

été 2011

# Impressed

© by TNT Express

**CONCOURS**  
Mettez-moi dans  
votre valise !  
Voir p. 19

*Vos ambitions vont-elles loin ?  
TNT se fait un plaisir de les réaliser !*

## **Des opportunités pour vous ?**

Les marchés émergents de l'Asie du Sud-Est,  
de l'Amérique du Sud et du Moyen-Orient

## **3 experts, 3 visions**

Témoignages et astuces compris

## **Dans toutes les régions**

Les réseaux routiers fiables de TNT

**TNT** | express  
sure *we can*



**‘Vous pouvez compter en toute confiance sur nos nombreuses années d’expérience sur les marchés émergents’**

‘A Brand New Day’ est arrivé pour TNT Express. Nous sommes désormais cotés en bourse en tant qu’entreprise indépendante. Sans lien avec TNT Post. Notre avenir d’indépendance nous offre plein d’opportunités de développer nos réseaux mondiaux, d’approfondir nos connaissances des marchés locaux et de vous offrir des services encore meilleurs.

Dans ce numéro d’Impressed, nous vous faisons découvrir les marchés émergents de l’Asie du Sud-Est, de l’Amérique du Sud et du Moyen-Orient. Des experts parlent des développements économiques et des possibilités. Quelles sont les opportunités ? Et à quoi faut-il faire attention pour faire des affaires dans ces régions ? Janet Kroes, Director Strategy de TNT Express, vous explique ensuite comment nous développons et améliorons nos réseaux locaux. Elle montre également comment TNT a copié son expérience unique des réseaux routiers en Europe aux régions concernées. Et ce, avec la seule ambition de vous proposer des solutions encore plus performantes pour optimiser votre chaîne d’approvisionnement.

Ces derniers temps, nous avons dû faire face à divers imprévus. Les conséquences du séisme au Japon et les troubles au Moyen-Orient défrayent toujours la chronique. C’est précisément dans ces périodes mouvementées que nous pouvons compter sur nos nombreuses années d’expérience dans les régions sinistrées, sur notre connaissance du marché local et sur les services locaux que nous avons mis en place. *Notre dense réseau en Asie du Sud-Est a même été utilisé dans le cadre de la reconstruction au Japon.* Vous voyez que, même en temps difficiles, vous pouvez nous faire confiance.

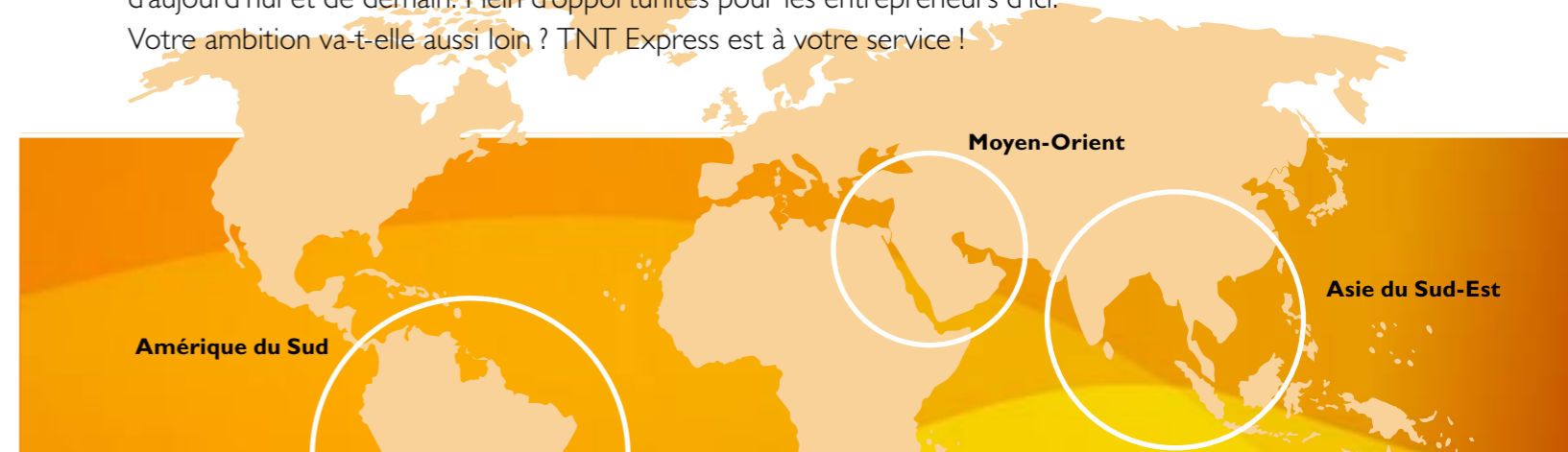
Les possibilités des différentes régions ont attiré votre attention ? Nous nous ferions un plaisir de réfléchir, avec vous, sur la stratégie pour réussir dans ces régions lointaines.

Michel Timmermans  
Directeur commercial TNT Express Benelux



## Dossier : marchés émergents

Les marchés émergents jouent un rôle-clé dans l’économie mondiale d’aujourd’hui et de demain. Plein d’opportunités pour les entrepreneurs d’ici. Votre ambition va-t-elle aussi loin ? TNT Express est à votre service !



### 4-6 Asie du Sud-Est

L’Asie du Sud-Est ? ‘Un marché qui requiert la focalisation et la persévérance’, dit Koen Klokgieters de Capgemini. ‘Cherchez une niche. Lancez une marque forte. Ou bien dirigez-vous vers le consommateur mainstream. Mais ne jouez pas cavalier seul !’



### 7-9 Moyen-Orient

La culture du Moyen-Orient a l’air un peu ‘réticent’ et les économies présentent des différences. ‘Il y a toutefois nombre d’opportunités intéressantes’, estime Edouard Renson de Flanders Investment & Trade... ‘Il faut oser mettre un frein !’



### 10-12 Amérique du Sud

L’Amérique du Sud : un continent ‘captivant’. Le risque et la rentabilité y sont élevés ! ‘Si vous savez bien faire quelque chose et savez le mettre sur le marché là-bas’, dit Madeleine Gielens d’EVD International, ‘vous pouvez faire la différence pour nombre de gens.’

### 13-15 Stratégie TNT

Le même niveau de qualité sur tous les marchés émergents. Janet Kroes, Director Strategy TNT Express commente cette stratégie et d’autres.

### 18 Le visage derrière

‘Notre défi réside dans l’accélération et l’amélioration du dédouanement’, raconte Gaston Medina de TNT Chili.

*Pour chaque région : la vision d’un expert, le témoignage d’un client TNT, des faits & chiffres utiles, quelques astuces commerciales et des sites web pour plus d’infos.*

### 16 Produits & Services

De Dubaï à l’Australie. Camions ferroutés ou véhicules électriques silencieux. TNT Express optimise ses services en continu pour construire des solutions en phase avec vos besoins et attentes. Lisez les dernières nouvelles !

### 19 Informations produits Concours

Un aperçu utile de l’offre de services de TNT Express. Et si ce numéro d’Impressed vous inspire de partir en vacances, participez au concours !





# Entreprendre en Asie du Sud-Est

## ‘Focaliser et persévérer’

Le fait que l'Asie du Sud-Est – la Chine en tête – dominera l'économie mondiale n'est pas un scoop.

Mais comment les entreprises occidentales peuvent y répondre ? Koen Klokgieters, Global Leader

R&D and Business Innovation chez Capgemini, donne quelques réponses.

‘L'Asie du Sud-Est produit simplement ce que nous inventons, concevons et consommons. Voilà un cliché dépassé’, démarre Klokgieters. ‘D'ici 20 ans, 90% des classes moyennes mondiales vivront, en grande partie, en Asie du Sud-Est. C'est là que se trouve le pouvoir d'achat des consommateurs. De plus, ces pays investissent gros dans l'économie du savoir. Nombre d'Asiatiques étudient aux universités occidentales et l'Asie du Sud-Est forme elle-même cinq millions de gens par an.’

### Différences entre les économies

‘Le point fort de la Chine c'est le pouvoir exécutif central du gouvernement, dirigeant l'entreprise Chine BV’, pose Klokgieters. ‘Ceci leur permet de construire d'énormes infrastructures à un rythme effréné. Tout fonctionne selon le plan quinquennal. Si l'on veut obtenir des résultats, il faut connaître et respecter son contenu ! Mais n'oublions pas les autres économies de la région’, souligne Klokgieters. ‘Le Japon, malgré le vieillissement, donne toujours le ton en termes des nouvelles technologies. En Inde vivent 1,1 milliard d'hommes, peut-être moins entreprenants mais bien mieux formés. Et le sous-estimé Viêt-nam peut devenir très grand dans le sillage de la Chine, avec un marché intérieur se développant de façon pareille. L'Indonésie a un grand potentiel sur une échelle très attrayante, mais il n'y a pas d'organisation publique et d'infrastructure efficaces. La plupart de ces pays ne sont pas liés à un héritage technique, à d'anciens systèmes et infrastructures, comme chez nous. Seule la Corée du Sud a peut-être trop vite plafonné ; quoique son économie reste forte, elle n'est plus leader dans la région. Si tous ces pays arrivent à conserver la stabilité sociale, avec un équilibre socio-économique dans une prospérité croissante, ce siècle leur appartient’, croit Klokgieters.



**Koen Klokgieters, Global Leader R&D and Business Innovation chez Capgemini, aide les entreprises, au niveau mondial, à élaborer des scénarios et modèles d'entreprise stratégiques. Capgemini (établi à Paris) est un 'knowledge partner' leader dans plus de 30 pays en termes de consultance, technologie et outsourcing. Il emploie 100.000 personnes en Amérique du Nord, en Europe et en Asie-Pacifique.**

### Des tendances prometteuses

Ce nouvel ordre économique mondial offre plein d'opportunités à l'Occident. Klokgieters cite quelques tendances. ‘Les besoins en nourriture et énergie vont croître de 50% jusqu'en 2030, les besoins en eau potable de 30%. Et la sécurité alimentaire et la durabilité gagneront en importance. Le know-how dans la technologie alimentaire et les techniques de production durables valent donc de l'or. Et toutes les personnes âgées au Japon et en Chine auront bientôt besoin de soins. Cela requiert de nouvelles technologies, d'autres modèles d'entreprise. De plus les nouvelles classes moyennes ont accès aux technologies web, notamment pour leurs achats. Le Ebay chinois traite déjà 20.000 transactions par minute...’

### Travailler ensemble pour survivre

Ce que conseille Klokgieters aux entrepreneurs voulant faire le pas vers ce continent ? ‘Focaliser et persévérer’, dit-il. ‘Ne vous laissez pas impressionner par l'échelle ou le rythme de croissance. Faites un choix stratégique et investissez-vous. Cherchez une niche et lancez une marque qui sera perçue, par la nouvelle classe moyenne, comme un symbole de prestige via l'histoire et la tradition, à l'image des vêtements sur mesure italiens ou des tulipes hollandaises. Ou bien dirigez-vous vers le consommateur mainstream. Mais la taille de ces marchés et le rythme de la croissance économique ne vous permettront pas de le faire seul. La collaboration et les partenariats stratégiques sont de mise.’ A ce stade, selon Klokgieters, les entrepreneurs du Benelux tiennent toute leur chance. ‘Nous appartenons à ces rares nationalités qui, grâce à notre sens commercial, sont capables de mélanger nos cultures à celle des autres. Les Asiatiques l'apprécient. Si nous en faisons bon usage, ça sera un avantage concurrentiel décisif dans les prochaines décennies!’

## L'éthique des affaires sur place

**Général** – En Asie on s'incline ou on hoche la tête pour saluer. Ne tendez jamais la main en premier, mais attendez de voir ce que fait votre interlocuteur. Pour recevoir quelque chose, utilisez la main droite ou les deux mains. Evitez les grands gestes et le contact physique lorsque vous parlez. Les Asiatiques posent parfois des questions très directes, sur vos revenus ou votre maison. Mais dire ‘non’ directement est perçu comme très grossier ; ils préfèrent tourner autour du pot et faire tout pour ne pas perdre la face.

**Dress to impress** – Les vêtements couvrants et neutres sont presque partout la norme. Les hommes portent le costume. Les femmes ne portent pas de pantalon, pas de manches courtes (certainement pas de vêtements trop déshabillés) et pas de talons hauts, compte tenu de la taille des Asiatiques. Limitez les accessoires et portez des chaussures confortables – vous devrez les enlever souvent.

**La réunion** – Les Asiatiques font cas des statuts et des titres. Assurez-vous de vous adresser, avec les égards nécessaires, à vos interlocuteurs et ne les tutoyez pas. L'échange de cartes de visite est un rituel très important. Vous donnez et recevez une carte de visite des deux mains. Manipulez-la avec respect et étudiez-la. Les négociations commerciales requièrent beaucoup de temps. Soyez donc patient. Car les Asiatiques raisonnent en termes de générations et pas en résultats trimestriels, lorsqu'il s'agit d'objectifs de rentabilité et de succès.

**Entretenir des relations** – La loyauté est tenue en très haute estime. Pour cette raison la construction de relations longues forme la base du succès. Soyez prudent avec l'offre de cadeaux et n'en donnez qu'à l'ensemble du groupe pour n'embarrasser personne. Et pour finir : ne discutez pas d'affaires pendant le repas et n'en remerciez pas votre hôte ; cela équivaut à un paiement.



### Faits & Chiffres

**Pays :** Chine (dont Hong-Kong), Philippines, Inde, Indonésie, Japon, Malaisie, Singapour, Taiwan, Thaïlande, Viêt-nam, Corée du Sud, Australie et Nouvelle-Zélande

**Superficie totale :** env. 45 millions de km<sup>2</sup> (5 x l'Europe)

**Population :** env. 3,63 milliards

**Croissance de la population :** en moyenne 1,1%

**PNB :** 14.937 milliards USD

**PNB par habitant :** 4.108 USD

**Population active :** 1,86 milliards

**Principales villes :** Shanghai (Chine) 13,9 millions ; Bombay (Inde) 13,8 millions ; Tokyo (Japon) 9 millions ; Ho Chi Minh City (Viêt-nam) 7,1 millions ; Djakarta (Indonésie) 9,6 millions

**Fuseau horaire :** +4,5h à +7h.

**Consommation par habitant :** 2.095 USD (total : 7.617 milliards USD)

**Pays importateurs :** Chine, Japon, Corée du Sud, Hong-Kong, Inde

**Pays exportateurs :** Chine, Japon, Corée du Sud, Hong-Kong, Singapour

**Accords économiques régionaux :** il existe différents ALE entre les pays asiatiques qui peuvent avoir certains avantages : les pays de l'ASEAN, et les pays de l'ASACR. Les deux organisations se dirigent vers une simplification des importations et un abaissement du niveau de bureaucratie.

**Secteurs prometteurs :** assurances, développement et biens durables, bâtiment, TIC (Chine) ; industrie automobile (Thaïlande) ; horticulture, pêche, développement portuaire, industrie de l'habillement, gestion environnementale et épuration des eaux usées (Viêt-nam) ; construction navale (Corée du Sud) ; biotechnologie, agro-industrie (Inde) ; TIC (Japon)

**Evènements intéressants :** en 2011, l'année du design à Taiwan, se tiendra notamment le congrès annuel de l'International Design Alliance et la Taiwan International Design Expo, avec 1 million de visiteurs.

Matthijs Crietee, Deputy Director MODINT :

‘TNT offre un excellent réseau routier et des tarifs avantageux’



### Profil d'entreprise

L'organisation sectorielle hollandaise MODINT défend les intérêts des fabricants, importateurs, agents et grossistes des branches de la mode, des tapis, du textile et de l'aménagement intérieur. Lobby politique, négociations CCT, conseil et formation sont quelques-uns des services MODINT. Les quelque 800 membres représentent un chiffre d'affaires de 9 milliards d'euros par an, dont 45% issus de l'export.

**Quel est le point commun entre la styliste hollandaise Marlies Dekkers, le fabricant du tapis Parade, le producteur de tapis en gazon artificiel Ten Cate et le fabricant d'articles de sport Nike ? Ils sont tous membres de l'organisation sectorielle MODINT. 'En groupant les achats, nous offrons une gamme élargie de services et des réductions à nos membres ; aussi en termes de transport (express) de l'Asie du Sud-Est', raconte Matthijs Crietee de MODINT.**

Les membres de MODINT sont actifs dans le monde entier ; leurs besoins logistiques sont donc très divers. 'Nous faisons appel à plusieurs solutions logistiques. De la distribution de colis et le courrier express jusqu'au fret maritime ou aérien. Les fabricants de tapis, par exemple, transportent d'énormes rouleaux de tapis par bateau. Les Pays-Bas sont le troisième exportateur mondial de tapis. Ça représente donc un sacré paquet de rouleaux !', dit-il en riant. 'Dans ce cas, le transport maritime est le plus avantageux, sans que le temps de transit plus long pose problème.'

### Un réseau routier excellent

Autre histoire pour les articles de mode. Le facteur temps y est essentiel. 'Des lignes complètes de vêtements sont conçues aux Pays-Bas et produites dans les pays à bas salaires comme la Chine, le Bangladesh et l'Inde', explique Crietee. 'Entre la conception et la production finale on fabrique des prototypes, des échantillons. Ceux-ci doivent très vite être livrés aux Pays-Bas depuis les usines en Asie.' MODINT a choisi TNT Express pour ces envois express. 'Le réseau routier de TNT Express en Asie du Sud-Est est excel-

lent, ce qui est crucial pour nous. Les échantillons arrivent très vite aux Pays-Bas et après l'accord des responsables, le bouton 'copie' est activé (façon de parler) et la production de collections entières démarrée.

### Rapidité, tarifs, fiabilité

'Cette rapidité est importante mais les tarifs avantageux de TNT pour l'import de l'Asie du Sud-Est ont tout balayé', pose Crietee. 'Les fabricants de vêtements doivent faire face à la hausse des prix dans le monde entier. A lui seul, le prix du coton, a été multiplié par trois en à peine six mois. En raison de la demande croissante des marchés émergents tels que la Chine et l'Inde d'une part, et de la baisse de l'offre liée aux catastrophes naturelles, d'autre part. Dans la mesure du possible, nous réduisons donc nos coûts.' Mais Crietee souligne qu'il ne faut pas se limiter aux prix. Les échantillons d'articles de mode, par exemple, requièrent la discrétion. 'La fiabilité de nos fournisseurs est au moins aussi importante', conclut Crietee. 'C'est pour cette raison également que nous optons pour TNT Express.'



### Pour plus d'infos

#### Support

[www.evd.nl](http://www.evd.nl) ; [www.flanderstrade.be](http://www.flanderstrade.be) ;  
[www.capgemini.nl](http://www.capgemini.nl)  
([koen.klokgijeters@capgemini.com](mailto:koen.klokgijeters@capgemini.com))

#### Economie

The World Factbook (CIA) ;  
[www.evd.nl](http://www.evd.nl) ; [www.aseansec.org](http://www.aseansec.org) et  
[www.aseanplus3-customs.org](http://www.aseanplus3-customs.org)  
(Association of Southeast Asian Nations) ; [www.saarc-sec.org](http://www.saarc-sec.org)  
(South Asian Association For Regional Cooperation) ; [www.modint.nl](http://www.modint.nl)

#### Socio-culturel

[www.geert-hofstede.com](http://www.geert-hofstede.com)

#### Douane

[www.evd.nl](http://www.evd.nl) ; [www.wcoomd.org](http://www.wcoomd.org)

## Entreprendre au Moyen-Orient

‘Plein d'opportunités intéressantes’

‘Le Moyen-Orient a en fait toujours été attrayant’, dit Edouard Renson, coordinateur régional pour le Moyen-Orient chez Flanders Investment & Trade, l'agence flamande pour l'entrepreneuriat international. De son bureau à Dubaï, il parle des opportunités d'entreprise dans cette région captivante.

‘Chaque pays a ses caractéristiques économiques et socio-culturelles’, raconte Renson. ‘Mais il y a une grosse différence entre les pays ayant du pétrole et du gaz et les autres. Prenons par exemple les sept Emirats Arabes Unis. Dubaï et Abu Dhabi en sont les ‘grands’. Grâce à d'importants investissements de (aéro)ports, de commerce de transit avec les pays voisins et de tourisme, Dubaï est une plaque tournante importante du commerce international. Et Abu Dhabi a du pétrole. Les autres émirats sont relativement insignifiants par rapport à ces deux-ci.’

### Différents pays, différentes possibilités

Pour les entrepreneurs européens, surtout les marchés émergents d'Arabie saoudite et du Qatar sont intéressants, indique Renson : ‘Dans ces pays ayant de grosses réserves de pétrole et de gaz, la population augmente vite et les entrepreneurs profitent des gros investissements en infrastructures, soins médicaux et habitat. De plus, le Qatar organise la Coupe du Monde de football en 2022, ce qui ouvre des perspectives. Des pays comme la Syrie, la Jordanie et le Liban sont également ouverts pour faire des affaires avec l'Europe mais sont moins solides financièrement et ont moins de marge d'investissement. L'Iran et l'Irak par contre, ont un grand potentiel économique mais le commerce international y est difficile car les frontières restent fermées pour des raisons politiques. Et si les ‘géants endormis’ Koweït



**Flanders Investment & Trade inspire et soutient les entreprises flamandes pour entreprendre à l'étranger. L'accent est mis sur les PME. L'agence, dont le siège est à Bruxelles, est implantée sur plus de 90 localités à travers le monde, tant dans les pays ‘traditionnels’ que dans les marchés émergents. Edouard Renson est coordinateur régional pour le Moyen-Orient et a son bureau à Dubaï.**



## Faits & Chiffres

**Pays :** Bahreïn, Egypte, Irak, Iran, Israël, Yémen, Jordanie, Koweït, Liban, Oman, Qatar, Arabie saoudite, Syrie, Emirats Arabes Unis

**Superficie totale :**

env. 6,8 millions de km<sup>2</sup> (un peu plus que la moitié de l'Europe)

**Population :** env. 420 millions

**PNB :** 4049,165 milliards USD

**PNB par habitant :** 9.645 USD

**Population active :** 244 millions (dans les pays islamiques sévères comme l'Arabie saoudite, les femmes sont peu présentes sur le marché du travail)

**Principales villes :** Téhéran : 7,7 millions ; le Caire : 6,8 millions ; Riad (Arabie saoudite) : 3,6 millions

**Fuseau horaire :** +1h à +3h

**Pays importateurs :** Egypte, Arabie saoudite, Iran

**Pays exportateurs :** Arabie saoudite, Koweït, Qatar, Iran

**Secteurs d'activité :** pétrole, gaz, (pétro) chimie, tourisme, services financiers, bétail, produits laitiers, textile, automobile, défense-armement

**Langues :** les langues les plus parlées sont l'arabe (et ses dialectes) et le persan. Les classes moyennes et supérieures parlent anglais ; en Israël, au Liban, en Syrie et en Egypte, le français est aussi beaucoup parlé

**Evènements intéressants :** Coupe du Monde de football au Qatar en 2022

et Oman se réveillent, la croissance économique de ces pays évoluera aussi fortement avec toutes les possibilités commerciales associées. Dubaï et Abu Dhabi n'en restent pas moins intéressants.'

### Mettre un frein

'Mais ces marchés ne sont pas faciles', continue Renson. 'Chaque pays exige une approche différente et a ses propres besoins. C'est pourquoi Flanders Investment & Trade est prêt à aider ! Les entrepreneurs européens doivent par exemple bien vérifier si leur produit est adapté, s'il doit répondre à des exigences spécifiques et quels sont les concurrents. Il faut pour ceci chercher le bon partenaire local. C'est une tâche pénible car tout le monde se considère 'important' ; on a tous un oncle ou un cousin éloigné bien placé... Il faut commencer par un voyage d'affaires pour voir à qui on a vraiment à faire. Il faut aussi tenir compte de la paperasserie. Ça prend du temps avant qu'une nouvelle société ou filiale soit complètement reconnue. Les négociations peuvent également durer des mois ; les Arabes ne sont pas si directs et ce sont de fins négociateurs ! A les croire, il y a toujours un obstacle à l'accord. Alors, on vous demande ceci, puis cela... Parfois on pense ne jamais en voir le bout. Il faut de la patience mais il faut aussi oser mettre un frein : 'C'est ainsi et pas autrement'. Sinon ils vous trouvent faible. Ça vaut également pour les délais de paiement. Un partenaire arabe essaiera toujours d'en tirer le plus à son avantage. Prenez vos précautions !'

### Ouvert au libre-échange

Exporter vers le Moyen-Orient n'a pas l'air simple. 'Mais d'un autre côté', dit Renson, 'ce n'est pas l'Afrique. Je n'ai jamais entendu dire de problèmes à grande échelle à la douane. Evidemment, certains envois ne peuvent rentrer sans contrôles stricts (comme les animaux vivants ou les produits animaux). Ceux-ci doivent satisfaire à des exigences (halal) strictes. Par contre, vous pouvez vous établir aux Emirats Arabes Unis en 'free zone'. Ce sont des régions exonérées d'impôts – souvent près de ports et d'aéroports – où la réglementation est plus souple. En d'autres mots : le Moyen-Orient est généralement ouvert au libre-échange.'

## L'éthique des affaires sur place

**Général** – Au Moyen-Orient, l'islam joue un grand rôle. Vous pouvez ainsi être accueilli par les mots 'As-salâm 'aleïkoum' ('que la paix et la bénédiction de Dieu soient sur vous'). Les différentes formes de salutation sont liées aux différentes occasions. Laissez l'autre vous saluer d'abord. En principe, les hommes se serrent la main. Pour les femmes, il est préférable d'attendre de voir si l'homme avance sa main. La main gauche est considérée comme impure, destinée aux mesures d'hygiène. Ne pas manger avec celle-ci, ni désigner quelque chose. Ne vous asseyez pas jambes croisées, ne montrez jamais vos plantes de pied et évitez l'offensif 'pouce vers le haut'.

**Dress to impress** – Les occidentaux ne doivent pas porter de vêtements locaux. 'Modeste et conservatif' et 'corps couvert' est l'adage. Pour les hommes également : manches longues, pantalons longs et chemise boutonnée. Evitez les bijoux visibles. Enlevez vos chaussures en entrant dans un bâtiment et si vous hésitez, conformez-vous à votre hôte.

**La réunion** – Faites en sorte de bien connaître les noms et titres, parfois compliqués, de vos interlocuteurs. Rappelez-vous que les 'femmes' et 'Israël' sont des sujets de conversation tabou. Les conversations s'éternisent mais ne vous sentez pas obligé de combler les silences et ne soyez pas étonné qu'on interrompe la discussion pour prier. Regardez bien autour de vous : celui qui pose les questions est le moins important ; le décisionnaire est celui qui observe. Et ne vous considérez pas comme sorti d'affaire avec un 'oui' ; au mieux, ça veut dire 'peut-être'.

**Entretenir des relations** – Donner un cadeau n'est pas nécessaire mais est apprécié. Si vous rendez visite à quelqu'un ne regardez pas autour de vous d'un air admiratif : votre hôte pourrait se sentir obligé de vous offrir quelque chose.

## Dana van Kammen de Yanmar Europe BV: 'TNT a d'excellents réseaux routiers, aussi là-bas'

**'Say what you do and do what you say', dit Dana van Kammen, Senior Supply Chain Coordinator chez Yanmar Europe BV. 'Les hautes exigences auxquelles nous nous astreignons sont également imposées à nos fournisseurs. Aussi au niveau des transports vers le Moyen-Orient.'**

Le japonais Yanmar développe et produit des moteurs diesel pour bateaux et machines agricoles. Au siège européen à Almere (NL), Van Kammen s'occupe de la logistique, de la vente, du marketing et des contrats d'achat. Elle vient de faire une vidéoconférence avec la maison mère au Japon. 'Ça a toujours lieu le matin à cause du décalage horaire. Cet après-midi j'ai un rendez-vous avec l'Account Manager de TNT Express', dit-elle. 'Nous évaluons en continu notre partenariat, si nous pouvons économiser sur certains coûts et si TNT répond toujours à nos exigences.'

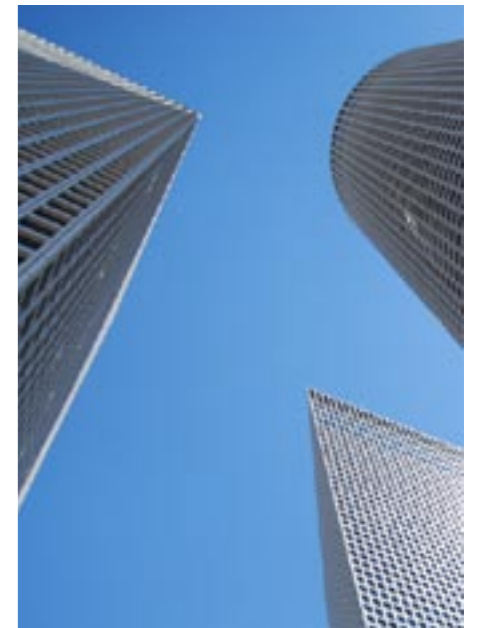
### Les réseaux routiers

TNT Express distribue les pièces détachées de Yanmar. 'Il est logique que nous choisissons TNT en Europe', indique Van Kammen. 'Pour nos clients, une livraison rapide et fiable de pièces de rechange est cruciale. TNT dispose d'un réseau routier européen étendu et de temps de transit compétitifs. Ceci a un prix mais les machines à l'arrêt coûtent aussi

de l'argent.' Yanmar fait des envois environ tous les quinze jours vers le Moyen-Orient et notamment, vers Israël. Pour ceci, l'entreprise fait aussi appel à TNT. 'Ça peut sembler contradictoire mais là, nous utilisons TNT pour des envois moins urgents. Au Moyen-Orient le réseau routier de TNT est plus qu'excellent et le transport routier est bien sûr plus avantageux que le transport aérien.'

### Décharger de certaines tâches

Que ce soit pour la distribution européenne ou pour les envois vers le Moyen-Orient, TNT décharge Yanmar de beaucoup de travail. 'Nous n'avons qu'à imprimer ici les étiquettes, les collons sur les envois et c'est prêt. TNT enlève les envois, déclare les marchandises à la douane et fait en sorte que le destinataire paie les taxes', raconte Van Kammen. 'Nous ne nous inquiétons de rien. Le gros plus est la fonctionnalité de traçabilité. Nous pouvons voir exactement où se trouve notre envoi et en informer nos clients'. Yanmar est



donc content de la collaboration mondiale avec TNT Express. 'Ils sont ouverts à ce que nous voulons, répondent à nos questions et prennent des décisions rapides. En bref : ils honorent ce qu'ils promettent et ce n'est pas rien !', conclut Van Kammen.



### Profil d'entreprise

Yanmar est une entreprise familiale japonaise créée en 1912, spécialisée dans le développement et la production de moteurs diesel pour la navigation, l'industrie et l'agriculture. Elle a installé en octobre 1988 son siège européen et un centre de distribution à Almere aux Pays-Bas (Yanmar Europe BV). 14.000 personnes travaillent pour Yanmar en Asie, en Amérique et en Europe.

### Pour plus d'infos

**Support**

www.evd.nl ; www.flanderstrade.be

**Economie**

The World Factbook (CIA) ; www.evd.nl

**Socio-culturel**

www.geert-hofstede.com ; www.international-business-etiquette.com

**Douane**

www.evd.nl ; www.wcoomd.org



# Entreprendre en Amérique du Sud

## 'Risque et rentabilité élevés'

'L'Amérique du Sud offre plein d'opportunités pour les entrepreneurs européens', dit Madeleine Gielens de l'organisme public hollandais EVD International. 'La plupart des pays évoluent vite et peuvent bien utiliser nos savoirs.'

'Les firmes étrangères peuvent surtout investir des savoirs dans ce continent de forêts tropicales, de bananes et du pétrole', estime Gielens. 'La Colombie, le Chili et le Pérou se portent très bien et offrent aux entrepreneurs du Benelux l'opportunité d'implémenter ce qu'ils font avec succès ici.'

### Les secteurs émergents

'Une industrie notable est celle de l'énergie durable', démarre Gielens. 'La coupe de la forêt tropicale donne accès à des ressources naturelles comme le bois ou le pétrole, mais la question reste délicate. Il s'ensuit un intérêt important pour la production d'énergie durable. Le développement de l'eau est également un secteur montant : l'élargissement du canal de Panama destiné à la navigation, le développement des ports et la construction de digues. Le Brésil investit beaucoup dans les infrastructures logistiques comme les (aéro)ports et voies d'eau, dans le cadre de la Coupe du Monde de football en 2014 et des Jeux Olympiques de 2016 offre plein d'opportunités. Ces événements offrent beaucoup de chances de développement et de gestion des structures sportives et touristiques. 'Sans oublier le secteur agricole', poursuit Gielens. 'Très grand de tout temps dans cette région, les savoirs européens seraient néanmoins les bienvenus. Il suffit de comparer nos serres de tomates avec le champ moyen de tomates en Amérique du Sud. Chez nous, il y a moins de plantes mais elles sont pleines de fruits. En Amérique du Sud il y a d'énormes surfaces de plantes, portant très peu de tomates. Les entrepreneurs européens peuvent fournir des savoirs et des produits qui aideront les entrepreneurs sud-américains à augmenter le rendement.'

### Faire la différence

Entreprendre en Amérique du Sud présente encore une autre face. Gielens rapporte l'histoire d'un entrepreneur qui allait produire des boîtes d'œufs, au Nicaragua. 'Auparavant les fermes de production d'œufs étaient dépendantes d'autres pays sud-américains pour ces boîtes. Parfois elles provenaient d'Argentine, ce qui est coûteux évidemment. Cet entrepreneur les produisait avec succès pour le marché du Nicaragua. Dans les différentes étapes de la production

**Madeleine Gielens a travaillé en tant que Project Officer Amérique latine pour le programme 'Private Sector Investment' de NL EVD Internationaal (EVD). Cet organisme fait partie d'Agentschap NL, appartenant au Ministère néerlandais des Affaires Economiques, de l'Agriculture et de l'Innovation. EVD soutient les entreprises à l'ambition internationale ; un appui qui porte sur l'information, le financement et les réseaux.**



(collecte de papier, pliage, distribution, ...), il créait nombre d'emplois locaux. Ce genre d'initiatives sont aujourd'hui monnaie courante en Amérique du Sud. Si vous savez bien faire quelque chose et savez le mettre sur le marché là-bas, vous pouvez faire la différence pour nombre de gens.'

### Des partenaires sur place

'Mais il faudra faire face à la bureaucratie', poursuit Gielens. 'Vous affronterez des situations que vous n'auriez jamais imaginées. Cela peut prendre un an pour monter une SA et pour certains papiers vous vous demandez vraiment à quoi ils servent... Cela aide d'avoir un partenaire sur place. Les instituts comme EVD peuvent vous aider à ce niveau là. La Colombie est probablement le pays le plus facile d'accès pour démarrer une affaire. L'économie y croît rapidement grâce au développement des ports et de la logistique. Et la culture du travail se rapproche de la nôtre : s'attaquer aux problèmes et fixer des cadres très clairs. Dans le reste de l'Amérique Latine c'est surtout 'mañana mañana.'

### Risque versus rentabilité

A quoi doivent s'en tenir les entrepreneurs à l'ambition internationale ? 'La patience !', répète Gielens. 'Une bonne dose de patience est peut-être ce qu'il y a de plus important. Tout prend beaucoup de temps. Il faut en tenir compte. Ou bien, régler les affaires via un partenaire local fiable. Et les risques ne sont jamais totalement exclus. En raison du coup d'état militaire récent au Honduras, le container d'un entrepreneur européen est par exemple resté coincé dans un port, pendant six mois ! De tels incidents font l'exception, mais le risque d'investir en Amérique latine est grand', conclut Gielens. 'La rentabilité d'une entreprise qui réussit l'est par contre également !'

## L'éthique des affaires sur place

**Général** – Dans la région on parle espagnol, sauf au Brésil où domine le portugais. Lors de la fixation d'un rendez-vous, demandez s'il s'agit de l'heure anglaise (l'heure juste) ou l'heure latine (une demi-heure plus tard n'est pas grave). Et peut-être s'habituer : ne soyez pas étonné de voir votre partenaire sud-américain se rapprocher de vous pendant un dialogue, ou de prendre votre coude, voire, de partir se promener avec vous en ville, bras dessus, bras dessous !

**Dress to impress** – Désolé mais l'esprit latin ne compte pas pour les vêtements d'affaires, conservateurs et de préférence sombres.

**La réunion** – Une réunion commence toujours plus tard que prévu. Surtout, les partenaires qui ont une haute fonction se font attendre ; faites en sorte d'être à l'heure et soyez patient ! Les Sud-Américains parlent d'abord de choses et d'autres (famille, sport, football) avant de commencer une négociation. Ils sont plus intéressés par vous en tant que personne qu'en tant que représentant de votre firme. Comptez toujours un petit quart d'heure pour une discussion informelle et ne commencez pas directement sur ce que vous voulez atteindre ; ne commencez jamais les négociations d'affaires avant votre hôte.

**Entretenir les relations** – Les relations chaleureuses et les contacts personnels sont sur ce continent beaucoup plus importants qu'ici. En fait il faut chaque semaine donner un signe pour ne pas disparaître à l'arrière-plan. C'est une culture du 'nous nous connaissons' ; avec le temps il faut chercher à savoir qui connaît qui. Quoique le repas principal soit souvent pris le midi, vous pouvez inviter à dîner votre hôte. Si vous êtes invité, il faut envoyer, après le repas un mot de remerciement avec un bouquet de fleurs. Et pensez-y : l'hôte doit porter le premier toast !

**Pays** : Brésil, Argentine, Venezuela, Colombie, Chili, Pérou, Equateur, Uruguay, Bolivie, Paraguay, Guyane, Suriname  
**Superficie totale** : env. 18 millions de km<sup>2</sup> (presque 2 x l'Europe)  
**Population** : env. 393 millions (6% de la population mondiale)  
**PNB** : 2.873 milliards USD  
**PNB habitant** : 7300 USD  
**Population active** : 175 millions  
**Fuseau horaire** : - 4h à -9h  
**Import et export** : La plupart de l'export en provenance de l'Amérique du Sud se compose de minéraux, de carburants et de produits agricoles. La plupart de l'import est constitué de machines, de véhicules motorisés, de produits chimiques et divers biens de consommation. Les Etats-Unis, l'Europe occidentale et le Japon sont les plus grands partenaires commerciaux.

**Secteurs prometteurs** : L'agro-business, les énergies alternatives, l'environnement, le secteur du gaz et du pétrole. Buenos Aires (Argentine) a depuis 2009 un grand projet de promotion du vélo comme moyen de transport.  
**Evénements intéressants** : la Coupe du Monde de football en 2014 et les Jeux Olympiques au Brésil en 2016.





### Pour plus d'infos

**Support**  
www.evd.nl ; www.flanderstrade.be

**Economie**  
The World Factbook (CIA) ; www.evd.nl

**Socio-culturel**  
www.geert-hofstede.com ; www.international-business-etiquette.com

**Douane**  
www.evd.nl ; www.wcoomd.org

## Ronald Tabink et Dirk Adriaenssens de SGS : 'Même des produits dangereux vers l'Amérique du Sud'

**Rares sont les transporteurs express pouvant livrer des produits dangereux en Amérique du Sud. Pour SGS, autorité mondiale de la certification, c'est un problème. Ces envois sont précisément le cœur de leur métier. Ce n'est pas par hasard qu'ils travaillent en étroite collaboration avec TNT Express.**

'Chaque jour nous envoyons des échantillons pour le secteur du pétrole, du gaz et de la chimie', raconte Ronald Tabink, Operations Manager Sample Management, chez SGS Pays-Bas. 'Des petits colis avec un contenu précieux – essence, diesel, éthanol, produits chimiques – devant être analysés dans des laboratoires du monde entier. Son confrère belge, Dirk Adriaenssens ajoute : 'Quantité de ces échantillons sont des produits dangereux (Dangerous Goods). Leur transport aérien est dès lors soumis à des règles strictes.'

**Des combinaisons intelligentes**  
SGS envoie aussi des échantillons en Amérique du Sud. 'C'est un domaine très délicat', pose Tabink. 'Les règles d'importation varient selon les pays et les autorités n'ont pas toujours hâte de livrer les bonnes autorisations. Il arrive qu'un colis soit bloqué quelques semaines ou qu'il revienne. Un transporteur express n'y peut pas grand chose. Mais TNT Express parvient à livrer nos échantillons sur le continent ; avec des combinaisons intelligentes des réseaux aériens, son dense réseau routier et l'expertise locale !'

**Des mesures de précaution**  
Quelle est la complexité de l'envoi des produits dangereux ? 'Rares sont les transporteurs express qui livrent des envois dangereux en porte-à-porte, entre l'Europe et l'Amérique du Sud', pose Tabink. 'Nous fournissons des emballages adaptés et les documents corrects, mais c'est TNT qui doit livrer à temps. Cela exige des mesures de précaution ; de bons contacts avec la douane, des chauffeurs spécialement

formés, des entrepôts sécurisés... Je travaille depuis 8 ans avec TNT. Au début, je les voyais comme un simple fournisseur. Mais entre-temps TNT dirige d'autres sociétés vers nous, voulant transporter des produits dangereux sans avoir les documents ou l'expertise nécessaires. Nous nous entraînons donc.'

### Contact très étroit

L'an dernier, TNT et SGS ont signé un seul contrat pour le Benelux. 'Maintenant nous pouvons offrir le même service à tous les clients du Benelux et faire des offres très concurrentielles', précise Adriaenssens. 'De plus nous avons un seul point de contact', réagit Tabink. 'Le système IT de SGS est intégré à celui de TNT. Ça évite de perdre du temps et de faire des fautes. Toutes les données track & trace sont automatiquement téléchargées. De sorte que toute l'information se trouve à un seul endroit, afin que nous et nos clients soyons toujours informés. TNT suit vraiment de très près nos envois, partout où ils vont.'

### Profil d'entreprise

SGS est un leader mondial de services d'inspection, de vérification, de tests et de certification. Ses 64.000 collaborateurs assurent via des recherches et des conseils que des produits, services et systèmes répondent aux normes de quantité, qualité, sécurité et performance. Le département Sample Management de Ronald Tabink (NL) et Dirk Adriaenssens (BE) envoie des échantillons commerciaux qui sont analysés dans les laboratoires du monde entier, avant de les vendre ou acheter.



## Janet Kroes, Director Strategy TNT Express: 'Nous répondons à tous les besoins, ici et dans les marchés émergents'

*Dans tous les marchés émergents sur tous les continents, TNT Express est à même de proposer un service express fiable et économique. 'Bien écouter, chercher des solutions ensemble, évoluer en phase avec nos clients et agir rapidement.' D'après Janet Kroes, Director Strategy de TNT Express, ces compétences sont à la base de la position actuelle de TNT Express. Et la société envisage plein de développements.*



TNT Express a décidé, il y a quelques ans, d'investir gros dans les marchés émergents. Afin de pouvoir proposer un service express total, dès que ces régions joueraient un rôle important dans l'économie mondiale. Outre les ressources financières, TNT Express a apporté son expertise en matière de réseaux routiers. Son réseau routier express européen est en effet le plus grand et le plus performant du secteur. De plus, TNT croit en le transport routier en tant qu'alternative fiable, à mailles fines et économique au transport express par voie aérienne. Ces investissements ont porté leurs fruits. Pouvant enlever et livrer des envois sur tous les continents, TNT dispose en outre de réseaux routiers étendus et uniques dans des régions économiques importantes comme l'Asie du Sud-Est, l'Amérique du Sud et le Moyen-Orient (voir encadrés p.14).

### Un réseau global

Comment TNT Express a réussi ce tour de force, en si peu de temps ? Janet Kroes, Director Strategy, est claire. 'Nous avons mis sur pied nos

services pour les marchés émergents à l'instar de nos autres services. En étudiant les attentes des clients : près du client et en concertation avec lui. Lorsque nos clients ont commencé à délocaliser la production vers les pays à bas salaires, nous avons développé nos réseaux express dans ces régions. Puis nous avons connecté ces réseaux locaux et régionaux dans le monde entier, par exemple aux centres de distribution de ces mêmes fabricants en Europe. La façon selon laquelle nous relient l'ensemble de ces réseaux au niveau mondial est la vraie force distinctive de TNT. Et ce de façon à pouvoir gérer les flux de marchandises de nos clients aux quatre coins du globe. Par conséquent, nos clients ont accès à toutes les modalités et à tous les niveaux de service de TNT. Livraison rapide, plus rapide ou plus lente, transport aérien ou routier, ou bien des solutions spécifiques à valeur ajoutée ou des services de nuit. Et avec traçabilité de l'enlèvement jusqu'à la livraison. C'est surtout ça ce que recherchent les clients. Qu'ils connaissent, à tout moment, le statut exact de leur envoi.'

## Liaison aérienne vers Chongqing

Janet Kroes cite la rapidité d'action comme un autre atout de TNT. 'A un moment donné, nous avons observé que la production en Chine se délocalisait de la côte orientale à l'occident du pays. A Chongqing par exemple, une ville qui devrait, selon la stratégie de développement tracée par les autorités chinoises, devenir le cœur de la haute technologie. Diverses marques high-tech viennent d'y établir leur production. Grâce à nos contacts étroits avec les clients et à la mise à disposition des moyens stratégiques corrects, nous pouvons évoluer rapidement avec le client. Il en résulte que TNT Express est la seule société de courrier express avec une liaison sur Boeing 747 entre son hub aérien à Liège et Chongqing...'

## Nouveaux développements

Sur la base des marchés émergents, on peut distinguer trois types de réseaux TNT : les réseaux intercontinentaux, interrégionaux et nationaux. Pour chacun de ces réseaux, TNT a une extension de ses services en tête. 'Il y a d'un côté les flux de marchandises intercontinentaux de et vers les marchés émergents', pose Janet Kroes. 'Mais des deux côtés des liaisons intercontinentales se dessinent de nouveaux développements. En Europe, de plus en plus de clients veulent livrer directement auprès du consommateur final, business to consumer. Dans les marchés émergents, le besoin d'un réseau domestique se fait sentir. Les multinationales, produisant dans ces pays à bas salaires, veulent également desservir le marché intérieur. La connexion intercontinentale doit donc être complétée d'un dense réseau dans les régions et pays concernés. C'est l'enjeu de TNT. Contrairement à d'autres transporteurs express, nous misons

## TNT offre en Asie du Sud-Est...

- en tant que seul intégrateur, un réseau routier/aérien intégré entre l'Europe et l'Asie du Sud-Est, pour les services Express, Economy et Freight ;
- un réseau routier interrégional, sur une distance de 7.500 km, reliant Singapour, la Thaïlande, le Viêt-nam, le Laos, le Cambodge et la Chine ; ce réseau vient de 'reprendre' un prix logistique international, couronnant l'innovation et le service excellent ;
- une liaison aérienne entre l'Asie du Sud-Est, la Chine et l'Europe, avec 3 Boeings 747 (charge utile de 110 tonnes) ;
- en tant que seul intégrateur présent en Asie, des services express et de fret internationaux, en porte-à-porte, 24/7 ; tout avec traçabilité complète ;
- trois services pour toutes tailles et tous poids : Express Freight, Economy Freight et Freight Plus ;
- des services Economy via le réseau routier : 3 fois plus vite que par mer, 30% moins cher que par air ;
- en Chine : un réseau routier à couverture nationale qui relie des principales villes ; une alternative économique et fiable au fret aérien intérieur ;
- en Inde : 7 hubs et 200 dépôts stratégiquement situés.



optionnels', conclut Janet Kroes. 'Même si ce n'est pas toujours le premier souci en Chine ou au Brésil, nous pouvons aussi fournir des rapports des émissions de CO<sub>2</sub> pour ces destinations. Les multinationales de haute technologie soucieuses de l'environnement, par exemple, demandent de tels bilans, peu importe le lieu de production ou la destination de leurs produits. Nous proposons des réponses adéquates à tous ces besoins, ici et dans les marchés émergents.'

## TNT offre au Moyen-Orient...

- une liaison aérienne, dédiée, entre l'Europe et les Émirats Arabes Unis (EAU), avec un Boeing 767 (50 tonnes) ;
- le réseau interrégional le plus dense, reliant e.a. l'Iran, le Koweït, Bahreïn, le Qatar, les EAU, l'Oman, l'Arabie saoudite, la Jordanie et le Liban ;
- des temps de transit 24 h, voire parfois 48 h, plus courts que ceux des autres intégrateurs ;
- un lien avec le réseau routier européen de TNT, permettant le transport routier intercontinental unique, rapide et économique ;
- deux fois par semaine, des connexions routières directes à Syrie, par exemple ;
- un entrepôt flambant neuf (10.000 m<sup>2</sup>) dans la Jebel Ali Free Zone à l'ouest de Dubaï ;
- la possibilité des livraisons porte-à-porte ;
- des services Express rapides à livraison un jour spécifique ; des services Economy avantageux pour les envois moins urgents.

## TNT offre en Amérique du Sud...

- un réseau routier interrégional reliant, sur une distance de 3.000 km, 30 villes en Argentine, au Brésil et au Chili. TNT est le seul transporteur express avec un tel réseau ;
- un service Express rapide pour des livraisons un jour spécifique ;
- un service Economy, presque aussi rapide, en tant qu'alternative économique au fret aérien, de et vers tous les pays sud-américains. TNT est le seul intégrateur express à livrer un jour convenu avant midi ;
- un propre réseau dense au Brésil, reliant 5.000 villes ;
- les temps de transit les plus courts de la région ;
- des livraisons porte-à-porte, un dédouanement rapide et efficace, de nombreuses possibilités de traçabilité ;
- un système de traçabilité GPS dans tous les véhicules pour une sécurité optimale du chargement.

résolument sur le développement des réseaux intérieurs. Notre réseau routier sud-asiatique, par exemple, relie entre-temps 120 villes. Il s'agit, là également, d'une alternative fiable et économique au transport aérien ou maritime. Certes, les réseaux routiers



nationaux ne sont pas tous d'emblée des réseaux express, mais ils se développent selon les besoins. En Chine, nous assurons des livraisons un jour convenu via notre propre réseau routier.'

## Qualité universelle

Se gagner une place, en tant que transporteur express, dans les marchés émergents n'est pas évident, admet Janet Kroes. 'Les défis et les attentes du marché varient d'une région à l'autre', dit-elle. La même chose vaut pour la stratégie de TNT. En Chine, le rachat d'un acteur national a suffi pour y disposer d'un propre réseau dense. En Amérique du Sud il a fallu faire diverses acquisitions. Dans toutes ces régions et au Moyen-Orient, TNT a choisi de construire de zéro un réseau routier unique. Janet Kroes : 'Le défi réside dans le fait d'atteindre le niveau de performance requis, quel que soit le contexte. TNT est une entreprise de qualité aux réseaux de qualité. Nous investissons beaucoup afin de garantir à nos clients un niveau de service supérieur dans le monde entier. Pour cela, nous avons mis en œuvre des systèmes de réservation et de facturation universels.'

## Couverture de tout besoin

Les solutions de transport intercontinentales ; les denses réseaux nationaux ; la traçabilité mondiale ; le couplage des différents services ; l'élaboration de solutions en concertation avec le client – ce ne sont que quelques-uns des avantages pour les entrepreneurs voulant se profiler dans les marchés émergents. 'Et naturellement nos services



# Importer ou exporter ? Pensez à ceci !

**Pour éviter des retards éventuels de vos importations ou exportations, le respect des règles douanières est essentiel. Veuillez trouver ci-dessous les dernières modifications. Si vous ne voulez pas vous casser la tête sur ces formalités de douane compliquées, TNT Express se fera un plaisir de vous aider.**

**Liban :** Les colis doivent être accompagnés de trois factures commerciales originales signées, ainsi que du code Health & Safety (code HS).

**Zimbabwe :** La douane zimbabwéenne n'accepte pas de copies numériques de documents. Les factures doivent en outre mentionner 15% de TVA.

**Arabie saoudite :** Le propriétaire des marchandises d'une valeur commerciale supérieure à cent USD doit être enregistré en tant qu'importateur et être mentionné comme tel sur une autorisation écrite et une copie de l'enregistrement commercial de l'entreprise en Arabie. L'autorisation doit décrire également les transactions d'importation et d'exportation et être adressée au département de douane compétent. Les autorisations doivent être imprimées sur du papier en-tête et être ratifiées par la Chambre de Commerce.

**Australie :** La douane australienne a renforcé les contrôles des marchandises 'de faible valeur'.

**Nigéria :** La facture originale, une liste de colisage et le certificat NAFDAC (pour les

aliments ou les médicaments) doivent être joints aux envois Economy Express et WEF à destination du Nigéria. Plus d'infos sur [www.nafdacnigeria.org](http://www.nafdacnigeria.org).

**République Dominicaine :** Les manifestes d'expédition doivent mentionner le n° de TVA ou le n° de passeport du destinataire. La douane exige en outre les coordonnées pour vérifier le n° de TVA.

**Israël :** Les marchandises expédiées d'Israël en Europe, d'une valeur supérieure à 1000



euros, peuvent faire l'objet d'un traitement prioritaire si elles sont accompagnées de la facture commerciale originale et d'un certificat d'origine signé (cachet de l'entreprise). Pour les envois d'une valeur supérieure à 6000 euros, il faut joindre aussi un certificat EURI original ou la facture commerciale originale avec déclaration UE.

**Kenya :** Un certificat de conformité, délivré par un organisme d'inspection reconnu, doit être joint aux envois à destination du Kenya, en provenance de Dubaï ou ayant transité par ce pays.

**Maroc :** Les envois en provenance de l'UE d'une valeur commerciale de plus de 300 dirhams marocains (env. 26,45 Euro) doivent être accompagnés de la facture originale, signée, cachetée et imprimée sur du papier avec l'en-tête de l'entreprise, ainsi que du certificat EURI original cacheté par la douane. Les envois d'une valeur supérieure à 6000 euros requièrent un certificat d'origine. La facture doit être rédigée en anglais ou en français.

**Viêt-nam :** Les envois d'une valeur CIF (Cost Insurance Freight) inférieure à 1 million de dôngs vietnamiens (env. 33 euros) sont exempts d'impôts.

## Capacité étendue en Australie

TNT Express a ouvert à Welshpool, près de Perth en Australie, un dépôt dernier cri de 20.000 m<sup>2</sup>, avec une capacité annuelle de 3 millions d'envois. Perth est la principale ville d'accès du pays pour le transport de marchandises de et vers l'Asie-Pacifique. Grâce au nouveau dépôt, les clients TNT aux volumes croissants, établis dans cette région, pourront continuer à compter sur la livraison rapide et économique de leurs envois.

## Le service Healthcare couronné en Asie

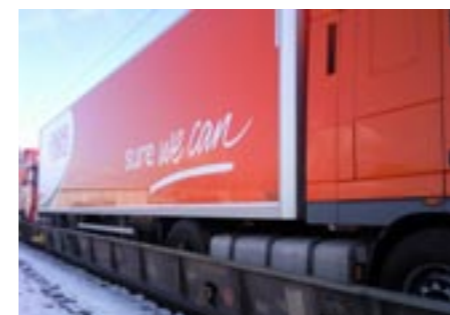
Durant la BioPharma Asia Convention 2011, le plus grand événement pour l'industrie biopharmaceutique en Asie, les clients ont élu TNT Express 'Best Life Science Logistics Service Provider'. Le 'Life Sciences Express Hub' de TNT Express à Singapour est le pivot central des activités régionales de TNT pour le secteur des soins de santé et pharmaceuti-

que, telles que l'entreposage et la distribution des médicaments réfrigérés. Le hub connecte les destinations asiatiques et européennes via les réseaux routiers et aériens de TNT. Ainsi, un Boeing 747-400 de TNT relie régulièrement le hub aérien à Liège avec celui à Singapour, d'où partent des camions pour diverses destinations en Chine.



## Les camions TNT ferroutés

TNT Express combine désormais, en week-end, le transport routier et ferroviaire pour les envois entre les hubs routiers de Duiven



aux Pays-Bas et de Barcelone en Espagne. Des camions-remorques transportent d'abord les envois de Duiven (NL) à Bettembourg (LUX), d'où ils rejoignent le sud de la France par train. Le trajet restant est à nouveau effectué par camion. Cette combinaison permet d'éviter les embouteillages du week-end en France, d'économiser des coûts et de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. TNT combinait déjà le transport routier et ferroviaire entre Duiven et Milan (Italie) et envisage d'étendre ce système à d'autres destinations européennes, comme Madrid et Saint-Sébastien.

## Ouverture royale à Dubaï

TNT Express a inauguré son nouveau hub aérien à l'aéroport international de Dubaï. Sa Majesté Sheikh Ahmed Bin Saeed Al-Maktoum, président de Dubai Airports, est venu couper le ruban en personne. Dans le hub, d'une surface de 2.500 m<sup>2</sup>, TNT traitera les volumes de fret aérien croissants, en collaboration étroite avec la douane locale. 'Grâce au nouveau hub aérien nous pouvons livrer plus vite les envois de nos clients', affirme Bryan Moulds, Regional Managing Director pour TNT au Moyen-Orient.

## Attention au poids !

Les limites de taille et/ou de poids des destinations ci-dessous viennent d'être adaptées. Pour les informations les plus récentes, veuillez contacter le Service clientèle au 070 233 633 (BE) ou 357 395 220 (LUX).

**Norvège :** 1,2x0,8x1,0 m ; colis/palette/container : 70/70/500 kg

**Finlande :** longueur maximale : 1,2 m

**Fédération russe (excepté Moscou) :** 1,0x0,6x0,7 m / 3 m<sup>3</sup> (container) ; colis/palette/container : 30/30/500 kg

**Guadeloupe/Martinique :** 1,7x1,2x1,5 m ; colis/palette/container : 70/500/500 kg

**Guyane :** 1,7x1,2x1,5 m / 3 m<sup>3</sup> (container) ; colis/palette/container : 70/150/500 kg

**Israël :** Economy Express : 2,4x1,2x1,8 m ; 30 m<sup>3</sup> ; colis/palette/container : 70/1000/7000 kg

**Tunisie :** Economy Express : 2,4x1,2 x1,6 m ; colis/palette/container : 70/450/500 kg

**Bahreïn/Koweït/Oman/Arabie saoudite/EAU :** 2,4x1,2x1,5 m ; 30 m<sup>3</sup> ; colis/palette/container : 70/1000/7000 kg

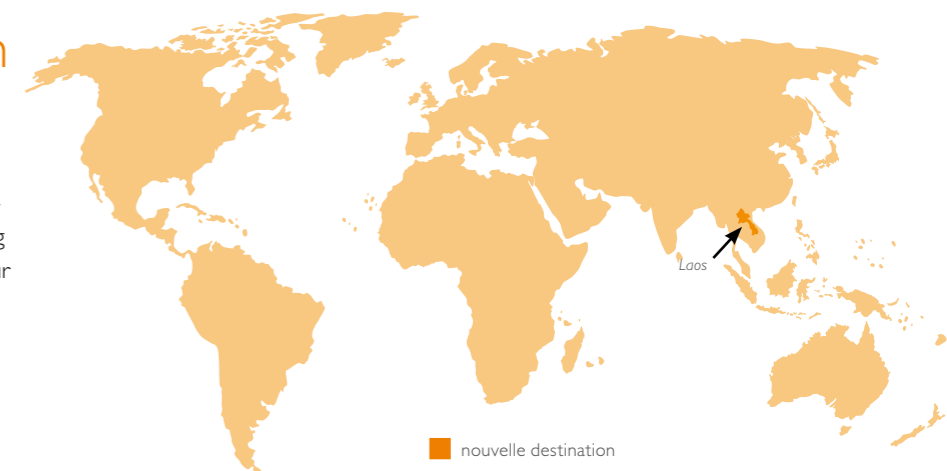
## Des livraisons en silence

Une première en Europe : après les cyclocargos électriques pour des livraisons à Bruxelles, TNT Express vient d'introduire un autre véhicule électrique à Bruxelles et à La Haye. Ce véhicule de type COMS a été spécialement conçu pour la distribution de colis en ville. Il peut utiliser les pistes cyclables, a une charge utile de 100 kg et atteint une vitesse maximale de 45 km/h. Equipé d'un moteur électrique, le véhicule n'émet pas de CO<sub>2</sub> et a donc un impact positif sur l'environnement au centre de Bruxelles et de La Haye. Tant les cyclocargos que les véhicules COMS s'inscrivent dans le programme City Logistics, une des initiatives de TNT pour réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> de 40% d'ici 2012.



## Nouvelle destination Receiver Pays

Economy Express pour les envois au Laos ! Limites de poids et de taille de 1,0x0,6x0,7 m / 30 kg pour les colis individuels et de 3 m<sup>3</sup> / 500 kg pour les envois groupés.



# Gaston Medina, dédouanement, TNT Chili : ‘Nous sommes prêts pour la croissance !’

*‘Il semble que l'économie en Amérique du Sud reprend plus vite après la crise que dans le reste du monde. Nous sommes presque sur le niveau de 2008. L'Amérique du Sud est apparemment un bon débouché alternatif pour l'Europe. Après l'Amérique du Nord, l'Europe est aujourd'hui le plus gros partenaire commercial de l'Amérique du Sud, suivi par la Chine.’*

‘Notre première responsabilité est d'assurer le dédouanement à temps des marchandises afin qu'elles puissent aller le plus vite possible au destinataire. En toute honnêteté, je peux dire que nous sommes très performants. Nous soumettons tous les envois entrants à une 'pre arrival procedure', une procédure standard capable de détecter au plus tôt les retards éventuels. Nos systèmes nous permettent d'obtenir à tout moment toutes les informations utiles concernant un envoi, de sa réservation jusqu'à sa livraison. S'il apparaît qu'il manque une information, nous contactons directement les parties concernées pour que l'envoi soit tout de même livré à temps.’

‘De plus, notre ambition est d'accélérer et d'améliorer le dédouanement pour nos clients. Par exemple en standardisant les processus et en les uniformisant sur toute l'Amérique du Sud. Ce n'est pas facile car chaque pays a ses propres exigences d'importation. Les règlements douaniers sud-américains sont encore très en retard sur ceux des économies modernes. Le protectionnisme règne encore et il n'y a pas de règlement général qui permet le libre-échange entre les pays comme en Europe. Dans certains pays d'Amérique du Sud, les entreprises européennes doivent par exemple d'abord être enregistrées en tant qu'importateur reconnu avant même de pouvoir importer des marchandises. C'est pourquoi j'investis beaucoup de temps à convaincre les autorités de faciliter le commerce et de simplifier les procédures. Heureusement de plus en plus de pays se rendent compte de l'intérêt du libre-échange. Le Chili et le Mexique ont déjà un ALE avec l'UE et ça arrive au Pérou.’

‘Ce qui rend mon travail plaisant ? Chaque jour est un défi ! Je fais face à une diversité de ‘problèmes’ complexes et ça apporte chaque fois satisfaction d'atteindre ensemble la solution. Le caractère global, international des activités de TNT et les affaires douanières associées me plaisent également. Suite aux investissements récents de TNT dans le réseau sud-américain, nous pouvons quasiment atteindre n'importe quelle ville sur ce continent. Nous sommes prêts pour la croissance !’

**Qui tient un aperçu de vos envois vers l'Amérique du Sud dans l'enchevêtrement des règles et de la paperasserie ? Entre autres Gaston Medina, Customs Affairs Manager Amérique du Sud de TNT à Santiago (Chili). ‘Je rencontre souvent des dirigeants internationaux pour souligner l'importance du libre-échange et des règles plus simples.’**



## Nos services express de et vers les marchés émergents

TNT Express offre un vaste assortiment de services express de et vers les marchés émergents de l'Asie du Sud-Est, du Moyen-Orient et de l'Amérique du Sud. A tous ces services s'ajoutent la traçabilité et, optionnellement, des services complémentaires (stockage et logistique, assistance technique lors de la livraison, emballages adaptés).

### Services Express

- **Express** : Enlèvement dans le monde entier pendant les heures de bureau et livraison avant 17 h le lendemain ou le premier jour ouvrable possible.
- **9:00 Express** : Enlèvement dans les principaux centres d'affaires pendant les heures de bureau et livraison avant 9 h le lendemain ou le premier jour ouvrable possible.
- **10:00 Express** : Enlèvement dans les principaux centres d'affaires pendant les heures de bureau et livraison avant 10 h le lendemain ou le premier jour ouvrable possible.
- **12:00 Express** : Enlèvement dans les principaux centres d'affaires pendant les heures de bureau et livraison avant 12 h le lendemain ou le premier jour ouvrable possible.
- **Economy Express** : Enlèvement dans le monde entier pendant les heures de bureau et livraison dans le courant d'un jour ouvrable convenu.



### Time critical services

- **Next Flight Out** : Pour les envois internationaux hyperurgents. 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** : Un 'On Board Courier' prend vos marchandises et documents comme bagage à main et les livre lui-même auprès du destinataire.
- **Air Charter** : transport très rapide de marchandises lourdes ou dangereuses, dans le monde entier.

### Fret routier (Road Freight)

Le transport international, voire intercontinental, de fret routier, ici et sur les marchés émergents ; service fiable et économique.

### Fret aérien (Air Freight)

- **Airfreight Express** : Service porte-à-porte. Pas de restrictions de poids, dimensions ou destinations. Aussi pour les marchandises exceptionnelles. Ou éventuellement pour les envois porte-à-aéroport.
- **Airfreight Economy** : transport aérien économique, quelle que soit la destination.

### Import

Pour plus d'infos, visitez [www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be) (BE) - [www.tnt.lu](http://www.tnt.lu) (LU) ou appelez notre Service clientèle au 070 233 633 (BE) - 357 395 220 (LU)

# Je pars en vacances et j'emporte...



## Un sac de voyage pratique sur tous les continents !

Ce numéro d'Impressed vous a inspiré ? Vous voilà en voyage d'affaires, pour rencontrer ce contact prometteur sur un des marchés émergents ? Ou ça vous démange tout simplement de partir pour de nouveaux défis ? TNT Express vous donne volontiers un coup de pouce.

## Participez ! TNT fait cadeau de 10 sacs de voyage multifonctionnels !

Pour avoir des chances de gagner 1 des 10 sacs de voyage, envoyez avant le 31 juillet 2011 un e-mail à [belux.marketing@tnt.com](mailto:belux.marketing@tnt.com) (sujet : Concours Impressed) avec votre numéro client, nom de société, adresse e-mail et numéro de téléphone.

## 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**  
Adriaan van Dam, Dirk Van Dosselaer, John van Iperen, Wierd Massink, Dennis Visser, Jord Visser, iStockphoto, T&IC, TNT Express

**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)

## Vos ambitions vont-elles si loin que les nôtres ?



### Faites confiance à TNT Express pour tous vos envois intercontinentaux.

Les marchés émergents en Amérique du Sud, en Asie du Sud Est et au Moyen Orient offrent énormément de possibilités aux entrepreneurs européens. TNT Express l'a bien compris et investit sans cesse dans l'extension de ses réseaux (routiers) dans ces régions. Par conséquent, nous sommes à même de transporter presque tous vos envois intercontinentaux. Et ce, bien entendu, en garantissant la rapidité et la fiabilité que vous attendez de nous. Précisément pour les envois moins urgents, le vaste réseau routier TNT offre des opportunités uniques dans ces régions.

**TNT Express : nouvelles cultures, nouvelles possibilités, autant de sécurité !**

Pour plus d'infos, veuillez contacter notre Service clientèle au 070 211 611 (BE) ou 157 395 220 (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