

# Compass

UNE LOGISTIQUE INTELLIGENTE POUR FAIRE CROÎTRE  
VOTRE ENTREPRISE

AUTOMNE 2011



## *TOUJOURS* *PLUS* *VITE*

L'expérience de trois entreprises  
qui savent bien que le temps,  
c'est de l'argent 6

### **RETOURS ET RÉSULTATS**

Transformez la logistique  
inversée en un avantage  
concurrentiel 5

### **PLUS**

Anatomie d'une boîte  
en carton ondulé 10

Calendrier UPS des  
jours fériés 2012 11

[ 3 RAISONS ... ]

... D'UTILISER  
UPS QUANTUM  
VIEW MANAGE



Employés du service clientèle.  
Responsables des expéditions.  
Comptables. Responsables qualité.  
Pourquoi ne pas bénéficier d'une  
visibilité complète sur la chaîne  
d'approvisionnement ? Quantum View®  
Manage offre aux utilisateurs une vue  
complète sur toutes leurs expéditions  
entrantes, sortantes et effectuées en  
tiers payant. Cette application sur  
Internet vous aide également à :

- 1** **Créer le système de dotation en personnel le plus efficace possible pour votre entreprise** – formez une équipe juste-à-temps que vous pouvez déployer librement en fonction de vos besoins ou compléter par de la main d'œuvre temporaire.
- 2** **Localiser chaque expédition** – tirez un trait sur les plaintes et les multiples appels « où est ma commande ? » en pouvant situer rapidement et à tout moment vos colis dans le système UPS.
- 3** **Prévoir lorsqu'un évènement imprévu retarde une expédition**, afin d'informer vos clients de la manière la plus professionnelle et régulière nécessaire.

Quantum View vous permet de suivre l'avancée de la livraison et même le dédouanement de plusieurs expéditions pour différents numéros de compte, sans avoir à saisir de numéros de suivi.

[ BIENVENUE ]

# Tracer de nouvelles voies avec *Compass*

*Willkommen ! Bienvenue ! Benvenuto !  
Bienvenido ! Witaj ! Merhaba !*

C'est un honneur de vous présenter la toute première édition européenne de *Compass*, un magazine conçu pour des clients comme vous.

L'objectif de *Compass* est de souligner l'intérêt de la logistique. Dans chaque numéro, nous vous offrirons un mélange intéressant d'articles, de témoignages de clients et d'informations sur les produits, qui vont vous aider à gérer plus efficacement la logistique de votre entreprise.

*Compass* succède à notre ancienne publication, *UPS Forum*. Cette évolution a pour but de créer une plate-forme mondiale de communication avec des entreprises comme la vôtre. Nous sommes déterminés à livrer un flot continu d'idées pour vous aider à rester dans la compétition, d'où que vous nous lisiez : du Royaume-Uni, de l'Italie, de la Turquie ou d'ailleurs.

Où cette édition de *Compass* mène-t-elle ? L'article en couverture met en avant des entreprises



ayant besoin d'aller vite et partageant les stratégies découvertes en travaillant avec UPS pour que leurs expéditions arrivent à l'heure chez les clients. Nous proposons un second article donnant des idées pour convertir les retours en revenu.

En guise de bienvenue, nous tenons également à vous inviter. Nous serions très heureux de recevoir vos commentaires. Sur *Compass*. Sur UPS. Écrivez-nous à l'adresse suivante : [editor@upscompass.com](mailto:editor@upscompass.com).

En attendant, je vous souhaite une bonne découverte de *Compass*.

**Jim Barber**  
Président – UPS Europe



[ SORTIE EN JANVIER ]

## Un nouveau WorldShip amélioré

WorldShip® 2012 sera doté de plusieurs nouvelles fonctionnalités pour vous aider à expédier plus intelligemment. Cette mise à jour, que vous pourrez télécharger le 2 janvier 2012, vous permettra d'afficher avec précision les tarifs et suppléments carburant en vigueur. Lorsque vous traiterez l'expédition d'un petit colis, WorldShip 2012 affichera le délai de livraison en jours, ainsi que l'heure prévue de livraison pour le service sélectionné. Vous pourrez ainsi comparer rapidement les services UPS afin de choisir la meilleure option pour répondre à vos besoins en matière de délai et de budget.

Vous pouvez déjà traiter vos expéditions de fret aérien à l'aide du système WorldShip, mais la version 2012 offre encore plus d'avantages, avec :

- La possibilité d'initier des expéditions de fret aérien au départ de 17 nouveaux pays d'origine.
- Un écran de saisie des marchandises repensé vous permet de chercher et valider les codes tarifaires et de saisir les informations pour les documents douaniers. Tout ceci à l'aide d'une grille facile à utiliser, permettant d'accélérer le processus.
- Grâce à UPS Paperless® Invoice, vous pouvez désormais remplir vos factures commerciales de manière électronique pour votre fret aérien.

**INSTALLATION RAPIDE** Vous pouvez télécharger WorldShip 2012, dès le 2 janvier, sur [www.ups.com/worldship](http://www.ups.com/worldship). Pour les utilisateurs actuels de WorldShip, l'installation devrait durer environ 15 minutes. Si vous utilisez WorldShip 2009 (version 11.0) ou une version antérieure, vous pouvez obtenir de l'aide en appelant votre service local d'assistance technique, que vous trouverez sur [www.ups.com](http://www.ups.com).



[ DÉVELOPPEMENT DURABLE ]

## Des expéditions respectueuses de l'environnement

Quel que soit leur secteur ou leur taille, les entreprises adoptent des pratiques vertes pour doper leur efficacité et protéger l'environnement. Grâce aux enveloppes UPS Express réutilisables, expédier de manière plus écologique est aussi simple que choisir la bonne enveloppe.

Composées de fibres recyclées à 100 pour cent et comprenant 80 pour cent de matières recyclées après consommation, ces enveloppes réutilisables réduisent les déchets. Les clients reçoivent et renvoient des documents en utilisant le même emballage.

Plus respectueux de l'environnement ? Bien évidemment. C'est également un moyen de gagner du temps. Vos clients n'ont plus à chercher leurs propres enveloppes. Les retours sont ainsi plus rapides et plus efficaces.



### RÉDUIRE. RÉUTILISER.

Les enveloppes Express réutilisables d'UPS peuvent être commandées en ligne ou auprès de votre attaché commercial UPS.

[ EN COULISSES ]

# Les Jeux olympiques de Londres 2012 et la logistique UPS



En tant que partenaire logistique officiel des Jeux olympiques et paralympiques de Londres 2012, UPS contribue activement aux préparatifs de cette manifestation sportive historique.

Le rôle d'UPS ne consiste pas uniquement à livrer des marchandises pour les Jeux olympiques de Londres 2012. UPS se charge également d'autres tâches complexes telles que la planification de la chaîne d'approvisionnement, la gestion des entrepôts et des stocks ainsi que la lourde logistique nécessaire à l'organisation des Jeux qui promettent d'être les plus réussis de toute l'histoire.

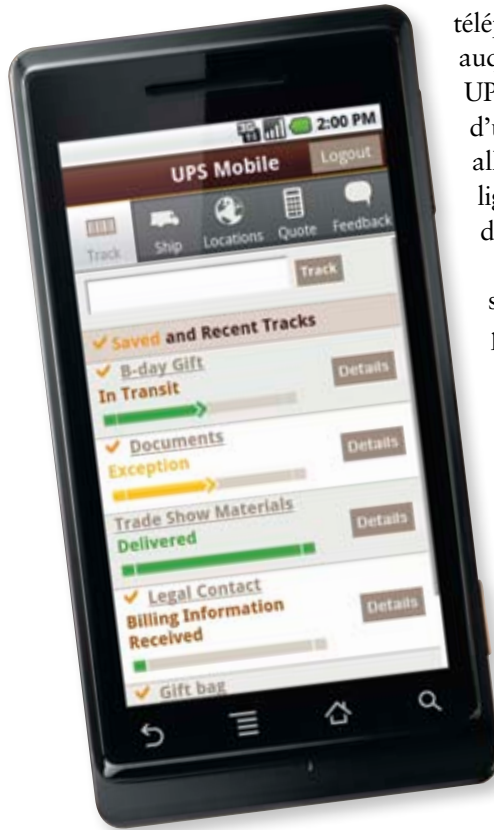
UPS va livrer 30 millions d'articles, dont 1 million d'éléments d'équipement sportif sur 34 sites olympiques. L'objectif d'UPS est de remettre chaque article au bon endroit, entre les mains de la personne désignée, exactement au bon moment.



Pour plus d'informations sur les solutions logistiques mondiales d'UPS, rendez-vous sur [www.ups.com](http://www.ups.com).

[ TÉLÉCHARGEMENT NUMÉRIQUE ]

# Accédez aux services UPS, où que vous alliez



UPS a lancé un site Internet pour téléphones portables, [m.ups.com](http://m.ups.com), auquel peuvent accéder tous les clients UPS disposant d'un smartphone et d'une connexion mobile. Ce site allie la fiabilité des services en ligne UPS à l'accessibilité pratique d'un smartphone.

Les clients se rendant sur ce site peuvent créer des étiquettes pour expédier des colis, calculer un délai de livraison et un coût, et même trouver le centre UPS le plus proche.

Ils peuvent aussi suivre leurs expéditions. Ainsi, la prochaine fois qu'un client vous appellera pour savoir où se trouve son colis, vous pourrez trouver cette information, que vous soyez au coin de la rue ou à l'autre bout du pays.

[ TÉMOIGNAGE ]

# Ouvrir des portes

« En janvier, plus de 100 boîtes de marchandises nécessaires pour répondre aux commandes d'une grande chaîne de magasins aux États-Unis étaient bloquées en Chine, suite à un nouveau programme d'inspection du gouvernement. UPS a réussi à organiser en quelques jours une réunion avec les autorités chinoises afin d'obtenir les informations essentielles nécessaires pour libérer nos colis et nous aider à comprendre comment limiter les retards à l'avenir. Sans l'intervention d'UPS, nous n'aurions jamais pu gérer cette nouvelle procédure en si peu de temps. »

— Vanessa Merit Nornberg, présidente, Metal Mafia, New York City



**D**ans le commerce, les retours sont presque aussi importants que les expéditions. Que les retours concernent des vêtements, des biens électroniques ou d'autres produits, la façon dont vous les gérez (c'est votre stratégie de retours) peut faire la différence entre des profits ou des pertes. Ces quatre astuces peuvent vous aider à optimiser votre politique de retours, à satisfaire encore davantage vos clients et à augmenter vos résultats.

### 1. Garder le contrôle

Grâce au portefeuille UPS de solutions de retours, c'est vous qui êtes aux commandes.

Sélectionnez un service vous permettant de remettre rapidement les produits inutilisés dans vos stocks. Soyez sûr qu'avec UPS, vos retours seront expédiés à la destination adéquate, avec le service voulu, au bon moment et à un tarif correct, ce qui vous permet de contrôler parfaitement votre processus de retours.

### 2. Offrir un service pratique

De l'insertion d'une étiquette retour pré-imprimée dans le colis de départ à l'enlèvement / au remplacement d'un

produit en même temps, UPS propose une palette complète de services retours simples à utiliser pour vos clients. Lorsque les clients sont satisfaits, ils reviennent.

## Retours et résultats

**Alors que la saison des expéditions va bientôt battre son plein, il devient primordial de disposer d'un processus de retour performant. Appliquez ces quatre astuces et vous récolterez les fruits d'une stratégie judicieuse.**

### 3. Instaurer la confiance pour doper vos ventes

L'expérience positive d'un retour renforce la confiance de vos clients en votre entreprise.

C'est pour cela qu'une bonne politique de retours peut entraîner une augmentation de vos ventes. Et comme UPS propose des options de retour dans plus de 135 pays, vous tourner vers de nouveaux marchés devient plus simple.

### 4. Mettre la priorité sur l'efficacité

Les services Retours UPS vous permettent

d'équilibrer coûts et aspect pratique. De plus, grâce aux technologies de l'information UPS, vous gardez un œil sur votre volume de retours et pouvez prévoir vos allocations en personnel. Prévision et contrôle signifient plus d'efficacité et moins de pertes.

## Le portefeuille de Retours UPS

**Vos clients sont satisfaits et votre chaîne d'approvisionnement est simplifiée avec l'une des options de retours UPS.**

**Retours® UPS :** Traitement et suivi de vos expéditions faciles. Imprimez une étiquette retour UPS à glisser dans votre colis sortant ou envoyez l'étiquette séparément ou encore demandez à UPS d'envoyer par e-mail une étiquette retour à votre client. Le client colle l'étiquette sur le colis et programme un enlèvement auprès d'UPS.

**Retours UPS Plus :** Vous initiez l'enlèvement. Commencez par opter pour une ou trois tentatives d'enlèvement. Un conducteur UPS apportera une étiquette retour à votre client, la collera au colis et le rapportera dans un centre UPS pour qu'il y soit traité.

**Retours UPS Emballage et Enlèvement :** Un service de retour spécial qui ne laisse rien au hasard. Programmez un enlèvement pour qu'un conducteur UPS apporte une étiquette retour et une boîte à votre client, qu'il emballe l'article à retourner et qu'il le rapporte dans un centre UPS pour qu'il y soit traité.

### Retours UPS Echange :

Ce service rationalise le cycle de retour : un conducteur UPS livre un produit de remplacement et enlève un produit similaire en même temps, en réutilisant la boîte d'expédition de départ.

Pour en savoir plus : [www.ups.com](http://www.ups.com).



# TOUJOURS PLUS VITE

Découvrez les bases des stratégies d'expédition « TGV » de trois entreprises dont le succès dépend de leur capacité à livrer rapidement leurs produits.

 **CLIC.**

À partir du moment où les clients ont cliqué sur le bouton « Acheter » de votre site ou raccroché leur téléphone après avoir passé commande, ils vous attendent. Nous vivons dans une société de gratification immédiate et il peut être difficile de répondre aux attentes lorsqu'il s'agit d'expédition.

Plus que jamais auparavant, les entreprises doivent avoir une vision logistique tirant parti des expertises, expériences et infrastructures internes et externes afin de livrer leurs marchandises à temps. Trois entreprises présentent la stratégie qu'elles ont mise en place pour livrer rapidement, même les produits les plus délicats, périssables et urgents.

David Nicely, Sun Harvest Citrus

## PARAMÉTRÉ POUR LES BESOINS SAISONNIERS

David Nicely, directeur des ventes et du marketing pour l'entreprise américaine Sun Harvest Citrus, sait reconnaître un défi lorsqu'il en voit un.

« Il ne fait aucun doute que nous avons affaire à un produit périssable », dit-il à propos des 22,6 millions de kilos d'oranges, tangelos et pamplemousses récoltés chaque année. « Plus ils arrivent rapidement chez un client, plus les chances qu'ils soient en parfait état sont grandes. »

Près de 20 pour cent de la récolte de Sun Harvest rejoint l'offre premium de l'entreprise, des paniers et coffrets de fruits délicatement arrangés. Le plus haut niveau d'expéditions de paquets cadeaux est atteint au moment des vacances d'hiver. En 2010, la majorité des 67 000 commandes enregistrées par l'entreprise ont été passées entre novembre et janvier.

En haute saison, un camion est chargé quotidiennement par les employés (deux camions dans les semaines les plus chargées). Le système de commandes interne de l'entreprise, pris en charge par le logiciel WorldShip®, permet aux employés d'imprimer des étiquettes d'expédition pendant qu'ils emballent les boîtes. Un plan de fonctionnement personnalisé contourne le centre d'expédition local d'Orlando en Floride pour expédier les fruits directement au centre stratégique UPS de Jacksonville pour être distribués.

« De nos jours, les clients veulent tout, tout de suite, souligne le directeur. Donc le temps que nous gagnons grâce à notre programme logistique compte vraiment, surtout pour les commandes expédiées vers des destinations lointaines. »

**LEÇON :** Grâce à un plan de fonctionnement personnalisé, haute saison rime avec profits en hausse.

## DITES OUI À LA LOGISTIQUE JUSTE-À-TEMPS

Dire « oui » à la logistique juste à temps pour L'atelier du Wedding Shoppe de la ville américaine de Saint-Paul, Minnesota, mène à un lieu sophistiqué battant à un rythme effréné où chaque année, des centaines de robes sont examinées, sélectionnées, essayées, fabriquées et expédiées. Grâce à de bonnes relations cultivées en 34 ans d'activité avec les couturiers, partenaires du secteur du mariage et expéditeurs, The Wedding Shoppe remet les commandes de robes aux fiancées impatientes en 8 à 10 semaines, contre 10 à 12 semaines avec la plupart des autres entreprises.

Dès le site Internet, les gains de temps se font sentir : l'API (interface de programmation d'applications) d'UPS aide les vendeurs et les futures mariées à calculer leurs coûts et à spécifier leurs informations de livraison dès le départ. Le patron, James Fritz explique : « La cliente reçoit la robe de mariée choisie en ligne des semaines et non des jours avant le mariage. »

En règle générale, les futures mariées commandent leur robe bien en avance. Mais un mariage implique souvent des changements : déménagement, modification d'adresse, etc. « En matière de réacheminement, UPS est super, affirme James Fritz. Et les robes réacheminées n'ont pas à revenir ici, au magasin. Elles n'ont qu'à être réexpédiées. Un processus de réacheminement efficace nous permet de gagner trois à quatre jours ».

Et les mariés dans tout ça ? Les smoking sont tout autant source de stress que les robes, explique-t-il. Car les futurs mariés ne commandent généralement leurs vêtements que quelques semaines avant le mariage.

**LEÇON :** De bonnes relations, le réacheminement et la promptitude aboutissent à une plus grande rapidité.

## DES PIÈCES SANS PROBLÈME

Kai Berg est responsable logistique des opérations techniques de Blue1, la deuxième compagnie aérienne de Finlande. L'entreprise a besoin de pièces détachées et de pièces de remplacement pour ses avions en un rien de temps, souvent expédiées des États-Unis.

« Un avion au sol, c'est toujours une situation où la rapidité est essentielle, dit-il. Nous essayons de remettre nos avions en route le plus rapidement possible. »

La vitesse est bien entendu l'essence du voyage aérien. Si une pièce détachée n'arrive pas à temps, les vols sont annulés, les passagers fulminent et les revenus s'envolent vers d'autres cieux.

Blue1 a choisi UPS Express® pour ses pièces de grande valeur, de forme irrégulière et extrêmement urgentes nécessaires pour maintenir Blue1 en vol.

« En matière d'expédition de marchandises précieuses, il faut pouvoir faire confiance à son partenaire logistique, souligne Kai Berg. Il est essentiel d'accéder à des services performants et à des solutions de suivi en ligne avancées. Cela facilite les choses. »

Blue1 peut maintenant s'envoler en sachant qu'UPS livre plus rapidement en provenance des États-Unis vers plus de pays que n'importe quel autre transporteur.

**LEÇON :** Le défi d'une expédition spécialisée nécessite un partenaire de transport capable de répondre à des besoins particuliers.



# De la ferme à la TABLE



**Une expédition à bilan carbone neutre ajoute une touche de respect de l'environnement aux expéditions d'Otto Gourmet.**



## OTTO GOURMET

Fournisseurs de viandes et autres produits fins de qualité supérieure aux restaurants et clients

**Date de création :** 2005

**Basé :** Heinsberg, Allemagne

**Employés :** 25

**Site Internet :** otto-gourmet.de

Une tranche de cantaloup frais enveloppée d'un jambon cru soyeux. Un filet parfaitement grillé. Coquilles Saint-Jacques poêlées en sauce blanche. Partout dans le monde, les fins gourmets recherchent les meilleurs ingrédients et Otto Gourmet est idéalement positionné pour satisfaire leurs besoins. Ce fournisseur alimentaire spécialisé approvisionne des chefs étoilés dans toute l'Europe ainsi qu'une clientèle fidèle de cuisiniers amateurs à la recherche de cette qualité sans égale. Otto Gourmet commercialise de la viande de bœuf Wagyu de Kobe (Japon), du bœuf et du bison américain, du porc Ibérico espagnol, des volailles Miéral françaises et de délicats fruits de mer des quatre coins des océans.

Les bêtes fournissant la viande bénéficient de conditions d'élevage respectueuses des animaux. Les trois frères qui ont fondé cette entreprise d'Heinsberg en 2005, Stephan, Wolfgang et Michael Otto, désiraient étendre ce concept éthique et respectueux de l'environnement à leur système commercial.

« Les clients qui achètent nos produits veulent de la viande de qualité supérieure. Pour le goût

d'abord mais aussi pour la planète », explique Stephan.

Les expéditions de viande d'Otto Gourmet doivent rester froides ou congelées et les grands chefs exigent une livraison en temps et en heure. En plus du respect de l'environnement, la fiabilité est une qualité essentielle pour leur partenaire de transport.

### À la recherche d'une expédition respectueuse de l'environnement

Déjà client UPS, c'est Otto Gourmet qui a pris l'initiative de trouver une méthode d'expédition respectueuse de l'environnement. Sur le site UPS, « nous avons découvert que l'entreprise proposait des expéditions à bilan carbone neutre [aux États-Unis], raconte Stephan. Nous avons contacté UPS en Allemagne avant même que ce service ne soit lancé dans le pays. »

Dans le cadre de son programme d'expédition à bilan carbone neutre, UPS évalue les pratiques d'expédition d'une entreprise, identifie les méthodes essentielles à la réussite commerciale tout en cherchant des moyens de réduire les émissions. Un responsable de solutions respectueuses de

l'environnement UPS peut par exemple estimer que l'entreprise peut utiliser un emballage plus petit. Il est alors possible d'acheter des crédits carbone pour compenser les émissions restantes.

### Une solution personnalisée

Pour Otto Gourmet, la mise en place d'un système d'expédition à bilan carbone neutre impliquait l'utilisation d'UPS Express® et UPS Express Saver® pour les produits périssables, afin de répondre aux besoins d'expédition de l'entreprise tout en respectant l'environnement et sans compromettre la fiabilité des livraisons à laquelle les clients étaient habitués.

Une fois la meilleure méthode d'expédition identifiée, UPS a mesuré les distances d'expédition et les types de transports annuels de l'entreprise, en prenant en compte toutes les expéditions, pour le calcul des émissions de dioxyde de carbone. La Société Générale de Surveillance vérifie les méthodes et procédures de calcul d'UPS et l'entreprise CarbonNeutral certifie le processus de compensation carbone. Ces calculs s'appuient sur le Protocole des gaz à effet de serre, la norme internationale la plus utilisée de comptabilisation et de déclaration du carbone.

Otto Gourmet expédie chaque année 22 000 à 24 000 colis, avec des périodes de forte activité avant les fêtes, lorsque les clients sautent sur leurs viandes de qualité supérieure

pour leurs dîners. Pour chaque commande, l'entreprise paye moins de 60 centimes par colis afin de compenser ses émissions, un coût aisément absorbé.

Côté client, le logo bilan carbone neutre figurant sur les emballages montre qu'Otto Gourmet ne plaisante pas avec son engagement en faveur de l'environnement. « Cet autocollant sur l'emballage montre aux clients que nos expéditions ont un bilan carbone neutre. C'est la première surprise positive des clients lorsqu'ils ouvrent leur colis », dit Stephan. Le logo bilan carbone neutre d'UPS apparaît également sur le site Internet et le catalogue d'Otto Gourmet, mettant davantage en avant l'engagement en faveur de l'environnement de l'entreprise.

### Quel est l'intérêt des crédits carbone ?

Partout dans le monde, des entreprises comme Otto Gourmet adoptent des pratiques commerciales respectueuses de l'environnement et trouvent des partenaires qui les aident à atteindre leurs objectifs verts. « Les clients sont intéressés. En Allemagne et partout en Europe, différents types de clients sont à la recherche d'une expédition durable, respectueuse de l'environnement », Christian Enzinger, responsable des solutions respectueuses de l'environnement, UPS Europe.

Leur engagement leur permet de participer à de bonnes actions : les crédits carbone UPS contribuent

à des projets tels que Garcia River Forestry aux États-Unis, qui participe au contrôle des émissions de carbone grâce à la forêt, ou La Pradera Landfill Gas en Colombie, qui aide à prévenir le rejet de méthane dans l'atmosphère. En Asie, le Fujian Landfill Gas de Chine produit une électricité verte à partir du méthane et en Thaïlande, UPS donne à Cholburi Wastewater Biogas-to-Energy, qui produit de la chaleur et de l'électricité à partir des biogaz des eaux usées.

« Nous étendons notre engagement en faveur du développement durable à notre système commercial. Nous pensons que nos clients apprécient ce geste », affirme Stephan.



### Défi

Otto Gourmet vend de la viande provenant d'animaux élevés de manière respectueuse. L'entreprise voulait une solution d'expédition lui correspondant.

### Solution

Grâce à l'option d'expédition à bilan carbone neutre d'UPS, Otto Gourmet étend son engagement en faveur de l'environnement à toutes ses pratiques commerciales. L'entreprise a compensé près de 22 tonnes de carbone durant sa première année d'expédition à bilan carbone neutre.

## Étapes durables

### DEUX FAÇONS DE RÉDUIRE VOTRE EMPREINTE CARBONE

UPS s'engage à réduire l'impact des expéditions sur l'environnement.

Désormais, l'option d'expédition à bilan carbone neutre d'UPS peut vous aider à limiter votre empreinte carbone tout en montrant votre engagement en faveur du développement durable. Choisissez l'un des deux niveaux de participation :

1

#### PAR COLIS

Lorsque vous préparez une étiquette d'expédition UPS, il vous suffit de sélectionner l'option bilan carbone neutre. UPS ajoute un petit supplément, de 10 à 55 centimes, pour l'achat des crédits carbone destinés à compenser votre expédition. Cerise sur le gâteau : UPS va donner une somme équivalente aux crédits carbone acquis en 2011, dans la limite de 1 million de dollars.

2

#### PROGRAMME CONTRACTUEL

Montrez à vos clients que votre entreprise se soucie de l'environnement en achetant des crédits carbone pour toutes vos expéditions, sur une base contractuelle. Votre représentant UPS peut vous aider.



Pour plus d'informations : [www.ups.com/carbonneutral](http://www.ups.com/carbonneutral).

# ANATOMIE D'UNE BOÎTE EN CARTON ONDULÉ

La boîte d'expédition : pour vous, ce n'est peut-être guère plus qu'un récipient pliable. Pourtant, c'est le fruit de plus de 100 ans d'ingénierie. La boîte en carton ondulé actuelle est dotée de trois couches de carton afin de faire face aux dangers d'une expédition. Sa performance dépend toutefois de sa relation avec ce que vous mettez à l'intérieur.

## EXPÉDIEZ FUTÉ

### ASTUCE . . . . .

Ne superposez pas les rabats, le carton se casse plus vite.

### MAINTIEN AU FRAIS

Si vous utilisez des matériaux d'emballage biodégradables, ne les stockez pas dans des endroits trop humides ou chauds. Ils pourraient se casser plus rapidement.

### UN EMBALLAGE ADAPTÉ . . . . .

En choisissant une boîte de taille adaptée, vous limitez les coûts et les déchets liés aux matériaux d'emballage. En règle générale, il vaut mieux protéger un produit avec une couche de matériau de rembourrage d'au moins cinq centimètres des six côtés et de veiller à ce qu'il n'y ait pas d'espace vide. Pour obtenir des lignes directrices d'emballage particulières, utilisez notre Assistant d'emballage UPS sur [www.ups.com](http://www.ups.com).

### UNE AFFAIRE DE MUSCLES

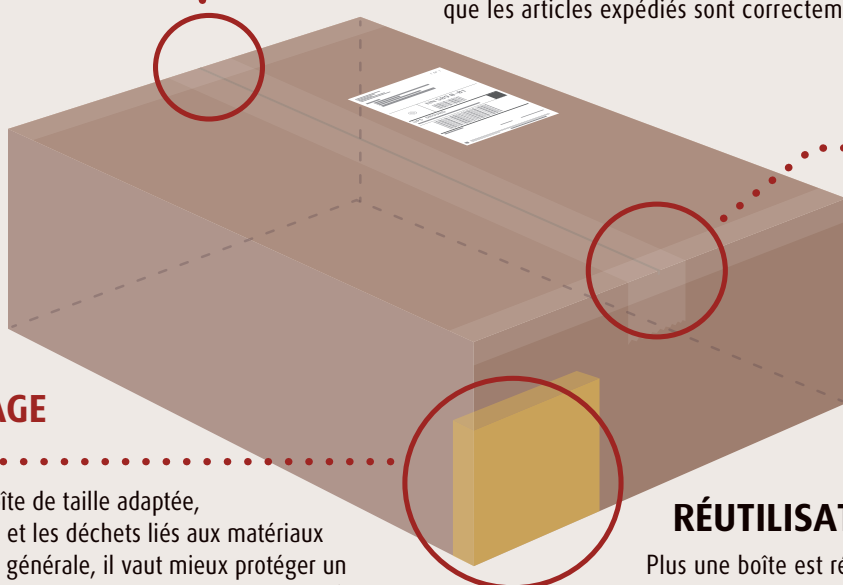
Pour que votre colis offre la protection idéale, suivez les lignes directrices d'emballage UPS sur [www.ups.com](http://www.ups.com). Elles vont vous aider à vous assurer que les articles expédiés sont correctement protégés.

### FERMEZ BIEN LA BOÎTE

UPS conseille la méthode des « six-bandes » : coller une bande de nylon sensible à la pression, réagissant à l'eau ou hautement résistante sur le joint transversal et les joints latéraux (haut et bas de la boîte).

### RÉUTILISATION PRUDENTE

Plus une boîte est réutilisée, moins elle est rigide. Elle peut ainsi perdre jusqu'à 50 pour cent de protection. Si vous devez réutiliser une boîte, assurez-vous qu'elle est rigide et en bon état (pas de trous, déchirures, fissures, coins endommagés, tous les rabats intacts).



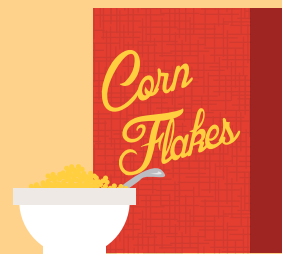
## MORCEAUX CHOISIS



Le carton ondulé, composé de trois couches de carton, n'a été utilisé comme matériau d'emballage qu'à partir de 1871. Il a été breveté en Angleterre en 1856, comme doublure de chapeaux hauts de forme.



Les boîtes vous fascinent ? Rendez-vous au Musée du cartonnage et de l'imprimerie de Valréas en France, qui retrace l'histoire des boîtes en carton depuis 1840, date à laquelle les producteurs de soie ont commencé à les utiliser pour le transport de leurs vers à soie et de leurs œufs du Japon vers l'Europe.



Le carton ondulé est partout, grâce aux céréales du petit déjeuner. Aux États-Unis, quand les frères Kellogg ont inventé leurs Corn Flakes au début du XX<sup>e</sup> siècle, la popularité des boîtes en carton a fait un bond.

## POIDS VOLUMÉTRIQUE CONTRE POIDS RÉEL

Le poids volumétrique, abrégé en poids vol., évalue la hauteur, la longueur et la largeur d'une boîte expédiée, au lieu de son poids brut. Ainsi, les colis plus grands et plus légers, qui prennent plus de place que des colis plus compacts, font l'objet d'une facturation différente. Pour en savoir plus sur le poids vol., rendez-vous sur [www.ups.com](http://www.ups.com).



# Calendrier Jours fériés UPS 2012

## JANVIER

L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

## FÉVRIER

L	M	M	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29				

## MARS

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

## AVRIL

L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

## MAI

L	M	M	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

## JUIN

L	M	M	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

## JUILLET

L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

## AOÛT

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

## SEPTEMBRE

L	M	M	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

## OCTOBRE

L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

## NOVEMBRE

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

## DÉCEMBRE

L	M	M	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

## JANVIER

- 1 AT BE BG CA CH CN CY CZ DE DK EE ES FI FR GR HR HU IT LT LU LV MT NG NL NO PL PT RO RU SE SI SK TR UA ZA CH IE NG RO RU SI UK US ZA RU UK (Écosse uniquement)
- 2 RU
- 3 RU
- 4 RU
- 5 RU
- 6 AT CY DE ES FI GR HR IT PL RU SE SK RU UA
- 7 RU
- 8 RU
- 9 RU
- 22 CN
- 23 CN

## FÉVRIER

- 4 NG
- 5 NG
- 6 NG
- 8 SI
- 10 MT
- 16 LT
- 20 CA
- 21 DE PT
- 23 RU
- 24 EE
- 27 CY GR

## MARS

- 3 BG
- 8 RU UA
- 11 LT
- 15 HU
- 17 IE
- 19 ES MT UK (Irlande du Nord uniquement)
- 21 ZA
- 25 CY GR
- 31 MT

## AVRIL

- 1 CY NO
- 4 CN
- 5 DK NO
- 6 CA CH DE DK EE ES FI LV MT NG NO PT SE SK UK ZA
- 7 NG
- 8 AT BE CH DE DK EE FI FR HR HU IT LT LU LV NG NL NO PL PT SE SI SK
- 9 AT BE CH CZ DE DK FI FR HR HU IE IT LT LU LV NG NL NO PL SE SI SK UK ZA
- 13 BG CY GR
- 15 BG CY GR RO UA
- 16 BG CY GR RO
- 23 TR
- 25 IT PT
- 27 SI ZA
- 30 NL

## MAI

- 1 AT BE BG CH CN CY CZ DE EE ES FI FR GR HR HU IT LT LU LV MT NG NO PL PT RO RU SE SI SK TR UA ZA
- 2 SI UA
- 3 PL
- 4 DK LV
- 6 BG LT
- 7 IE UK
- 8 CZ FR SK
- 9 RU UA
- 17 AT BE CH DE DK FI FR LU NL NO SE
- 19 TR
- 21 CA
- 24 BG
- 27 AT BE CH DE DK EE FI FR HU LU NL NO PL SE
- 28 AT BE CH DE DK FR HU LU NL NO US
- 29 NG

## JUIN

- 2 IT
- 3 RO UA
- 4 CY IE RO UK
- 5 UK
- 6 SE
- 7 AT DE HR MT PL PT
- 10 PT
- 12 RU

- 16 ZA
- 22 HR SE
- 23 CN EE FI LU LV SE
- 24 CA EE FI LT LV
- 25 HR SI
- 28 UA
- 29 MT

## JUILLET

- 1 CA
- 4 US
- 5 CZ SK
- 6 CZ LT
- 12 UK
- 14 FR
- 21 BE

## AOÛT

- 1 CH
- 5 HR
- 6 CA IE UK (Écosse uniquement)
- 9 ZA
- 15 AT BE CY ES FR GR HR IT MT LT LU PL PT RO SI
- 18 TR (demi-journée)
- 19 NG TR
- 20 EE HU NG TR
- 21 TR
- 24 UA
- 27 UK (sauf Écosse)
- 29 SK
- 30 TR

## SEPTEMBRE

- 1 SK
- 3 CA US
- 5 LU
- 6 BG
- 8 MT
- 15 SK
- 21 MT
- 22 BG
- 24 ZA
- 28 CZ
- 30 CN

## OCTOBRE

- 1 CN CY NG
- 3 DE
- 5 PT
- 8 CA HR
- 12 ES
- 23 HU
- 24 TR (demi-journée)
- 25 TR
- 26 AT NG TR
- 27 NG TR
- 28 CY CZ GR NG TR
- 29 IE NG TR
- 31 SI

## NOVEMBRE

- 1 AT BE DE ES FR HR HU IT LT LU PL PT SI SK
- 3 FI SE
- 4 RU
- 11 BE CA FR PL
- 17 CZ SK
- 18 LV
- 22 US
- 23 US
- 30 UK (Écosse uniquement)

## DÉCEMBRE

- 1 PT RO
- 6 ES FI
- 8 AT ES IT MT PT
- 13 MT
- 16 ZA
- 17 ZA
- 24 BG CA CY CZ DK EE FI LT LV SE SK
- 25 AT BE BG CA CH CY CZ DE DK EE ES FI FR GR HR HU IE IT LT LU LV MT NG NL NO PL PT RO SE SI SK UK US ZA
- 26 AT BG CA CH CY CZ DE DK EE FI GR HR HU IE IT LT LU LV NG NL NO PL RO SE SI SK UK ZA
- 31 CA LV RU SE US



## Des questions ? Des commentaires ? Dites-le nous !

Votre opinion est primordiale pour nous. Aidez-nous à faire en sorte que ce bulletin d'informations continue d'être centré sur nos clients en envoyant vos suggestions ou commentaires à [editor@upscompass.com](mailto:editor@upscompass.com). Par ailleurs, si vous avez des suggestions d'articles ou si vous aimeriez que votre société

figure parmi les témoignages clients de Compass, veuillez nous communiquer vos coordonnées, votre numéro de compte et nous expliquer brièvement les raisons pour lesquelles vous souhaitez que votre entreprise fasse partie des témoignages clients d'UPS.



## Vous voulez connaître les dernières informations UPS ?

**UPS peut vous envoyer de précieuses notifications électroniques incluant :**

- Des annonces sur les nouveaux produits et améliorations des produits et services existants
- Des offres et promotions en relation avec vos besoins commerciaux
- Les dernières mises à jour concernant les changements de réglementations
- Des bulletins d'information spéciaux, avec des nouvelles et témoignages exclusifs

**L'inscription est simple et rapide.**

**Il vous suffit de vous rendre sur [www.ups.com](http://www.ups.com), de cliquer sur le lien « Inscription aux e-mails » et de suivre les instructions s'affichant à l'écran.**

Compass est publié plusieurs fois par an par UPS et est destiné aux dirigeants et cadres des entreprises dont les activités sont exercées en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique. La reproduction de Compass, en totalité ou en partie, est interdite sans autorisation écrite préalable. Les personnes ou publications ainsi que les commentaires des invités ne reflètent pas nécessairement l'opinion de la société UPS. Les questions et commentaires des lecteurs sont les bienvenus. Merci de les adresser à : Compass Editor, UPS Europe SA/NV, 5 Avenue Ariane, 1200 Brussels, Belgium.

Nous apportons beaucoup d'attention à ce bulletin d'informations afin que son contenu soit le plus précis possible. Cependant, nous ne pouvons pas garantir que l'information y soit reprise de façon complète et exacte. Il est préférable que les clients contactent leur interlocuteur UPS habituel avant de prendre une décision suite à la lecture de certaines informations contenues dans ce bulletin.

UPS Europe SA/NV | Siège social/Statutaire zetel: Avenue Arianelaan 5, B- 1200 Bruxelles/Brussel, Belgique/België - RPM/RPR (Bruxelles) 0458.890.865 - T.V.A./B.T.W. BE 0458-890-865 - West LB AG Dusseldorf 1 293 414

© 2011 United Parcel Service of America, Inc.  
UPS, la marque UPS et la couleur marron sont des marques commerciales de United Parcel Service of America, Inc. Tous droits réservés.