

## Compensez vos émissions de carbone

*Une manière plus écologique d'expédier*

UPS travaille dans le secteur du transport depuis plus d'un siècle et recherche continuellement à rendre ses pratiques commerciales plus durables par le biais de l'efficacité opérationnelle, d'initiatives de conservation, d'innovations à la pointe de l'industrie et de rapports transparents et précis.

L'une de ses principales pratiques commerciales durables est le service UPS carbon neutral, qui permet aux clients de compenser l'impact environnemental du transport de leurs colis.

**UPS carbon neutral est un moyen pratique et facile de compenser les émissions de carbone (CO<sub>2</sub>).**

Les crédits carbone sont des instruments financiers certifiés et échangés sur le marché. Leur but est de réduire les



émissions de gaz à effet de serre. Les crédits carbone achetés par UPS compensent l'impact carbone calculé des expéditions en réduisant les émissions de carbone ailleurs, par le biais du soutien de projets écologiques. Les activités de reboisement, d'énergie renouvelable, de destruction du méthane et du gaz de décharge, le traitement des eaux usées et la destruction des polluants industriels sont les activités spécialement ciblées.

UPS carbon neutral est proposé sous forme de forfait raisonnable par colis, chaque fois qu'un envoi est créé en utilisant les applications UPS Internet Shipping ou UPS CampusShip® sur Internet. En 2010, pour chaque achat de crédits carbone en utilisant ce forfait par colis, UPS compensera la somme versée à concurrence d'un million de dollars US.

UPS propose aussi une solution de neutralité carbone

personnalisée aux clients souhaitant compenser l'impact carbone de tous leurs envois de colis et fret. Cette option utilise des données historiques pour calculer l'impact carbone total et définir un prix pour la compensation carbone.

En Europe, UPS carbon neutral est disponible dans les pays suivants :

**Voir COMPENSATION en page 4**

### Dans ce numéro

**Nouvelle installation en Roumanie**  
page 2

**Prenez vos importations en main**  
page 2

**Mises à jour sur les services**  
page 3

**UPS No. 1 en Pologne**  
page 3

## Etude de cas : Big Image

Fondée en 1982, Big Image est la première société scandinave à imprimer des images grand format sur des supports souples. Les dimensions et poids de ses produits varient, on les trouve dans différentes industries – stands professionnels, studios de tournage à la télévision, décors de théâtre ou encore grandes affiches publicitaires posées sur des bâtiments.

Tous les produits sont fabriqués à Täby, près de Stockholm, mais Big Image expédie régulièrement des commandes à des clients en Australie, à Hong Kong, au Japon, en Amérique du Sud, aux États-Unis, en Europe et en Suède. Avec une clientèle aussi largement répartie sur le globe, il est crucial pour Big Image de pouvoir produire et livrer ses produits rapidement et en toute fiabilité, qu'il s'agisse de petits colis ou de fret lourd.

Grâce à son partenariat avec UPS, Big Image bénéficie d'une grande visibilité et d'un haut niveau de contrôle sur tous ses envois et peut ainsi répondre rapidement aux questions des clients au sujet d'un envoi, et garantir la livraison des commandes dans les temps.

« UPS nous aide à fournir un excellent service à nos clients. Par exemple, en cas de retard, nous sommes automatiquement avertis, ce qui nous permet d'informer immédiatement notre client. Cela nous permet de bien gérer nos livraisons », déclare Susi Andrae Schäfer, responsable de la logistique chez Big Image.

Pour la majorité de ses envois, Big Image utilise UPS Express<sup>SM</sup> car ce service permet d'expédier des colis vers de nombreuses destinations

**Voir ÉTUDE DE CAS en page 4**



## Notre nouvelle installation en Roumanie multiplie nos capacités par quatre



**Une nouvelle installation dans la zone métropolitaine de Bucarest a permis de développer notre capacité de tri et de raccourcir nos délais de livraison et d'enlèvement pour nos clients en Roumanie. Cette installation de 2.500 mètres carrés se trouve près de l'aéroport Otopeni de la ville et est dotée d'un centre de tri des colis, d'un centre stratégique d'expédition régional, d'un bureau de fret, d'un entrepôt pour la chaîne d'approvisionnement et d'un portail aérien.**

« Nous sommes convaincus que nos activités vont se développer dans cette région et cet investissement s'inscrit dans le cadre d'une stratégie à long terme pour faire en sorte qu'UPS puisse répondre à la demande croissante en Bulgarie de services de transport express et de fret fiables et efficaces », déclare Michael Mavropoulos, directeur général des opérations UPS en Grèce, dans les Balkans et en Méditerranée.

Le nouveau centre d'Otopeni remplace trois installations UPS

plus anciennes à Bucarest, et dessert des clients dans 60 % du pays. Il offre également des avantages supplémentaires aux clients implantés dans la zone métropolitaine de Bucarest.

Le centre peut trier plus de 4.000 colis par heure, soit quatre fois plus que les anciennes installations d'UPS dans la région. Il s'agit d'un facteur décisif.

En effet, les colis entrants peuvent désormais être triés beaucoup plus vite, ce qui permet de les livrer plus

tôt et de proposer des enlèvements plus tardifs à de nombreux clients de la région de Bucarest.

**Un vol quotidien relie la nouvelle installation à l'Europe et au reste du monde.**

L'importante capacité de tri du centre améliore aussi beaucoup les capacités du service logistique de pièces UPS.

Parmi les autres activités clé d'UPS à Bucarest, citons un vol quotidien entre l'aéroport d'Otopeni et le centre stratégique aérien international d'UPS à Cologne, qui relie la nouvelle installation roumaine avec l'Europe et le reste du monde.

« La Roumanie est l'un des plus grands marchés d'Europe de l'Est, et des plus dynamiques. Cette nouvelle installation témoigne de l'importance que lui accorde UPS » déclare M. Mavropoulos.



## UPS Import Control

**UPS permet aux importateurs de prendre le contrôle des colis qui leur sont expédiés**

Une nouvelle option de service proposée par les systèmes d'expédition UPS permet désormais aux clients de gérer l'enlèvement, la planification et la facturation de leurs colis importés. Cette solution s'appelle UPS Import Control<sup>SM</sup>, et fait appel à une technologie sophistiquée pour gérer des tâches telles que la documentation douanière et la facturation des envois.

L'une des fonctionnalités cruciales d'Import Control est la possibilité d'organiser l'enlèvement de colis dans un autre pays où vous-même ou un tiers est le destinataire. Ce service vous permet de créer les étiquettes d'expédition, les factures commerciales et les informations de facturation, pour garantir des données précises et éviter les retards. Les étiquettes et factures peuvent alors être envoyées à vos exportateurs par e-mail, par courrier ou par l'intermédiaire du conducteur UPS qui collecte les envois. Enfin, les importateurs qui font envoyer des colis à un tiers peuvent choisir une option leur permettant de ne pas inclure

la valeur des marchandises sur la facture commerciale.

Les clients qui souhaitent surveiller et planifier leurs importations peuvent aussi profiter du logiciel Quantum View<sup>®</sup> et être automatiquement informés par e-mail de l'état de leurs envois.

**UPS Import Control garantit des données précises et permet d'éviter les retards.**

UPS Import Control est actuellement accessible via les systèmes d'expédition sur Internet : UPS Internet Shipping, UPS CampusShip<sup>®</sup> et Kit du développeur. Début 2011, Import Control sera également mis à la disposition des utilisateurs de WorldShip<sup>®</sup>.

Pour obtenir un complément d'information sur tous les services et solutions d'importation d'UPS, veuillez consulter la rubrique Solutions Commerciales sur [www.ups.com](http://www.ups.com).

## UPS remporte un prestigieux prix du service clientèle

Depuis sept ans, les prix TNS Sofres – BearingPoint Customer Relations saluent les entreprises et organisations offrant un service clientèle d'un niveau particulièrement élevé parmi leurs pairs.

Cette année, le thème du prix était « Les relations clientèle numériques » et UPS a reçu le prix de la meilleure entreprise dans la catégorie des sociétés de services lors d'une cérémonie à Paris.

Ce prix vient récompenser tout particulièrement l'attention et les efforts que consacre UPS à ses clients, plus spécifiquement la qualité du contact, la facilité d'accès aux représentants UPS

par téléphone et l'efficacité du personnel commercial et technique pour répondre aux questions des clients.

« Nous sommes très fiers d'avoir remporté ce prix des relations clientèle, affirme Jean-François Condamine, directeur régional UPS chargé de la France. Ce prix rend hommage à la culture de toute notre organisation, totalement orientée vers les besoins et attentes de nos clients. »

Les prix TNS Sofres – BearingPoint sont basés sur des enquêtes menées auprès des clients en France. Cette année, les prix ont été remis aux meilleures entreprises de 11 secteurs.

**N°1 PODIUM DE LA  
RELATION CLIENT 2010  
ENTREPRISE DE SERVICES**



## UPS participe aux interventions humanitaires en Pologne

UPS a versé un don de 50 000 USD à la Croix Rouge polonaise ce printemps dans le cadre des efforts de soutien aux victimes des inondations en mai et juin.

Ces fonds ont été versés par la Fondation UPS, organisation caritative d'UPS, et faisaient partie d'un ensemble d'aides auquel participait l'Ambassade américaine à Varsovie.

En plus de la donation d'UPS, l'Ambassade américaine a également versé 50 000 USD et offert 14 pompes spécialisées pour nettoyer les zones inondées autour de Plock, Sandomierz, Varsovie et Wrocław.

Ces aides permettront de fournir aux victimes des moyens de survie de base et de restaurer les zones touchées par les inondations.

« Les inondations ont causé énormément de dégâts en Pologne et la Fondation UPS est fière de soutenir le travail formidable de la Croix Rouge en Pologne et ailleurs. Nous espérons que ce don aidera la Croix Rouge à poursuivre son précieux travail pour remettre en état le plus rapidement possible les zones touchées, aider à reconstruire les communautés et aider les victimes des inondations », déclare Piotr Sitarek, directeur national d'UPS Pologne.

L'Ambassade américaine à Varsovie a exprimé sa solidarité avec les personnes touchées par les inondations en Pologne et au cours d'une réunion récente de la Chambre de commerce américaine, l'Ambassadeur américain a exprimé sa gratitude pour les efforts d'UPS, citant UPS comme une entreprise citoyenne modèle que d'autres devraient imiter.

## UPS est leader du marché en Pologne

Suite à deux enquêtes indépendantes, l'une sponsorisée par Rzeczpospolita, un quotidien, et l'autre par les magazines professionnels Eurologistics et Truck&Biznes, la branche petits colis d'UPS a été proclamée plus grande société de messagerie ou de logistique en Pologne.

Ces enquêtes, organisées par une équipe d'experts de l'École de Commerce de Varsovie, l'institution financière Monitor Polski B et Data Group

Consulting Co., étaient basées sur l'analyse des revenus de plusieurs sociétés, la gamme de services offerts, l'efficacité de la gestion et le rythme de développement en Pologne. Dans les deux enquêtes, UPS était classé No. 1.

UPS a pénétré le marché polonais en 1992 par l'intermédiaire d'un partenaire de service PPS Polkurier, racheté par UPS en mars 2001. En 2005, UPS a acheté Messenger Service Stolica

S.A., pour élargir la gamme de services offerts aux clients d'UPS en Pologne.

« Nous travaillons dur depuis très longtemps pour obtenir cette position de leader et nous considérons ces prix comme une confirmation de l'importance que nous accordons à un service clientèle de haute qualité » affirme Piotr Sitarek, directeur général, UPS Pologne.

## Mises à jour sur les services

Cet été, UPS a mis en place plusieurs améliorations au niveau de ses outils technologiques et de ses services pour simplifier vos activités d'expédition et pour rationaliser votre chaîne logistique internationale.

Parmi ces améliorations, citons l'expansion de notre service UPS Express<sup>SM</sup> à 9 nouvelles destinations, dont sept au Moyen-Orient. De plus, nos services UPS Express et UPS Express Saver<sup>®</sup> sont désormais disponibles au départ de plus de pays d'Afrique qu'auparavant.

L'importation est également facilitée par UPS Import Control<sup>SM</sup>. Ce service permet aux importateurs de mieux gérer l'enlèvement, la programmation et la facturation de leurs colis à l'importation. Un autre avantage pour les expéditeurs est l'expansion de nos services Retours UPS à plusieurs nouveaux pays au Moyen-Orient.

Parmi les améliorations technologiques, citons une manière plus simple d'expédier le fret aérien avec UPS CampusShip<sup>®</sup>. Parallèlement, l'outil Quantum View<sup>®</sup> Manage a

gagné en visibilité pour les envois de petits colis et de fret aérien.

Sur le plan environnemental, des options d'expédition durables sont désormais disponibles grâce au nouveau service UPS carbon neutral, alors que notre solution primée UPS Paperless<sup>®</sup> Invoice comporte maintenant une fonctionnalité très pratique d'auto-inscription.

Pour en savoir plus sur les services d'UPS, consultez [www.ups.com](http://www.ups.com) ou contactez votre attaché commercial.





De : UPS  
A : Vous  
Cc :  
Objet : Souscrire à l'e-mail



## Intéressé par les dernières nouvelles d'UPS ?

UPS peut vous envoyer des [notifications utiles par e-mail](#), y compris :

- Des annonces concernant les nouveaux produits et les améliorations de services existants
- Des offres et promotions correspondant à vos besoins commerciaux
- Les dernières mises à jour concernant les changements de réglementations
- Des bulletins d'informations spéciaux, avec des nouvelles exclusives et des reportages

Rien de plus facile et de plus rapide pour s'inscrire !

Visitez [www.ups.com](http://www.ups.com), cliquez sur le lien « **Souscrire à l'e-mail** » et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.



### ÉTUDE DE CAS suite de la page 1

du globe avec une livraison à date spécifique avant midi, en bénéficiant d'une garantie de remboursement. Mais pour les envois moins urgents en Europe, Big Image utilise UPS Standard, qui rationalise les choix entre urgence et maîtrise des coûts.

Pour préparer et gérer la documentation des envois, Big Image utilise UPS Internet Shipping, un outil en ligne qui crée les bordereaux d'expédition et les factures pour les douanes. Pour un dédouanement rapide et efficace, Big Image fait confiance à UPS Paperless<sup>®</sup> Invoice. Ce service écologique envoie les factures de douane par voie électronique au pays de destination, ce qui permet de lancer le processus de dédouanement à l'avance et de réduire les retards en douane.

Pour l'envoi de marchandises volumineuses, comme les rouleaux longs et larges utilisés dans les expositions, Big Image utilise les

services de fret aérien d'UPS. Le fait d'utiliser le même prestataire pour ses petits colis et son fret permet à Big Image d'exploiter le réseau de transport international intégré d'UPS et sa capacité à fournir le même niveau de service, quelle que soit la taille ou la forme d'un envoi. Les services tels qu'UPS Air Freight Direct<sup>®</sup> sont utilisés quand les envois doivent se déplacer rapidement entre plusieurs aéroports. Les envois moins urgents sont envoyés par UPS Air Freight Consolidated<sup>®</sup>.

Le partenariat entre Big Image et UPS confère donc à cet imprimeur européen un avantage important. « Grâce à UPS, nous sommes un acteur mondial et nous pouvons agir et être compétitifs au niveau local. Un client à New York ne remarquera aucune différence dans le délai de livraison s'il passe une commande à Big Image en Suède au lieu de s'adresser à un fournisseur local », déclare Susi Andrae Schäfer.

### COMPENSATION suite de la page 1

Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Irlande, Italie, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, Suède et Suisse.

Pour en savoir plus sur la solution carbon neutral d'UPS ou sur les autres pratiques commerciales durables d'UPS, rendez-vous sur [www.ups.com/carbonneutral](http://www.ups.com/carbonneutral) ou [www.responsibility.ups.com](http://www.responsibility.ups.com).



## Questions ? 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 des suggestions ou des commentaires à [tellus@upsforum.com](mailto:tellus@upsforum.com). De plus, si vous souhaitez nous soumettre un article ou voir votre société figurer dans Forum dans le cadre d'une étude de cas, veuillez nous communiquer vos coordonnées, votre numéro de compte ainsi qu'un bref descriptif des raisons pour lesquelles votre société pourrait faire l'objet d'une étude de cas UPS.

UPS Forum 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 d'UPS Forum, 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 : Forum Editor, UPS Europe SA/NV, 5 Avenue Ariane, 1200 Bruxelles, Belgique.

