

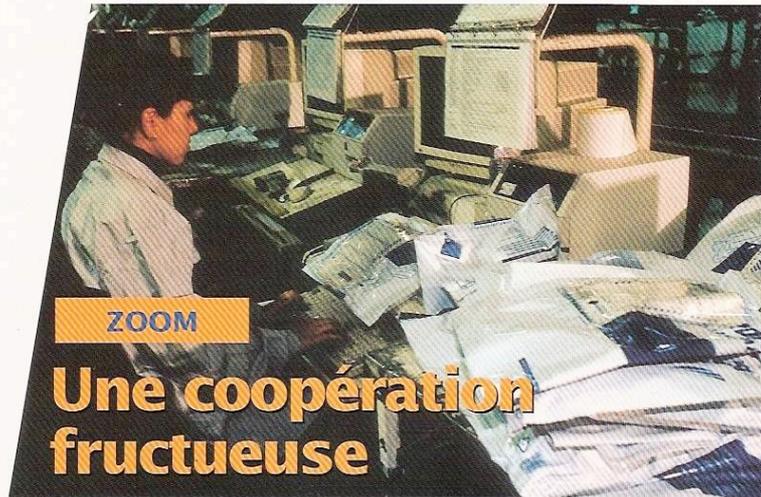


Editorial

## Mouvement(s)

**S**écialiste du transport express, le mouvement est notre vocation. Depuis le début de cette année, le Groupe Chronopost International l'aura démontré avec force. Notre objectif : toujours mieux prendre en compte vos attentes et vous apporter le service le mieux adapté. En quelques mois, grâce à une mobilisation du Groupe dans tous ses domaines de compétence, l'accord avec FedEx est devenu pleinement opérationnel. Il nous permet de vous faire aujourd'hui bénéficier de la rapidité des liaisons intercontinentales de notre partenaire. En parallèle, nous avons refondu notre offre de services afin de vous proposer une meilleure lisibilité et des prestations correspondant au mieux à vos besoins : depuis les produits standard jusqu'à des services sur mesure. Enfin, convaincus que le retour d'information est une prestation essentielle, nous avons poursuivi les améliorations de notre système de suivi de colis : le Chronopost International Tracking System. Entre la collecte et la distribution, il vous permet de suivre de plus en plus d'étapes de l'acheminement de vos envois. Pour nous, c'est aussi un outil fondamental dans l'amélioration constante de la qualité du service.

LAURENT CUIRY, DIRECTEUR  
DU DEVELOPPEMENT INTERNATIONAL



**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2001, les clients de Chronopost International bénéficient des avantages de l'alliance conclue avec FedEx. Après une nécessaire phase de rodage, un seul mot d'ordre : priorité à la qualité.**

**C**hronopost International et FedEx étaient faits pour s'entendre. Le premier est surtout implanté en Europe et en Afrique, tandis que le second offre une couverture exceptionnelle de l'Amérique du Nord et de l'Asie, grâce à ses hubs situés notamment à Memphis (Etats-Unis), Bombay (Inde) et Subic Bay (Philippines). Les clients de Chronopost International profitent ainsi de la rapidité des services intercontinentaux de FedEx, dont le réseau intégré couvre la quasi-totalité du globe. La couverture européenne a également été renforcée, grâce aux vols quotidiens en direction de six villes d'Allemagne, cinq villes de Grande-Bretagne ou encore trois villes d'Espagne et d'Italie. La mise en place de l'alliance avec FedEx a mobilisé les énergies durant plusieurs mois. Les modes opératoires de Chronopost International devaient s'adapter aux normes

en vigueur chez FedEx, chargé de l'acheminement – Chronopost International étant responsable de la collecte et des process export dans tous les pays où l'entreprise possède des filiales. L'étiquetage et les opérations de saisie, notamment, ont connu une transformation complète.

### Des efforts constructifs

« Nous avons dû nous montrer particulièrement réactifs et rigoureux afin d'assurer la compatibilité des opérations, commente Seddik Si Hassen, Responsable des Opérations à l'International. Les premières semaines ont été difficiles, mais chacun récolte maintenant les fruits des efforts accomplis et peut constater de nouvelles améliorations dans la qualité du service. » A la fin du premier semestre 2001, les nouvelles procédures, entièrement rédigées, en seront une garantie supplémentaire.

## SERVICES

# Une nouvelle offre, plus claire, plus souple

**Chronopost International affermit sa vocation de leader du transport express en Europe et propose à ses clients une large palette de produits, afin de répondre aux nombreuses attentes du marché.**

**E**n début d'année, Chronopost International lançait en France sa nouvelle offre de produits. Elle est, depuis, progressivement étendue à l'ensemble des filiales du Groupe. La nouvelle offre propose quatre niveaux de services déclinables dans les trois gammes de produits. «Il s'agit en fait d'une réorganisation dans la façon de présenter nos produits, précise Laurence Le Bars, Responsable Marketing Produits à la Direction Commerciale de Chronopost International. Les appellations ont été unifiées dans tous les pays, afin de proposer non plus des horaires mais des niveaux de service.» Ainsi, une livraison de niveau standard, avec Chrono Classic, peut signifier midi ou 14 heures, selon le pays où le colis doit être livré.

### Lisibilité et souplesse

Si la nouvelle offre vise avant tout l'harmonisation des produits et du discours commercial, les spécificités locales et les exigences particulières sont prises en compte. Par exemple, Chronopost International continuera de proposer Chrono Loindex en Espagne et au Portugal, un service spécifique qui permet à ses clients de bénéficier, lors de la livraison, d'une prestation supplémentaire comme l'installation de certaines pièces de remplacement sur des ordinateurs, des photocopieuses, etc.



## LA NOUVELLE OFFRE DE CHRONOPOST INTERNATIONAL

### 4 niveaux de services...

- ✦ Chrono Mission: livraison immédiate.
- ✦ Chrono Premium: livraison précoce en début de journée de travail.
- ✦ Chrono Classic: livraison dans les délais standard.
- ✦ Chrono Comfort: livraison économique.

### ... déclinables au sein des 3 gammes de produits

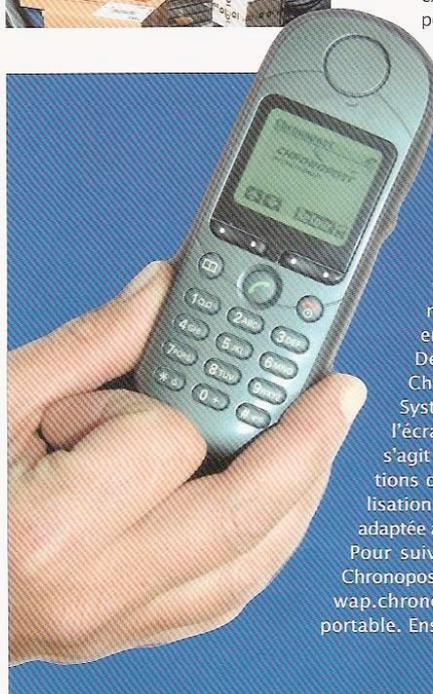
- ✦ Services Référence: destinés aux clients réguliers ayant des besoins variés (quatre niveaux de services concernés).
  - ✦ Services Prêt-à-Expédier: destinés aux clients occasionnels ayant des besoins standardisés.
  - ✦ Services Sur Mesure: destinés aux entreprises ayant des besoins spécifiques (Chrono Agenda, Chrono Swap, Chrono Loindex, etc.).
- Les Services Plus sont des options (enlèvement sur demande, livraison le samedi, etc.) qui viennent compléter ces trois gammes de produits.

## AVANTAGE CLIENT

# Suivi des envois et des progrès

**Le CITS, système de suivi mis en place par Chronopost International, est à la disposition de ses clients de manière constante. Objectif: une information plus précise, pour des clients plus satisfaits.**

**T**ransmission plus rapide des informations et système uniforme pour l'ensemble des filiales: depuis deux ans, le Chronopost International Tracking System (CITS) n'a pas cessé d'évoluer, afin de garantir la rapidité des acheminements et le suivi des colis. Les moyens informatiques et humains ont été considérablement renforcés, de l'administration de la base de données à la "hot-line". «Depuis fin 1999, chaque client a accès à un même niveau d'information, quelle que soit la filiale qui a traité son envoi, commente Jean-Luc Defrance, Directeur des Systèmes d'Information. Aujourd'hui, le suivi est encore plus précis. De plus en plus d'étapes du traitement du colis sont enregistrées dans la base de données, de la collecte à la distribution en passant par le transit en agence, dans nos hubs et même chez FedEx pour l'acheminement.» Par exemple, des terminaux portables équipent désormais les véhicules des filiales



## Suivez vos envois

■ A tout moment et où que vous vous trouviez, vous pouvez désormais accéder au système de suivi des envois de Chronopost International. Depuis le 20 décembre 2000, le Chronopost International Tracking System (CITS) est en effet accessible sur l'écran de votre téléphone portable! Il s'agit là de l'une des premières applications du wap. En effet, la simplicité d'utilisation du CITS est particulièrement bien adaptée à ses possibilités et à ses contraintes. Pour suivre l'acheminement de vos envois Chronopost International, il vous suffit de taper [wap.chronopost.com](http://wap.chronopost.com) sur le clavier de votre portable. Ensuite, suivez le mode d'emploi!

# vois : permanents

en place par l'objet d'améliorations d'information toujours plus fine du monde entier.

Chronopost International du Portugal, de Belgique, et bientôt d'Espagne. «Nos chauffeurs peuvent saisir les informations utiles durant les tournées et, pour le Portugal, les transmettre, depuis le véhicule, avant même le retour en agence», précise Jean-Luc Defrance.

### Fluidité de l'information

Chronopost International et FedEx ont mis l'information au premier rang de leurs priorités, dans le cadre de leur collaboration, entamée le 2 janvier dernier. Le CITS s'est révélé un atout précieux pour le rapprochement des systèmes d'information. Leur compatibilité assure l'efficacité du tri et la fluidité de circulation des informations entre les deux entreprises. Les clients bénéficient ainsi d'un suivi performant. Plus ergonomique et toujours plus rapide, le CITS s'affirme comme le meilleur outil pour l'amélioration de la qualité du service.

## LE TEMPS DES EUROPEENS

### Le Rapport Qualité/Temps, côté espagnol

Plutôt qu'une simple traduction de la version originale française du *Rapport Qualité/Temps Europe*, réalisé par Chronopost/Louis Harris, *El Tiempo de los Europeos* décrit les particularités de l'économie espagnole, avec ses points forts et ses points faibles.

Tout un travail a été effectué afin d'éclairer au mieux les spécificités d'un pays où la perception du temps est le plus en décalage avec celle que l'on peut en avoir dans le reste de l'Europe. On y remarquera, par exemple, l'existence de la journée continue de 8 h à 15 h ou, au contraire, la pratique d'une longue pause en milieu d'après-midi, avec reprise du travail en fin de journée, parfois jusque vers 21 h.

Ce document éclaire en outre des aspects fondamentaux et propres au système de travail espagnol, comme la capacité de réaction, la flexibilité et la bonne gestion du temps. Ce rapport est basé sur une enquête d'opinion européenne et une série d'interviews avec les décideurs de différentes entreprises de l'ensemble du territoire espagnol.

*El Tiempo de los Europeos*, publication de 42 pages, a déjà été distribué à environ 1 000 clients et prospects de Chronopost International Espagne ainsi qu'aux principaux médias espagnols. Pour plus d'information, n'hésitez pas à vous mettre en contact avec le Département

Commercial de Chronopost International Espagne.

En **Espagne**, 1 006 personnes et 251 entreprises ont été interviewées, au cours de l'enquête Chronopost/Louis Harris réalisée dans huit pays européens de mai à juillet 1999, pour l'édition 2000 du *Rapport Qualité/Temps Europe*.

**1/4** des Espagnols utilisent une ou plusieurs langues étrangères dans leur vie professionnelle, un rapport légèrement supérieur à la moyenne européenne (21%).

**15%** seulement des Espagnols effectuent, même occasionnellement, des achats par correspondance. Cette caractéristique se retrouve en Italie et au Portugal, à l'inverse de l'Allemagne (59%) ou du Royaume-Uni (33%).

**9 min** est la durée moyenne au-delà de laquelle les décideurs espagnols estiment que le retard à un rendez-vous devient inacceptable.

**66%** des chefs d'entreprise espagnols affirment réussir à tenir systématiquement les délais auxquels ils se sont engagés. Ce taux est le plus élevé en Europe sur ce point, devant les Allemands (56%).



## Envois sur votre mobile

### Comment y accéder :



1 Commencez par taper [wap.chronopost.com](http://wap.chronopost.com) sur le clavier de votre portable.

2 Dans le service "suivi", saisissez les chiffres de la lettre de transport correspondant à votre envoi.



3 Si plusieurs colis correspondent aux mêmes chiffres, sélectionnez le code correspondant à votre envoi.

4 La dernière position de votre envoi apparaît sur l'écran de votre portable (date de livraison, problème éventuel, etc.).



Chronopost International dans le monde

# Nouvelles du Groupe

## ESPAGNE

### Un jeu pour les managers en herbe

■ Depuis six ans, le magazine *ABC Nuevo Trabajo* et une grande école de commerce espagnole organisent "The Marketing Game". Ce jeu est un exercice de simulation de management conçu comme un entraînement pour les étudiants. Chronopost International Espagne soutient l'une des équipes à l'occasion de cette sixième édition.

«C'est une action de formation importante pour les élèves, qui peuvent ainsi tester leurs capacités à diriger une entreprise, explique Silvia Garcia, Responsable Marketing et Communication de Chronopost International Espagne. Pour nous, ce jeu représente aussi une belle opportunité de nous rapprocher du monde universitaire et, qui sait, de recruter nos prochains cadres!»

## BELGIQUE

### Souplesse et rapidité

■ Depuis la mise en place de l'alliance avec FedEx en janvier 2001, Chronopost International Belgique assure la livraison avant midi de 600 colis par jour en dehors des grands centres urbains. «Il a fallu changer nos habitudes de travail et mettre en place une nouvelle organisation en moins de deux mois»,

souligne Gilles Cogniaux, Directeur des opérations de la filiale belge. Les conditions d'un fonctionnement commun entre les deux partenaires sont aujourd'hui maîtrisées. Outre l'augmentation du nombre de destinations desservies, rendue possible grâce à cet accord, les clients bénéficient d'une série de nouveaux avantages, par exemple, la mise en place de tournées répondant mieux à leurs attentes et aux contraintes liées à leurs activités, en termes d'horaires de collecte comme de livraison. Une organisation

qui permet de raccourcir encore les délais de livraison.

## GRANDE-BRETAGNE

### Ouverture de deux dépôts

■ Chronopost International UK renforce son réseau et se rapproche de ses clients. Deux nouveaux dépôts ont été ouverts à Londres durant le mois de mars dernier. Les agences de Tottenham et de Croydon regroupent chacune dix salariés, dont sept chauffeurs-livreurs.

Pour Christian Emery, Directeur Général de Chronopost International UK, la création de ces deux dépôts s'inscrit dans la démarche actuelle de Chronopost International pour améliorer la qualité de son réseau de distribution domestique au Royaume-Uni. Objectif du Groupe: apporter à ses clients un service toujours meilleur, à Londres comme sur le reste du territoire britannique, tout en optimisant ses coûts.

## Chrono Classic domestique: un nouveau service en Espagne

*L'entreprise Agria Hispania fait régulièrement appel à Chronopost International depuis 1999: un choix en connaissance de cause que nous explique Aitor Aguado, Responsable du Département "pièces détachées" de la délégation de Vizcaya.*

### Que représente le transport express pour votre activité?

A. A.: «Agria Hispania est l'un des premiers fabricants espagnols de machines destinées aux secteurs de l'agriculture et du bâtiment. Nous sommes également distributeur pour d'autres constructeurs et assurons systématiquement le service après-vente des produits que nous commercialisons: toute une gamme de tracteurs, tracto-pelles, motoculteurs, élévateurs, tapis roulants, etc. Chaque jour, nous confions entre 40 et 50 colis à destination de la Péninsule, des Baléares et des Canaries à Chronopost International. 80% de nos colis pèsent moins de 5 kg, de par leur nature, puisqu'il s'agit de pièces détachées. Et les tarifs sont compétitifs pour nos envois volumineux. Nous avons choisi le service Chrono Classic sans avoir recours au suivi des colis. Pour nous, c'est entièrement satisfaisant. En effet, nous fermons nos bureaux

à 17 h 30 et comme nos envois voyagent de nuit, ils arrivent à destination avant que nous n'ayons le temps de vérifier leur situation!»

### Pourquoi avoir choisi Chronopost International?

A. A.: «La première raison est la fiabilité du service, qu'il s'agisse du respect des délais ou du faible nombre d'incidents. Ensuite viennent la rapidité et le bon rapport qualité/prix. J'avoue également apprécier le ton simple, direct et efficace des contacts téléphoniques que nous avons avec le Service Clients. Ils ont une réelle volonté de résoudre les problèmes et s'en donnent les moyens. Ce ne sont pas que des mots, c'est la réalité des faits. Il y a deux semaines, à l'occasion d'une tempête, notre équipement informatique est tombé en panne. C'est donc Chronopost International qui a effectué la saisie en interne de toutes les données, pour que nos livraisons s'effectuent normalement. Jusqu'à maintenant, je dois dire que nous sommes vraiment satisfaits! Je crois qu'en travaillant avec Chronopost International nous avons directement profité de son sérieux et amélioré notre propre service. Nous pouvons maintenant nous engager et tenir nos promesses!»

Côté clients

### La Lettre des clients de Chronopost International est éditée par

Chronopost International,  
14, boulevard des Frères-Voisin,  
92795 Issy-les-Moulineaux Cedex 9.

• Directeur de la publication:  
François Gauthier

• Rédacteur en chef: Myriam Huguenin  
33 (0) 1 46 48 13 77

• Rédaction et réalisation:

L'GENCE

41, rue Greneta, 75002 Paris

• Photos: O. Corsan, C. Dupont, DR.

• Impression: Augustin