

Le Livre Blanc de TCS

POUR UN TRANSPORT RESPONSABLE



La régularité au quotidien

Le **Livre Blanc** de TCS
POUR UN TRANSPORT RESPONSABLE

Avant-propos

Pour nos entreprises clientes, le recours à TCS est devenu comme une évidence... On prend vite l'habitude de la fiabilité et de la sécurité ! Il n'y a là aucun hasard, c'est l'effet de notre premier engagement : chaque jour, vous garantir un service maximal.

En termes de logistique, votre performance et la nôtre sont liées autour de résultats atteints ensemble. Si vos profils sont divers, vos stratégies quant à elles, convergent de plus en plus, notamment avec des critères d'achats durables et responsables. TCS y est attentive.

Notre entreprise est également ouverte au progrès dans les relations partenariales, et en particulier à la volonté de ses clients de mieux connaître notre organisation et nos processus.

Développement durable, responsabilité sociétale et environnementale, nouveaux codes de conduite, autant de principes qui font partie de cette dimension de travail que nous avons choisi de vous présenter.

C'est une fois encore l'occasion de rappeler les valeurs qui ont guidé votre choix de travailler avec TCS.

Daniel DESAGE
président de TCS

Le Livre Blanc
de TCS
POUR UN TRANSPORT RESPONSABLE

Sommaire

Introduction au Livre Blanc TCS	p. 6
Achats responsables et transport, deux notions compatibles ?	p. 8
La réponse de TCS aux valeurs et enjeux des entreprises	p. 10
1 Le respect des valeurs sociales et sociétales Au niveau social & sur le plan des ressources humaines	p. 11
2 Réduction des risques environnementaux L'implication de TCS dans la démarche RSE	p. 12
3 L'amélioration de l'image de l'organisation, de ses produits et services La sécurité documentaire Une organisation hors du commun	p. 14
4 Un levier pour la performance et l'innovation : la mutualisation Evolution des processus et modèles de demain L'affranchissement : un autre aspect de la mutualisation L'outil TCS, un modèle performant exclusif	p. 16
5 Un critère majeur dans le choix des fournisseurs de TCS La « politique achats » TCS La maîtrise durable des coûts et des risques Le plan de continuité d'activité de TCS TCS acteur dans la gestion des risques de ses clients	p. 18
6 La relation fournisseurs Protection des données L'offre « Prestations de Service Essentielles Externalisées » Les services sur mesure De l'imprimerie à l'agence bancaire, l'assurance des moyens de paiement La traçabilité La géolocalisation La recherche d'innovation	p. 21
TCS est un prestataire résolument orienté client	p. 24

Issu du monde institutionnel, le **Livre Blanc** se définit comme un recueil de données essentielles portées à la connaissance de l'opinion sur un sujet déterminé. Il se prête bien aujourd'hui à l'univers des affaires, des services en particulier.

Dans son contenu, le **Livre Blanc TCS** amène ses lecteurs à juger la valeur des données qu'ils découvrent, ou redécouvrent, tout en souhaitant tirer parti de leur esprit critique et de leur volonté de s'impliquer dans un processus décisionnel indépendant.

Ce **Livre Blanc** s'appuie avant tout sur l'expérience de TCS, sur sa connaissance d'interlocuteurs aussi divers que les responsables achats de grandes entreprises ou de services logistiques, que les cadres commerciaux ou financiers, techniciens, ... cherchant toujours à mieux comprendre leurs valeurs et enjeux spécifiques.

Introduction au Livre Blanc TCS

TCS est actuellement le premier opérateur français spécialisé dans le tri, la collecte, le transport et la distribution de documents et petits colis sur le territoire national. Sa force tient à son métier d'origine établi sur un service de tournées régulières, à heures fixes et un réseau au maillage serré.

TCS développe une palette complète de prestations, de la navette à la gestion externalisée du service courrier jusqu'à l'optimisation du coût de l'affranchissement. Prenant appui sur les 30 agences de son réseau national, TCS effectue 1500 tournées par jour pour le compte des 1800 clients. Avec 1,5 million de colis transportés chaque mois, TCS a réalisé un chiffre d'affaires de 84 millions d'€ en 2014.

Aujourd'hui partenaire des banques, des administrations, d'organismes de services publics et de grandes entreprises multisites, TCS est parvenu à ancrer durablement ses fonctions au cœur de leur **stratégie de flux de documents et petits colis**. Toutefois, il s'agit chaque jour pour TCS de mener une réflexion sur ses capacités à **devenir plus stratégique encore au regard de l'évolution des entreprises et de leurs enjeux**.

S'il est vrai que l'importance accordée à **la question des achats responsables dans le transport et la supply chain** par les entreprises relance leur intérêt pour leurs prestataires, **cela ne suffit pas pour en assurer le caractère compétitif et stratégique**.

Ce n'est que lorsqu'elle est **en lien avec les facteurs de performance des entreprises** clientes que l'offre TCS devient stratégique... et les facteurs de performance évoluent dans le temps ! En effet, le client de TCS achète moins une prestation qu'une somme de solutions/options assemblées autour de ses objectifs. Ainsi, cet ensemble « modulaire » permet à la fois de réduire les coûts en amont et d'offrir des voies de personnalisation de l'offre sur plusieurs marchés. **Proposer un service personnalisé et néanmoins mutualisé – offrant ainsi un coût réduit – voici l'une des réponses de TCS !**

& valeurs & enjeux

L'enjeu majeur du responsable des achats consiste à identifier quelles ressources sont susceptibles d'être perçues comme innovantes ou faisant la différence - notamment à travers **la notion d'achat responsable**.

On peut noter aujourd'hui que les questions stratégiques ignorent les frontières de l'entreprise... La recherche conjointe de progrès est nettement plus opérante que bien des leviers mécaniques.

TCS est parti de ce constat pour produire ce **Livre blanc**. Il souhaite ouvrir la voie à une plus grande transparence dans les rapports avec ses clients, prospects et partenaires, et à une collaboration éclairée dans un contexte marqué par un changement à la fois structurel et permanent.

Achats responsables et transport, deux notions compatibles ?

Apparue il y a une vingtaine d'années, la notion d'achats responsables découle du concept de RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises), lui-même lié à celui de développement durable.

Selon la définition consacrée, l'Achat Responsable correspond à « tout achat intégrant dans un esprit d'équilibre entre parties prenantes, des exigences, spécifications et critères en faveur de la protection et de la mise en valeur de l'environnement, du progrès social et du développement économique ».

[[En 2014, 65% des entreprises ont respecté au moins 1 critère RSE au sein de leur politique achats ¹]]

« L'acheteur recherche l'efficacité, l'amélioration de la qualité des prestations et l'optimisation des coûts globaux (immédiats et différés) au sein d'une chaîne de valeur et en mesure l'impact », précise l'OBSAR, l'association créée autour de l'échange de bonnes pratiques des Achats Responsables.

Son étude publiée en janvier 2015² les résultats du Baromètre des Achats Responsables rapporte que **75% des responsables achats ont une bonne connaissance des achats responsables**. La mise en œuvre d'indicateurs de mesure et d'évolution des pratiques lui permet de constater et de préciser cette évolution.

Ce baromètre « Achats responsables », dans sa 6^{ème} édition a opéré un coup de projecteur important sur les responsables achats et acheteurs, et sur une profession qui se dévoile peu en dehors des sondages de la presse spécialisée.

¹ Enquête réalisée en ligne par le cabinet Demos d'août à septembre 2014 auprès de 251 services achats du secteur privé et public. Près de 68% des organisations interrogées ont un effectif total supérieur à 750 salariés. 70% ont un effectif achats de moins de 20 collaborateurs.

² Etude réalisée par Opinion Way pour l'OBSAR

[[Les achats responsables : une priorité pour un responsable achats sur trois...]]

Un acheteur sur dix ne voit pas l'intérêt des achats responsables. L'ObsAR l'explique par les contradictions énoncées au sein des directions générales « à la fois préoccupées par les résultats de court terme - d'abord financiers - et demandeuses de solutions préparant l'avenir en s'interrogeant sur leur impact sur l'écosystème territorial, notamment ».

Au-delà de ce constat, l'intérêt de cette étude sur les achats responsables, porte sur les valeurs auxquelles adhèrent les responsables interrogés :

- 1 Le respect des valeurs sociales et sociétales pour 88%
- 2 Un moyen de réduction des risques environnementaux, utile au maintien de la croissance de l'activité pour 85%
- 3 L'amélioration de l'image de l'organisation (société) et de ses produits(ou services) pour 83%
- 4 Un levier pour la performance et l'innovation pour 75%
- 5 Un critère majeur dans le choix de leurs fournisseurs pour 75%

La réponse de TCS aux valeurs et enjeux des entreprises

1

« Chez TCS, nous sommes soucieux de l'équilibre social et environnemental. Nous exécutons notre cœur de métier avec la préoccupation permanente d'en assurer la meilleure qualité, dans la plus grande sécurité et au meilleur prix.

Nous nous diversifions prudemment mais sûrement, pour la plus grande satisfaction de nos clients et de nos collaborateurs.

Ces quelques mots expriment à eux seuls notre culture d'entreprise. »

Daniel DESAGE, président de TCS

Le respect des valeurs sociales et sociétales

Au niveau social, TCS se mobilise autour des valeurs de respect des droits humains, d'égalité homme/femme, de concurrence économique loyale et de politique anti-corruption.

Respect, confiance, transparence et écoute sont les valeurs de l'engagement éthique que TCS promeut auprès de l'ensemble de ses salariés et ses prestataires dans un objectif de relations solides et durables, tout comme avec ses clients et partenaires. TCS choisit ces derniers pour leur professionnalisme et leur compétitivité afin de consolider une relation de confiance.

« Nos salariés représentent notre principal atout, aussi mettons-nous tout en œuvre pour leur permettre d'évoluer dans un environnement de travail sûr et adéquat où la performance et la qualité sont reconnues, la pluralité valorisée, la vie privée respectée tout comme l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Nous favorisons les conditions de dialogue et de respect mutuel. »

Extrait de l'engagement éthique émanant de la direction générale.

Sur le plan des ressources humaines, assurer la transmission des savoirs, des compétences et de l'expérience résume le contrat de génération initié en 2013. Partie intégrante de l'accord GPEC, ce contrat souhaite anticiper les évolutions et de ce fait privilégie notamment la transmission des compétences auprès des jeunes salariés et le recours à l'alternance.

« **Le recrutement** des seniors reste encore en deçà de nos objectifs, explique Jocelyne LEBRET, directrice des Ressources Humaines, toutefois l'échéance de notre accord prévu en 2016 nous permet d'y travailler régulièrement. Il en est de même pour l'embauche de personnes handicapées, nous avons procédé à neuf recrutements, dépassant l'objectif global de 6 personnes, même si ceux-ci n'ont pas été embauchés dans les établissements assujettis à cette obligation.

Pour les juniors, nous dépassons aussi nos objectifs : sur l'ensemble de l'entreprise, les résultats atteignent 23% des recrutements contre les 10% fixés. Concernant l'alternance en particulier, segment dynamique et logique de nos actions de développement, nous sommes engagés actuellement sur 12 contrats alors que notre objectif initial en prévoyait huit.

Nous avons également travaillé sur les spécificités de nos agents d'exploitation pour lesquels un seul poste existait jusqu'à ce jour. Aujourd'hui, nous avons défini 3 niveaux que nous avons complétés par la création de postes d'Analystes de trafic, Contrôleurs d'activité et Assistants administratifs d'exploitation. Cela va dans le sens de la reconnaissance de l'expertise de nos salariés et facilite le développement de l'entreprise en enrichissant les équipes de nouvelles compétences. Cette tendance volontariste se confirme avec les décisions prises en termes de budget relatif à la mise à niveau des salariés et de revalorisation des salaires.

Quant à la formation, la priorité métier recouvre un champ de plus en plus large chez TCS, de l'acquisition optimale d'outils centrés sur la performance globale jusqu'à la sécurité de nos chauffeurs confrontés à des risques d'agression.

Nous anticipons également en créant des modules centrés sur des technologies toujours plus fines ou encore en proposant aux salariés promus une formation leur permettant d'appréhender sereinement leur nouveau poste. Notre budget formation - plus de deux fois supérieur à nos obligations légales - nous permet de mettre en œuvre des projets dynamiques, ajustables et de bénéficier d'une réactivité certaine. »

« Notre plan de formation, rajoute Jean-Marie JOESSEL, Directeur général, comprend des contenus « maison », centrés sur notre métier et ses spécificités mais aussi sur la meilleure connaissance possible de l'organisation de notre entreprise. Conforter les acquis et donner à chacun la capacité d'aller plus loin est un choix. En même temps, le dispositif favorise la rencontre régulière des équipes TCS au national... la convivialité y occupe une place importante. Les effets du climat interne à TCS ont une influence sur son environnement ! ».

2

Réduction des risques environnementaux

L'implication de TCS dans la démarche RSE et le développement durable

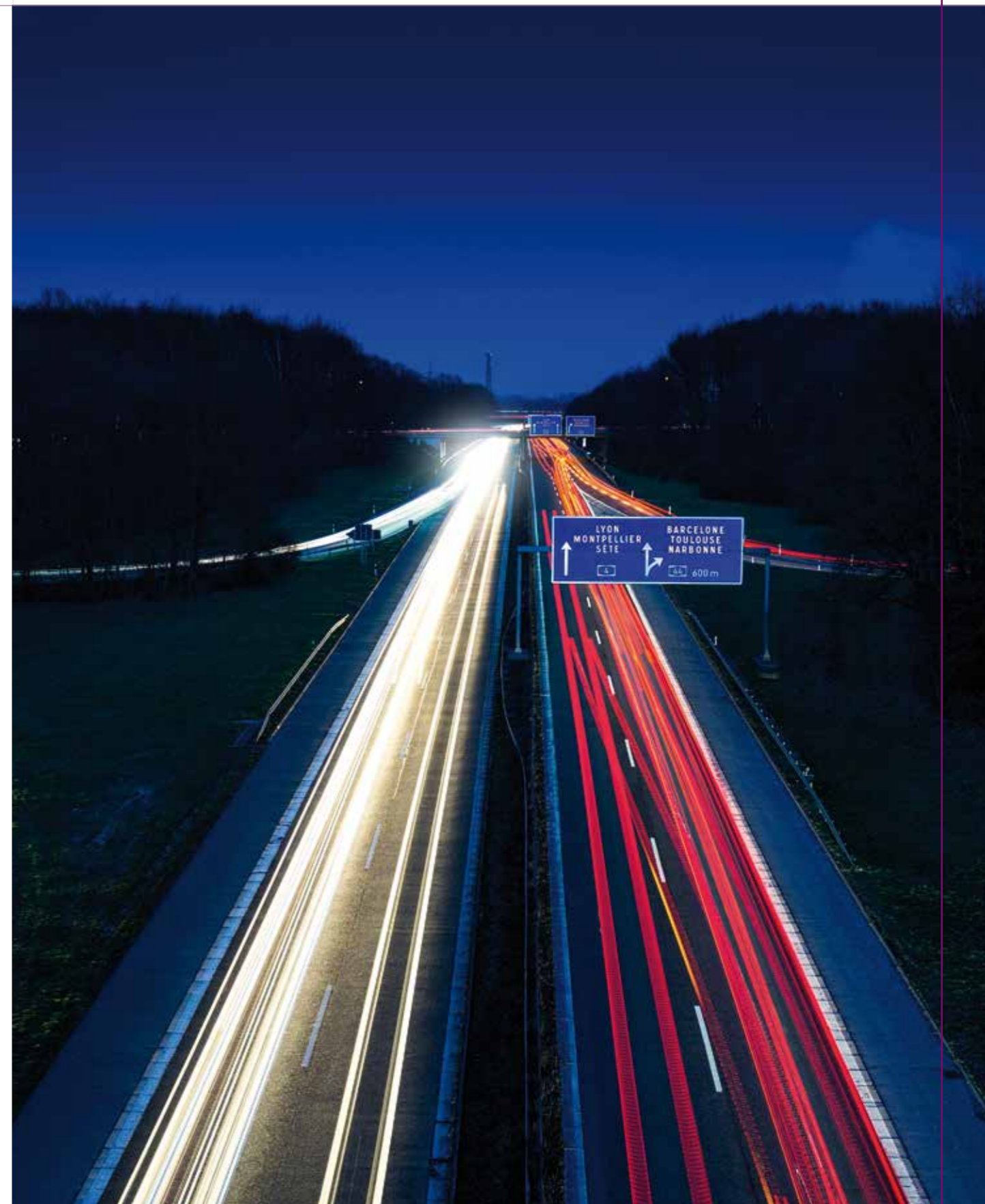
Dans sa démarche de Responsabilité Sociétale et Environnementale, TCS développe des mesures telles que la réduction des kilomètres parcourus, l'entretien de ses véhicules, leur renouvellement par des modèles hybrides, électriques et aux normes Euro 4 et Euro 5. L'adaptation du type de véhicule aux volumes réguliers participe également à la diminution de l'empreinte CO2.

Initiée chez TCS par François Xavier ALLILAIRE, directeur commercial de TCS, la démarche RSE a été le moment clé d'une recherche d'amélioration transversale de l'entreprise. Il s'est appuyé en cela sur le système EcoVadis.

EcoVadis permet en effet aux entreprises d'évaluer leurs pratiques en matière de RSE autour de 4 domaines essentiels : environnement, social, éthique et achats responsable, et ce à partir de référentiels officiels, et de mettre en relief leurs principaux points forts et points d'amélioration, tout en opérant une comparaison avec celles du secteur et de ses concurrents.



TCS a reçu la certification EcoVadis Silver « Score EcoVadis 46 – 61 » fin 2014. Ce processus de certification lui donne accès ainsi qu'à ses partenaires et clients à une information fiable, à l'évaluation régulière de sa performance sociale et environnementale et à son amélioration au fil des années.



3

L'amélioration de l'image de l'organisation (société) et de ses produits (ou services)

La sécurité documentaire

Optimiser la gestion des risques courrier et moyens de paiement par la vision globale des flux au plan national, c'est le choix opéré par de nombreuses organisations bancaires. TCS prend alors en charge la gestion de leurs flux et de leurs salles de courrier au niveau du territoire.

[[La Banque de France est le premier projet pour lequel TESSI confie une part essentielle des travaux à TCS. Il a permis de valider la simplicité de mise en œuvre et d'exploitation de la solution technique par des équipes qui découvraient cette nouvelle activité. D'autre part, la cohérence opérationnelle du nouveau dispositif a été saluée par la Banque de France.]]

Marc LOERTSCHER,
Directeur commercial
de Tessi Documents Services

Pour parfaire la démarche, TCS crée pour ces entités des sites Internet entièrement dédiés aux moyens de paiement, ce qui permet de suivre sans rupture et en direct les plis et d'effectuer des recherches quand c'est nécessaire. La traçabilité maximale des moyens de paiement comme de tout autre pli ou paquet est une réalité quotidienne et TCS en est l'acteur majeur. Ce dispositif de traçabilité contenu / contenant est une exclusivité TCS déployée désormais sur toutes les activités de ses différents types de clientèles.

Une organisation hors du commun

L'implication humaine chez TCS n'est pas neutre. Dans le cadre de marchés sensibles, le chauffeur est préalablement accrédité (avec la Banque de France notamment), il doit communiquer, pour chaque site et de façon formelle, la liste des personnes susceptibles de se présenter pour les opérations d'enlèvement ou de livraisons, accompagnée de justificatifs d'identité, de sa carte professionnelle TCS et de la carte grise du véhicule.

Le management des hommes chez TCS est tout aussi particulier, il nécessite la capacité à gérer du personnel qui travaille pour 60% de nuit, de façon « autonome » et responsable. C'est un savoir-faire propre à l'entreprise qui veut que le manager dispose d'une connaissance intime du terrain et de la capacité à modéliser les cas en nouvelles procédures et, inversement, de décliner en procédures pratiques des concepts déjà en place ou d'innover pour s'adapter davantage au besoin du client.

Au final, maîtriser le terrain comme le territoire, est la seule façon de suivre virtuellement les missions de tous entre les points clés : livraisons et/ou collectes effectuées à heure fixe, mais aussi imprévus, ajustements et cas de tolérances horaires.

4

Un levier pour la performance et l'innovation : la mutualisation

Evolution des processus et modèles de demain

La mutualisation de nos services agit dans le temps et dans l'espace ! Agir dans le temps, c'est agir dans un esprit de partenariat. La mutualisation des tournées de nos clients – avec pour chacun un cahier des charges personnalisé à respecter - est liée à la recherche permanente d'optimisation, moteur de l'infinité de combinaisons nécessaires à la liaison de nos multiples points de livraison.

C'est une véritable puissance d'étude en continu qui entraîne l'adhésion de tous les acteurs TCS à votre service, qualifications et chiffres à l'appui : 1500 tournées par jour, 35 000 points quotidiens de livraisons, et 1,5 million de colis transportés chaque mois pour 1800 clients !

« Aujourd'hui les clients de TCS reconnaissent bénéficier d'un rapport prestation-prix performant. C'est là le résultat de l'engagement de nos équipes mais aussi le résultat de la mutualisation de nos services dans le temps, dans un esprit de partenariat.

Cela signifie qu'il est devenu de plus en plus important de faire participer nos clients à nos avancées. C'est en effet la seule façon pour nous d'anticiper les mutations de fond qui pourraient impacter votre organisation et votre réussite. Cela signifie aussi que nous devons préserver cette formule gagnante que représente la mutualisation de nos services. »

Daniel DESAGE, président de TCS

L'affranchissement : un autre aspect de la mutualisation

Les tarifs d'affranchissement sont porteurs d'économies, tributaires du poids du courrier et de la destination, ils restent difficiles à comparer... Les entreprises gagnent à confier ces analyses comparatives chronophages à des spécialistes dotés des bons équipements en aval.

TCS propose l'affranchissement mutualisé. Les gains enregistrés par les clients avec ses prestations dépassent la simple économie budgétaire sur l'affranchissement.

Aujourd'hui 14 agences TCS sont équipées de machines à affranchir (Néopost IS 5000, des IS 6000, des Pitney Bowes DM1000 et des MS 9600).



20 ans d'achats

Qu'est-ce qui vous a le plus marqué ces 20 dernières années dans les achats ?

16,32 % la prise en compte des questions environnementales, RSE...

19,10 % l'évolution des relations fournisseurs

20,49 % la reconnaissance de la profession en interne/externe

44,10 % la professionnalisation du métier

Sondage effectué du 19/06/2014 au 17/07/2014 - Décision achats (Nombre de votes : 288)

[[A ce jour,
97% de nos courriers
sont en tarif lent...
le meilleur score national !
En 2010, le poste pesait
1 000 K€ par an ; en 2014,
toutes mesures confondues
il se confirme autour
de 650 K€. (...)

Aujourd'hui TCS évolue
dans le bon sens,
notamment sa capacité
d'affranchissement est
un pas de plus vers
la fidélisation de
ses clients.

Marc de SCORRAILLE,
Chef du Service Achats
et Approvisionnements
de Pôle Emploi en
Languedoc Roussillon

]]

L'outil TCS, un modèle performant exclusif

Ce modèle, simple, revient en effet à ne faire payer qu'une petite partie du service rendu en raison de la participation de tous.

Vous augmentez vos volumes ?

Nous passons à un autre modèle tout aussi compétitif et chacun y gagne, sans aucun risque.

A travers son engagement, ses valeurs, ses innovations, TCS démontre en effet sa maîtrise des risques, quelle que soit la dimension des solutions.

De plus, l'enchaînement de toutes ses prestations reste une source absolue d'optimisation.

Le dialogue tient une place prépondérante dans notre offre, il vient souvent en complément d'un cahier des charges souvent imprécis ou incomplet. TCS a les compétences pour ajuster et déployer des solutions, même en dernière minute, et pour les mettre en œuvre au plus vite, toujours sans risque.

5

Un critère majeur dans le choix des fournisseurs de TCS

La « politique achats » TCS

TCS gère aussi ces questions depuis longtemps : la culture de l'économie et de l'optimisation est dans ses gènes avec le choix depuis 2005 d'une gestion éco-responsable du parc automobile entretenu jusqu'au kilométrage maximal, et par l'achat d'utilitaires aux normes EEV, de véhicules hybrides adaptés à l'activité. De plus, le partenariat avec les constructeurs et la formation des chauffeurs à l'éco-conduite sont une source tangible de progrès.

« Sur la RSE et la question des achats responsables, TCS et son management ont une vision pragmatique, explique Jean-Marie JOESSEL, Directeur général. Aujourd'hui, la tendance est d'en demander toujours plus, tout en maintenant les prix, voire en les baissant, ce qui objectivement, chacun le sait, est quelque peu délicat ! Sur ce sujet nos solides valeurs et notre expérience nous guident sûrement.

TCS a la volonté de s'engager sur un prix intéressant pour ses clients. En contrepartie, il lui faut préserver quelque latitude pour innover. A nos clients acheteurs de saisir tout l'intérêt qu'il y a à chercher à en savoir plus sur notre métier, et à profiter de notre capacité d'adaptation. Si la concurrence exerce une véritable stimulation sur le marché, il faut savoir raison garder ».

[[Le risque fournisseurs, 1^{er} risque cité par 69,5% des responsables achats ³]]

La maîtrise durable des coûts et des risques

TCS a conçu son plan de continuité d'activité général dans le cadre des relations contractuelles de transport de courrier et chèques/moyens de paiement avec ses clients bancaires et organismes de crédit, entreprises assujetties à la mise en œuvre du règlement N°97-02 relatif au contrôle interne des établissements de crédit.

³ Etude réalisée par Opinion Way pour l'OBsar.

Cadre de référence de TCS

- Évaluation du Risque Opérationnel art.4-J
- Plan de continuité d'activité art.4-N
- Activité externalisées art.4-Q, art.37-2/1,2
- Prestations de services essentielles art.4-R et CRBF 9702

Le plan de continuité d'activité de TCS

TCS, en tant que commissionnaire de transport et transporteur régulier professionnel, dispose d'un savoir-faire éprouvé dans le domaine du transport de documents et de moyens de paiements spécifiques à l'environnement bancaire.

Le cadre de la prestation confiée par ses clients a pour caractéristiques une prestation de type : Régulier - Express J et/ou à J+1, avec suivi de l'activité permanent et traçabilité.

Classement des risques

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Incident de réseau limité (panne, accident sur réseau local)	Incident Réseau national, Panne informatique locale et/ou Siège	Paralysie réseau national durable (+3jours)
Perturbation temporaire de réseau	Incident réseau local important	Destruction Agence
Non qualité limitée sur prestation Client	Perte marchandises confiées	Destruction Siège
Retards de livraisons/retards de tournées	Indisponibilité personnel importante	Panne Informatique grave
Perturbations climatiques saisonnières normales		Grève personnels TCS
Décisions administratives locales et limitées dans le temps		Evènement immobilisant Client et/ou Prestataire Client
		Force majeure nationale/épidémies

A chacun des risques identifiés correspond une procédure d'action. Le premier d'entre eux, le risque économique, renvoie à la situation financière de TCS. TCS SAS est notée par la Banque de France C 4 (risque de l'Economie), soit dans les 15 à 20% des entreprises les mieux cotées. Un suivi régulier de l'information financière permet aux clients de maîtriser le risque lié au prestataire dans le contexte inhérent à l'économie.

TCS acteur majeur dans la gestion des risques de ses clients

Le risque client fait partie de notre réflexion permanente en connexion directe avec celle du client : par exemple, une prestation qui nécessite de nous fournir 3 jeux de clés par agence ne peut s'envisager sans cette condition. La refuser équivaut à créer un risque en plus... donc à faire monter le tarif de la prestation, ce que personne ne souhaite.

La définition des besoins ne reflète pas toujours la demande, l'exercice requiert beaucoup de connaissances et de compétences parfois occultées par la recherche du prix... qui lui-même peut cacher des risques. TCS pousse au maximum l'analyse de la demande pour n'en retenir que du concret, ce qui sera utile à son client.



« Nous sommes capables de dématérialiser et de traiter, dans les deux heures qui suivent leur ramassage, des chèques confiés par la grande distribution. Carrefour et Auchan, qui sont nos clients, ont bien compris l'intérêt de ce service. Les dates de valeurs et la gestion de trésorerie font partie de leurs enjeux. Ce n'est pas par hasard non plus que nous le faisons aussi pour le Trésor public... Tout le monde veut tout, tout de suite, nous sommes là pour rendre cela possible... »

Daniel DESAGE, président de TCS

6

La relation fournisseurs

[[**Nouer des partenariats stratégiques avec des fournisseurs, c'est aussi s'intéresser aux moyens de ces derniers, à leur fiabilité et leur durabilité**]]

Protection des données

La sécurité est un choix stratégique & technique pour TCS qui a défini son propre système de traçabilité (scan, remontées, analyse et visualisation des données) permettant de suivre à tout moment tout objet et de connaître son contenu, où il va et qui est concerné.

A partir de ce système, ont été conçues un certain nombre de solutions pour les clients de TCS, chacune étant personnalisée et répondant à un process non moins unique. Ainsi les sites web conçus sur mesure pour la Caisse des Dépôts, la Banque de France, ou encore le groupe Auchan, tous étant hébergés chez TCS, répondant à des fonctions spécifiques et reposant sur des clauses de confidentialité.

Au plan fonctionnel et quotidien

1500 PDA sont reliés à 4 serveurs dédiés, dupliqués, autonomes et distants

Les données sont sauvegardées et dupliquées en temps réel. L'ensemble des ordinateurs est connecté par un réseau privé virtuel (VPN) qui assure le cryptage des données échangées. Ce réseau est doté d'antivirus et de fonctions firewall

La connexion, ultra performante, est assurée par 2 lignes de fibres optiques, un back up en miroir

Notre Système d'Information est garanti par la régularité des séries de tests anti-piratage, un niveau d'exigence rare sur le marché

Nos agences sont certifiées APSAD R81 et R82 et munies de contrôle d'accès par badges RFID

L'offre « Prestations de Service Essentielles Externalisées »

Dans son offre « Prestations de services essentielles externalisées », TCS assure l'accompagnement de ses clients dans l'évolution de leur process d'organisation, notamment aux plans technologique et réglementaire.

Au-delà du transfert de responsabilité entre le client et TCS, un interlocuteur unique est désigné, chargé du suivi des prestations et des aspects contractuels ; il participe à des réunions périodiques de suivi afin d'évaluer la qualité de la prestation.

Dans un contexte d'activités bancaires et d'assurance en reconfiguration permanente, s'appuyer sur un prestataire qui connaît votre culture, s'y adapte et apporte lui-même des pistes de progrès logistique est la garantie d'un bon fonctionnement, sans risque.

Les services sur mesure

« TCS sait adapter son offre et démontre ses capacités dans le service sur-mesure. Toutes ses compétences interviennent en complémentarité : traçabilité, informatique, moyens matériels, selon la nature du service attendu, nos agences et nos différentes directions - Service clients, Service informatique et Service technique - se concertent et se mobilisent. L'opération sur mesure nécessite une formidable énergie. C'est aussi un atout dans le renouvellement de la collaboration avec nos clients historiques. » **François Xavier ALLILAIRE**, Directeur commercial TCS.

De l'imprimerie à l'agence bancaire : l'assurance des moyens de paiement

La réglementation européenne et les accords de Bâle sont la référence dans la gestion logistique des moyens de paiement. Les exigences de sécurité de ces documents imposent d'assurer la traçabilité de bout en bout depuis l'imprimerie jusqu'à l'agence bancaire.

La traçabilité

La traçabilité est inhérente à la pratique du métier de TCS : les marchandises sous sa responsabilité imposent des contrôles quantitatifs et qualitatifs lors des transferts de responsabilité. Les résultats de ces contrôles, stockés dans les systèmes d'information des prestataires sont ainsi en mesure de fournir les informations aux autorités en cas de problème. Ces systèmes de traçabilité « propriétaires » satisfont aux exigences du règlement européen.

Ainsi, lors des étapes de conditionnement et de scan, l'information présente dans le système est « recoupée » avec l'opération physique effectuée. Chaque objet est « marié » informatiquement avec son contenant. Une non-conformité, si elle est rencontrée, est traitée automatiquement et engendre une alerte qui est remontée au client. La connexion directe à cette information est un atout majeur : ainsi la traçabilité est fiable et totale.

Concernés de fait, TCS et les banques, en particulier la Société Générale et LCL, ont mis en œuvre un concept de traçabilité des moyens de paiement dédié et sécurisé qui permet à chaque étape du traitement de vérifier que les flux physiques correspondent bien aux informations transmises par ailleurs.

L'acheteur acquiert des connaissances de plus en plus fines sur les possibilités de valeur ajoutée des prestations et le rôle croissant de leur qualité. La maturité actuelle de l'offre logistique TCS n'échappe pas à ses tableaux de bord et ratios

Suivi contenu /contenant

Des contenants codés, des contenus géolocalisés, un suivi personnalisé permanent, la précision à tout moment...

TCS implante chez le fabricant un système qui permet de tracer dès la sortie de l'imprimerie et d'enregistrer les chèquiers et les cartons qui les contiennent. TCS procède à l'ouverture des cartons et à la répartition en sacs et une lecture des informations est possible par le code-barres mis au point entre la banque et TCS. De plus, les sacs sont tracés jusqu'à leur livraison en agence bancaire.

[[*Aujourd'hui, avec plus d'un an de recul, nous évaluons cette nouvelle organisation tout simplement par les résultats obtenus : 99% des colis arrivent en temps et en heure et 99% sont regroupés ce qui, avec 50 points de dépôts, n'est pas neutre. Notre comité de suivi fonctionne bien, les changements - nouveaux points de collectes, nouveaux clients - suivent, c'est une preuve de réactivité de plus.*]]

Thierry TERRACOL,

Responsable du pilotage des prestataires à la direction des services bancaires de la Caisse des Dépôts

La traçabilité via le web : l'information en continu

Les établissements bancaires, suivant leurs spécificités, choisissent de scanner tout ou partie de leurs étapes logistiques. Le retour d'information sur les activités des salles courrier via le web quant à lui concerne l'ensemble des moyens de paiement ainsi dotés d'une totale traçabilité.

Bénéfice client : accélérer le processus d'échange, le sécuriser tout en effectuant des gains de trésorerie du fait de cette réduction de délai.

La géolocalisation

De la demande croissante de géolocalisation par la clientèle, notamment pour le courrier sensible, TCS a fait une règle. Une flotte de 1 500 PDA Motorola dernière génération géolocalisés et la fourniture d'étiquettes à code-barre lui permettent de garantir, grâce à son système de traçabilité ALISÉ, le suivi des prélèvements de manière quasi instantanée, critère majeur dans certaines activités.

Le géofencing consiste à vérifier par un moyen électronique qu'un objet se trouve bien au bon endroit. Dans la pratique, les chauffeurs confirment leurs actions sur les PDA lors de leur arrivée au point de livraison ou de ramassage. Les coordonnées GPS sont alors collectées, comparées aux coordonnées théoriques du lieu prévu, automatiquement. Tout écart significatif est transmis.

Le PDA transmet aux serveurs TCS beaucoup d'informations : date et heure d'arrivée au point, opérations réalisées, détail des scans, avis de passage, informations diverses et la position GPS. Il est possible de produire à la demande une « preuve de passage », une carte horodatée avec la position réelle du PDA. La continuité de service est ainsi garantie.

[[*L'intérêt de notre collaboration avec TCS tient dans la volonté de part et d'autre d'améliorer la prestation, avec 300 bacs manipulés par jour, beaucoup d'aléas sont possibles. Tout est scanné et codé afin d'assurer une traçabilité performante.*]]

Alexandre BOURJALA,

Inspecteur des Finances Publiques, chargé du Service logistique de la DDFIP 77

La recherche d'Innovation

« *Innover, c'est l'ADN de notre service, affirme Philippe CHAPOULLIÉ, Directeur des Systèmes d'Information de TCS, tout comme rester ouvert aux remontées clients et aux paroles de nos équipes. Nous étudions la faisabilité de projets, nous sollicitons nos fournisseurs pour créer des services innovants. C'est ce qui maintient notre avance sur le marché.*

Aujourd'hui nous élaborons divers projets comme par exemple, un tableau de clés « intelligent », assurant la gestion et le suivi sécurisé des 100 000 clés que nos clients nous confient. Innover est un facteur de performance dans les achats ; nous visons toujours plus de garanties pour nos clients. »

Précision, gain de temps et personnalisation de l'information

Les solutions proposées évoluent chez TCS autour de 3 critères d'avenir : le gain de temps, la précision et la personnalisation de l'information. Le suivi des documents notamment est de plus en plus associé au suivi des acteurs de la chaîne de décision ou de responsabilité sur un dossier (demande de crédit, assurance, ...).

TCS est un prestataire résolument orienté client

TCS fait autrement que tous les acteurs du transport

« A la hauteur des attentes du marché, TCS a la possibilité d'apporter des atouts concurrentiels considérables à ses clients, rappelle François Xavier ALLILAIRE, son directeur commercial.

La formule : rapidité d'action, réseau national exceptionnel de livraison et ramassage avant 8h, puis entre 9h et 12h au ¼ d'heure près, le tout avec un ramassage des produits à partir de 17/18 h jusqu'à 21h ! »

« Cette authentique force de frappe opère toute la semaine ; de plus elle respecte la dimension développement durable en s'appuyant sur des tournées mutualisées, massifiées et effectuées en majorité de nuit et en véhicules légers (maxi 14m³).

La précision est la règle concernant notre heure de passage : à 10 minutes près pour les transports nationaux, et à 3 minutes seulement pour les liaisons régionales.

Pour certains secteurs d'activité, la livraison de pièces détachées ou l'optique par exemple, cela représente un double avantage : la sécurité du créneau horaire au ¼ d'heure près assurée jusqu'au client final et le confort au quotidien. La régularité et la capacité à fournir ce service, chaque jour, à un prix inférieur à la messagerie express, fait de TCS une exception. »

Florent RENDLER,
Directeur Production
et Logistique de
GrandVision France

[[Le taux de service de TCS est un élément majeur de notre performance. La gestion de cet indicateur, illustrant la performance du réseau de distribution, est construite à partir des indicateurs TCS. Chaque client étant unique nous apportons une attention particulière à toutes nos commandes, les indicateurs quantitatifs sont ainsi associés à des indicateurs qualitatifs remontés par GVF afin de compléter notre vision de la qualité de service. Un suivi est effectué par notre service client, en lien avec le service client de TCS et nous mettons en vis-à-vis un plan d'action... A ce stade, nous voyons réellement les progrès !

Ouvrez les portes de vos flux, TCS les optimise

« TCS s'emploie à bien comprendre le métier de son client, ses enjeux, son cahier des charges et à être flexible, rajoute F.X. ALLILAIRE. Après avoir su construire une relation de confiance avec vous, nous sommes en mesure de dialoguer et de vous faire faire des économies. N'hésitez pas à être curieux ! Economie, gain de temps, mutualisation avec service optimum, TCS vous fournit une réponse pragmatique et factuelle.

Les atouts de nos applications sur le cahier des charges se retrouvent au final dans un taux de service optimum à 99,5% au plan national, comme au régional et au local. Ce résultat, obtenu grâce à un traçage informatique journalier des produits livrés et à un reporting qualité mensuel, est formalisé par région. Une synthèse pour tous les secteurs d'activités (banque, administrations, optique, laboratoires pharmaceutiques, photographiques...) est éditée dans un document standard exhaustif tout droit issu de notre expérience de livraison régionale. A partir de ce reporting qualité, des développements spécifiques personnalisables sont proposés pour un suivi (via le web) de la prestation au quotidien. »

« Recherchons interlocuteurs pour appréhender de nouvelles formes logistiques »

« Bien souvent le client ne voit chez TCS que la messagerie, l'express... là où le business model de TCS, qui propose 5 passages par semaines, la régularité, des approvisionnements cadencés et la mutualisation, fait toute la différence ! Notre politique actuelle consiste à atteindre des professionnels désireux de comprendre et de s'approprier le modèle sous un autre angle. Par exemple : « Je peux, avec TCS, décider de livrer et ramasser simultanément ou séparément les marchandises en centre ville tous les jours, je vais ainsi éviter le stockage et l'encombrement sur la voie publique. » Le ramassage et la livraison simultanés (dépôt et reprise de marchandises), phénomène en pleine croissance, gagne ainsi en puissance avec le service TCS. A chaque fois, TCS s'adapte à votre cahier des charges parce que la complexité et la finesse de son organisation permettent la mutualisation de l'ensemble des cahiers de charges de ses différents clients. »

[[Chacun de nos clients est important pour nous et dans ce contexte d'évolution des flux et d'organisation, TCS est notre partenaire. Il est certain que la qualité de nos équipes et la richesse de nos relations nous ont permis mutuellement de grandir.

Julien BREFORT,
Directeur adjoint
des Opérations d'Affichage,
JCDecaux

eristatzerq nu jze
tnoib étnoiro jne

TCS
3, rue Joseph Bonnet

BP 40001
33015 Bordeaux cedex

Courriel : contact@tcs.fr
www.tcs.fr



La régularité au quotidien

► N° Indigo **+(0) 820 710 021**