sécurité renforcées partout

**Malgré les nombreuses mesures de sécurité appliquées par les autorités, la douane et les transporteurs, divers colis 'suspects' ont été interceptés récemment sur des vols internationaux. En conséquence, des précautions de sécurité supplémentaires ont été introduites. Aussi par TNT Express.**

Suite à ces incidents, les autorités britanniques et américaines ont renforcé les règles relatives aux importations et aux envois transitant par leur territoire. En particulier pour les envois en provenance ou à destination du Yémen ou de la Somalie. Les cartouches d'encre et les toners seront aussi traités comme des envois à risque.

### 32 points

Le 1<sup>er</sup> janvier 2011, les douanes de l'UE ont implémenté l'Import Control System. Pour tout envoi entrant dans l'UE, 32 points seront vérifiés. Toute information manquante (un bordereau incomplet par exemple) peut donner lieu au traitement de l'envoi comme un 'envoi à risque'.

### Plus de contrôles

TNT Express a aussi renforcé les procédures de sécurité, notamment par une analyse plus exhaustive des risques et

l'intensification des contrôles et des procédures de sélection relatifs aux employés et aux partenaires. Une formation intensive actualisée sera en outre administrée à tous les collaborateurs concernés.

### Description complète

Vous pouvez contribuer également à la sécurité de vos envois et de ceux des autres clients. En indiquant notamment des données complètes et correctes sur le bordereau. Prêtez surtout attention à la description détaillée des marchandises. Respectez les réglementations et législations les plus actuelles et sachez que la douane peut inspecter vos envois !

Pour plus d'infos sur ces mesures, contactez votre responsable TNT (tél. 070 233 633 (BE) ou 357 395 220 (LUX)).

## Des marchandises dangereuses 'transfrontalières'

TNT Express accepte depuis peu des marchandises dangereuses 'transfrontalières'. Depuis la Belgique, vous pouvez par exemple faire enlever des marchandises dangereuses en France et les faire livrer en Belgique. Ce service est uniquement disponible pour les envois dangereux contenant des batteries au lithium ou des substances biologiques. Le destinataire doit en outre avoir été approuvé par TNT. Contactez pour plus d'infos votre responsable TNT ou le Service clientèle de TNT : 070 233 633 (BE), 357 395 220 (LUX).



### Spécialement pour les clients hollandais :

## TNT Easy Express fait peau neuve

**Aux Pays-Bas, TNT Express propose un produit prépayé spécial : TNT Easy Express. Il s'agit de timbres et enveloppes préaffranchis à utiliser pour l'expédition rapide et simple de vos marchandises ou documents. Tant nationaux qu'internationaux.**

Les timbres et enveloppes n'ont pas de 'date limite de consommation'. Ils peuvent être commandés sur le site [www.tnteasyexpress.nl](http://www.tnteasyexpress.nl) ou dans les bureaux de poste aux Pays-Bas. Toutefois, ces derniers seront tous fermés à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2011. TNT Express a donc conclu un partenariat avec TNT Post. Les produits TNT Easy Express sont désormais disponibles auprès des points de service TNT spéciaux dans les supermarchés et autres magasins (Bruna ou Albert Heijn). Dans ces

points de vente, les produits Easy Express seront rebaptisés 'Spoedservice' (service d'urgence).

### Point de service TNT

Un document à expédier à un autre continent ou un colis jusqu'à dix kilos à livrer aux Pays-Bas ou en Europe ? Rendez-vous alors à un des points de service TNT. Vous remettez votre envoi dans le magasin et TNT Express assure sa livraison le lendemain

avant une heure spécifique. Tous les produits TNT Easy Express peuvent encore être commandés sur internet 'sous leur nom original', mais ils doivent toujours être déposés dans un point de service TNT. Les clients belges ou luxembourgeois ne peuvent donc pas (encore) faire appel à ce service prépayé.

### Hors Europe

Un envoi à expédier qui pèse plus de trente kilos ou un colis à livrer dans un pays non-européen ? Les timbres prépayés pour ces envois peuvent exclusivement être obtenus en ligne. Leur prix variera en fonction du poids et de la destination de l'envoi.

## Plaisirs d'hiver

Avec ses 88,89 jours, l'hiver est la saison la plus courte de l'année. Le nom de janvier, le premier mois d'hiver entier, vient de Janus, dieu romain à deux têtes, dieu des portes, dieu de début et de fin.

Avec ses deux visages, Janus savait voir ce qui se passait de deux côtés. Le début de l'année porte ainsi son nom.

### Qu'y a-t-il de changé depuis le 1<sup>er</sup> janvier ?

Depuis longtemps le premier jour de l'an sert à faire table rase. Et souvent les administrations utilisent ce jour pour faire entrer en vigueur de nouvelles lois. Quelques exemples :

- Aux Pays-Bas, TNT Express et TNT Post opéreront désormais comme deux entreprises indépendantes ;
- Le marché de la poste se libéralise complètement en Belgique ;
- Aux Pays-Bas les salaires de base augmentent et les tarifs d'énergie baissent ;
- La Belgique introduit une nouvelle loi sur les jeux de hasard ; les sites étrangers seront bannis ;
- Aux Pays-Bas les abonnements de sport ne pourront plus être prolongés automatiquement ;
- En Belgique les accises sur le diesel doublent de 4 à 8 centimes par litre.



### Pas encore de nichoir ? Construisez-en un !

Construire un nichoir pour votre jardin est facile. Suivez les étapes ci-dessous ou surfez sur [www.nestkastjes.nl](http://www.nestkastjes.nl).

Découpez du sapin raboté d'une épaisseur de 18 mm les pièces suivantes :

- 2 fois 10,7 x 9,2 cm (fond/toit intérieur)
- 2 fois 21,0 x 9,4 cm (parois latérales)
- 2 fois 21,0 x 14,5 cm (paroi avant et arrière)
- 1 fois 19,2 x 19,2 cm (toit)
- 1 fois 37,0 x 3,6 cm (latte de suspension)

Sciez une entrée (26-40 mm) dans la paroi avant à l'aide d'une scie-cloche. Vissez le fond et les parois. Attachez les deux parties du toit. Traitez les deux ensembles à l'huile de lin à l'intérieur et à la teinture à l'extérieur. Laissez sécher et placez le toit sur les parois. Accrochez au jardin et attendez les premiers invités !

### Un délice pour les sens

#### Antwerpen Proeft

Le festival culinaire Antwerpen Proeft vous invite pour sa cinquième édition du 18 au 21 janvier. Lors de cette plus grande dégustation en plein air de Belgique, plus de 25 restaurateurs, traiteurs et spécialistes vous proposent leurs produits. De la gastronomie belgo-française en passant par d'authentiques délices africains. L'entrée est gratuite !

#### Les Classiques de l'Art

Rendez-vous à Naarden, dans le nord des Pays-Bas du 27 au 30 janvier pour le quatorzième 'Kunst en Antiek Weekend'. Plus de 40 antiquaires et négociants d'art renommés, belges et hollandais, y présenteront leur collection. Le thème : les Classiques de l'Art. La petite ville fortifiée de Naarden vaut elle aussi le détour.



## SERVICES EXPRESS

### LIVRAISON AVANT UNE HEURE SPÉCIFIQUE

SERVICE	ENLÈVEMENT & LIVRAISON	ACCESSIBILITÉ
Sameday	Enlèvement et livraison le même jour, à l'heure qui vous convient	À destination des principales métropoles et principaux centres d'affaires à travers le monde
9:00 Express	Enlèvement pendant les heures de bureau. Livraison avant 9 heures le jour ouvrable suivant ou le premier jour ouvrable possible*	À destination des principaux centres d'affaires à travers le monde
10:00 Express	Enlèvement pendant les heures de bureau. Livraison avant 10 heures le jour ouvrable suivant ou le premier jour ouvrable possible*	À destination des principaux centres d'affaires à travers le monde
12:00 Express	Enlèvement pendant les heures de bureau. Livraison avant 12 heures le jour ouvrable suivant ou le premier jour ouvrable possible*	À destination des principaux centres d'affaires à travers le monde
12:00 Economy Express	Enlèvement pendant les heures de bureau. Livraison avant midi un jour déterminé*	Europe

Tous ces services sont disponibles pour vos envois d'exportation et d'importation.

\* Si vous souhaitez recourir à l'un de ces services, nous vous invitons à prendre contact avec notre Service Clientèle au 070 233 633 (BE) - 357 395 220 (LUX) ou consultez le site [www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be) (BE) ou [www.tnt.lu](http://www.tnt.lu) (LUX). Nos collaborateurs vous indiqueront immédiatement si ce service est disponible pour votre destination.

### LIVRAISON DANS LE COURANT DE LA JOURNÉE

SERVICE	ENLÈVEMENT & LIVRAISON	ACCESSIBILITÉ
Express	Enlèvement pendant les heures de bureau. Livraison dans le courant du premier jour ouvrable possible	À destination de chaque pays dans le monde.
Economy Express	Enlèvement pendant les heures de bureau. Livraison dans le courant de la journée à une date spécifique	À destination de chaque pays dans le monde.

Pour connaître les délais de livraison exacts, veuillez contacter le Service Clientèle au 070 233 633 (BE) - 357 395 220 (LUX) ou consultez le site [www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be) (BE) - [www.tnt.lu](http://www.tnt.lu) (LUX).

## Solutions sur mesure

### TIME CRITICAL SERVICES

Next Flight out	Pour les envois internationaux hyper-urgents. Après l'enlèvement, votre envoi est transporté directement à l'aéroport le plus efficace. Un avion part ensuite pour l'aéroport le plus proche de la destination. Un coursier le réceptionne à l'arrivée et le livre auprès du destinataire.
On Board Courier	Pour l'envoi de marchandises et de documents par avion dans lequel un On Board Courier prend votre envoi comme bagage à main et le livre lui-même auprès du destinataire.
Air Charter	Pour le transport très rapide de marchandises lourdes ou dangereuses, dans le monde entier.

### ROADFREIGHT – TRANSPORT ROUTIER

Bullet Van/Truck international	Enlèvement et livraison en dehors de la Belgique. 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Livraison directe auprès du destinataire en Europe.
Service de groupage	Service quotidien disponible dans toute l'Europe. Vos envois sont centralisés et groupés avec les marchandises d'autres clients ; pour un transport le plus économique possible.

### AIRFREIGHT – TRANSPORT AÉRIEN

Airfreight Express	Grâce à ce service porte-à-porte, TNT Express règle votre transport du début à la fin. Pas de restrictions de poids, dimensions ou destinations, pourvu que l'envoi entre dans l'avion. Aussi pour les marchandises spéciales. Ou éventuellement pour les envois porte-à-aéroport.
Airfreight Economy	Transport aérien économique de vos marchandises, quelle que soit la destination.
Importation de marchandises	Importation de marchandises à partir du monde entier, y compris le règlement des formalités (douanes, autres instances, etc.).

## Services complémentaires

- Stockage et logistique
- Assistance technique lors de livraison
- Emballages adaptés à des secteurs spécifiques (e.a. emballages de carboglace)

Pour plus d'infos sur nos solutions sur mesure, appelez notre Service Clientèle au 070 225 522 (BE) - 357 395 640 (LUX).



*Pour que demain, nous puissions  
transmettre la planète à nos enfants*



## TNT Express assume sa responsabilité

En tant qu'entreprise globale, TNT Express a une grande responsabilité. Non seulement envers nos collaborateurs, mais également face à l'environnement et à la société. Voilà pourquoi nous soutenons des initiatives visant à réduire notre empreinte écologique, comme **Planet Me**. De plus, nous nous engageons comme le partenaire logistique du **Programme Alimentaire Mondial** des Nations Unies. Une équipe se tient même prête à aider le PAM lors des interventions d'urgence. Quel bénéfice en tirez-vous? Un fournisseur de services express conscient du monde qui l'entoure et en qui vous pouvez avoir confiance. Aujourd'hui et demain.

Contactez notre Service Clientèle encore aujourd'hui au 070 233 633 (BE) ou 357 395 220 (LUX) ou surfez sur [www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be) (BE) ou [www.tnt.lu](http://www.tnt.lu) (LUX).



express

sure *we can*