

INFORMATION



Sommaire

- **GLS en bref**
 1. Profil de la société
 2. Faits & chiffres

- **Le Groupe GLS : la Qualité pour l'Europe !**
 1. Une entreprise à vocation paneuropéenne
 2. Une gamme de produits & services harmonisée
 3. La force d'un réseau au service de la qualité

- **GLS France, un acteur clé du transport de colis**
 1. Activité et positionnement
 2. La Qualité : une démarche, un engagement
 3. GLS France en chiffres

- **GLS France : une gamme complète de produits & services**
 1. La livraison
 2. Le suivi des expéditions
 3. La vie d'un colis GLS

- **Groupe GLS : historique**

Groupe GLS : profil

Entreprise au rayonnement européen, **General Logistics Systems** est un opérateur de transport proposant des services de messagerie, d'express et de logistique, fiables et à forte valeur ajoutée.

Présent dans **36 pays européens** à travers ses propres filiales et quelques partenaires de longue date, le groupe dessert également plus 50 pays sur les 5 continents. Le réseau GLS se compose de 38 hubs, 665 agences et emploie 12 500 collaborateurs. Quelques 16 950 véhicules acheminent chaque année près de 345 millions de colis pour le compte de 220 000 clients à travers l'Europe. En 2009/2010, GLS a réalisé un chiffre d'affaires de 1,7 milliard d'euros.

Pour atteindre son objectif de "**leader européen de la qualité de service**", l'entreprise investit sans cesse dans ses systèmes d'information et son outil de production ; les collaborateurs qui s'engagent avec la plus grande énergie dans l'exercice de leur activité, soutiennent cette ambition.

Siège	GLS General Logistics Systems B.V. Breguetlaan 28-30 1438 BC Oude Meer (près d'Amsterdam), Pays-Bas Tél.: +31 (0)20 658 7777 Fax +31 (0)20 658 7717 Courriel info@glsholding.com Internet www.gls-group.eu
Produits et Services	Messagerie, Logistique et Express
Création	1999
Conseil de direction	Rico Back, C.E.O James Rietkerk, Chief Financial Officer Klaus Conrad, Chief Operating Officer
Chiffre d'affaires	1,7 milliard € (exercice fiscal 2009 / 2010)
Volume transporté	345 millions de colis (exercice fiscal 2009 / 2010)
Hubs	38
Dépôts	665
Effectifs	12 500
Véhicules de livraison	15 000
Camions longue distance	1 950

Groupe GLS : La Qualité pour l'Europe !

Un réseau fiable au puissant maillage

En l'espace de quelques années, GLS a développé un réseau européen totalement intégré par le biais d'acquisitions d'entreprises de transport bien structurées nationalement ou la création de starts up.

Actuellement, le groupe poursuit le déploiement de son réseau tout en bénéficiant d'ores et déjà d'une forte implantation dans 36 pays européens.

Parallèlement, GLS investit dans ses systèmes d'information, son outil de production et la construction de nouveaux sites (hubs, agences...), afin de favoriser l'harmonisation et la coordination de ses moyens d'action.

Les clés du succès

1. **Un système de « Quality management »** qui garantit la fiabilité et la grande qualité de son organisation logistique à travers l'Europe.
2. **Un système d'information cohérent** (lancé en janvier 2006 sous le nom d'UniQue) qui englobe toutes les composantes software et hardware utilisées par le groupe GLS et permet un suivi fluide des informations.
3. **Des process opérationnels harmonisés** dans toute l'Europe assurant à la fois un niveau de qualité homogène et un bon rapport qualité/prix.
4. **Une approche globale** reposant sur une grande souplesse d'adaptation, très fortement orientée sur les besoins du client. Ainsi pour répondre aux contraintes des marchés locaux, GLS met en place dans chaque pays, des interlocuteurs dédiés susceptibles de proposer des solutions appropriées aux exigences spécifiques de ses clients.

En résumé, un concept clair, basé sur des paramètres de performances précis.

- Une gamme de produits & services harmonisée

Depuis 2006, GLS propose une gamme de produits et services commune à l'ensemble de ses filiales. L'objectif : satisfaire les entreprises internationales à la recherche d'une offre claire et lisible concernant l'offre de transport qui leur est faite, et ce quel que soit leur pays d'origine ou les pays destinataires de leurs marchandises.

La gamme GLS est organisée autour de trois natures de prestations :

- « Produits »
- « Services »
- « Solutions » (concernent l'activité logistique)

En complément des prestations paneuropéennes, chaque pays propose une gamme de produits et services adaptée aux besoins spécifiques des marchés locaux, apportant ainsi une valeur ajoutée supplémentaire en cas d'exigences de distribution précises.

- La force du réseau au service de la qualité

Le réseau GLS, au maillage intégré, offre aux clients une capacité de livraison en des principaux centres économiques européens 48h. De plus, les moyens informatiques et les process opérationnels harmonisés mis en œuvre par GLS permettent de garantir une qualité de service identique dans chaque pays, notamment en matière de remontées d'informations. GLS offre, en effet, un suivi des colis trans-européen, de l'enlèvement jusqu'à la livraison au destinataire.

Selon le principe du « Think global, Act local », la compétence européenne de GLS est doublée d'une connaissance profonde des marchés nationaux, offrant aux clients de nombreuses combinaisons possibles entre produits et services à valeur ajoutée.

Grâce à ses filiales, participations et partenaires, GLS propose ses services dans 36 pays européens et dans le monde grâce à divers accords commerciaux.

Filiales

GLS Austria
GLS Belgium¹
GLS Czech Republic
GLS Denmark
GLS d.o.o. (Slovénie)
GLS Finland
GLS France²
GLS Germany
GLS Hungary
GLS Ireland
GLS Italy³
GLS Netherlands
GLS Poland
GLS Portugal
GLS Romania
GLS Slovakia
GLS Spain⁴
Der Kurier (Allemagne)
DPD Systemlogistik (Allemagne)

Octobre 2010

¹ incl. Luxembourg

² incl. Monaco

³ incl. Cité du Vatican et San Marin

⁴ incl. Gibraltar et Andorre

Partenaires en Europe

ACS - Air Courier Service (Grèce et Chypre)
Global Parcels Ltd. (Malte)
Interlogistica Ltd. (Bulgarie)
Lex System (Lettonie, Lituanie)
Itella Logitics OÜ (Estonie)
Nor-Cargo (Norvège)
MNG Kargo (Turquie)
Parcelforce Worldwide (Royaume Uni)
Schenker (Suède)
Swiss Post GLS (Suisse et Liechtenstein)

Partenaires Monde

EMS Garantpost (Russie)
Gati Ltd. (Inde)
Midex International (Moyen-Orient⁵)
TF Logistics (Hong Kong)

⁵ Émirats Arabes Unis, Bahreïn, Égypte, Iran, Irak, Jordanie, Koweït, Liban, Sultanat d'Oman, Pakistan, Qatar, Arabie Saoudite, Syrie, Yémen

GLS France : un acteur clé du transport de colis

GLS France est spécialisée dans la collecte et la distribution de plis et de colis (moins de 30 kg) pour le compte d'entreprises et d'administrations. Elle maintient depuis 30 ans, avec succès, sa position sur le marché français du transport, pour se placer aujourd'hui comme l'un des leaders.

- Activité et positionnement

Fondée en 1979, l'entreprise adopte le nom d'«Extend» en 1993. Intégrant le groupe GLS en 2000, l'entité se présente désormais sous le nom de « GLS France » depuis 2003.



GLS France compte, parmi ses 5 900 clients, des entreprises intervenant dans tous les domaines : Imprimerie, Informatique, Electronique, Bureautique, High-Tech, Automobile, Outillage, Textile...

Leader de la livraison de nuit en points de dépôts, l'entreprise occupe une position dominante sur des secteurs d'activité tels que l'Optique, la Banque, les Assurances...

Afin d'offrir une qualité de service optimale à ses clients, GLS France a mis en place un nouveau plan de transport sur l'ensemble du territoire français, qui repose sur 89 sites dont 6 principales plateformes de distribution : Lyon, Fleury, Beaune, Brive, Tours et Roquemaure.

Outre la proximité relationnelle, GLS France se distingue par la fiabilité de ses délais de livraison et par la diversité de ses produits.

- La Qualité : une démarche, un engagement

■ GLS France, une société certifiée ISO 9001

Depuis 1997, à travers les normes ISO 9002 puis **ISO 9001** (renouvelée en décembre 2009) et récemment avec **Certipharm** (norme attribuée aux opérateurs de transport respectant les bonnes pratiques de distribution des produits pharmaceutiques et de santé) GLS France est engagée dans une **démarche de Qualité centrée sur la satisfaction du client**.

Elle procède régulièrement à une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de 500 clients. Cette étude porte sur les thématiques essentielles de la « relation client », avec pour principal objet d'identifier les axes de progrès à mettre en œuvre : suivi commercial, prestations de services, qualité des informations de livraison, facturation, litiges...

- GLS France en chiffres

L'entreprise :	General Logistics Systems France (GLS France) SAS, filiale à 100% de General Logistics Systems B.V., Amsterdam (GLS) - www.gls-group.eu
Siège social :	14 Rue Michel Labrousse, BP 93730 31037 Toulouse Cedex 1 Tél. : 0825 34 34 34
Adresse Internet :	www.gls-group.eu
Principaux dirigeants :	<ul style="list-style-type: none">• Rico Back: Chief Executive Officer• Klaus Conrad: Chief Operations Officer• Emeric Bastid: General Manager• Claire Dubois-Berger: Deputy Managing Director
Agences :	88
Hubs:	9
Véhicules de livraison :	3 300
Véhicules longue distance :	390
Liaisons aériennes :	Affrétées au départ de : Ajaccio – Marseille – Toulouse – Paris – Nice

GLS France est membre de la Fédération des Entreprises du Transport et Logistique de France (TLF).

GLS France : une large gamme de produits & services

GLS France offre une large gamme de prestations nationales et internationales à laquelle peut être associée de nombreux services.

- La livraison de colis

Envois en France, en Europe et dans le monde

Business

Enlèvement de plis et colis pour une livraison contre émargement par le destinataire, le lendemain de leur prise en charge (en fonction de l'heure d'enlèvement).

Euro Business

Livraison de plis et colis grâce au réseau intégré du groupe GLS, dans les 36 pays d'Europe, en 48 h, 72 h ou davantage pour les pays exigeant des formalités douanières.

Global Business

Livraison de plis et colis vers plus de 50 pays sur les 5 continents, entre 4 et 10 jours suivant la destination.

Envois express en France

- Jour

Express

Enlèvement de plis et colis pour une livraison chez le destinataire le lendemain de leur prise en charge **avant 13h**, contre émargement.

• Nuit

InNight **Parcel**

Livraison de colis ou de bacs avant 9h en points de dépôt sécurisés avec gestion des clés et des codes d'accès, sans émargement.

InNight **Small Parcel**

Livraison de plis ou de colis (- de 2kg), avant 9h dans un point de dépôt adapté à cet effet (coffre, sas...), sans émargement.

InNight **Solution**

Livraison de nuit, avant 9h, en points de dépôts, de sacoches courrier ou de documents, par le biais de liaisons régionales ou nationales permettant un échange, sans émargement, entre établissements d'une même entreprise.

Les services associés

En complément des services inclus dans la prestation GLS (2ème présentation, dépôt restant...) GLS France propose une gamme de services optionnels :

Pick&Ship **Service**

Ce service permet d'effectuer un enlèvement de colis à une adresse différente du site de ramassage habituel et de le faire livrer dans n'importe quel point du territoire. Ces enlèvements occasionnels peuvent être réalisés en France et dans l'Union Européenne.

Pick&Return **Service**

Prestation d'enlèvement de colis chez un destinataire pour un retour à l'adresse de l'expéditeur.

AddOnInsurance **Service**

Cette garantie permet de couvrir totalement la valeur du bien transporté (dans la limite de sa valeur réelle).



- Le suivi des expéditions

GLS France met différents moyens à disposition de ses clients afin qu'ils puissent connaître la position de leurs colis ou obtenir une preuve de livraison.

> SCANNERS EMBARQUES

A l'automne 2008, GLS France a lancé la mise en place d'une nouvelle technologie de scanners embarqués, afin d'optimiser la traçabilité immédiate des colis et d'en accroître la fiabilité.

Ces terminaux mobiles permettent de recueillir la signature numérique du destinataire et de photographier la preuve de livraison des colis.



> INTERNET

En accédant grâce à un mot de passe sécurisé, au serveur « Track & Trace » du site Internet www.gls-group.eu, il est possible de suivre l'état des livraisons (par date, plage de dates, par numéros de compte, par destination...).

De même, la preuve de livraison est consultable dès le lendemain de la livraison.

> SERVICES CLIENTS

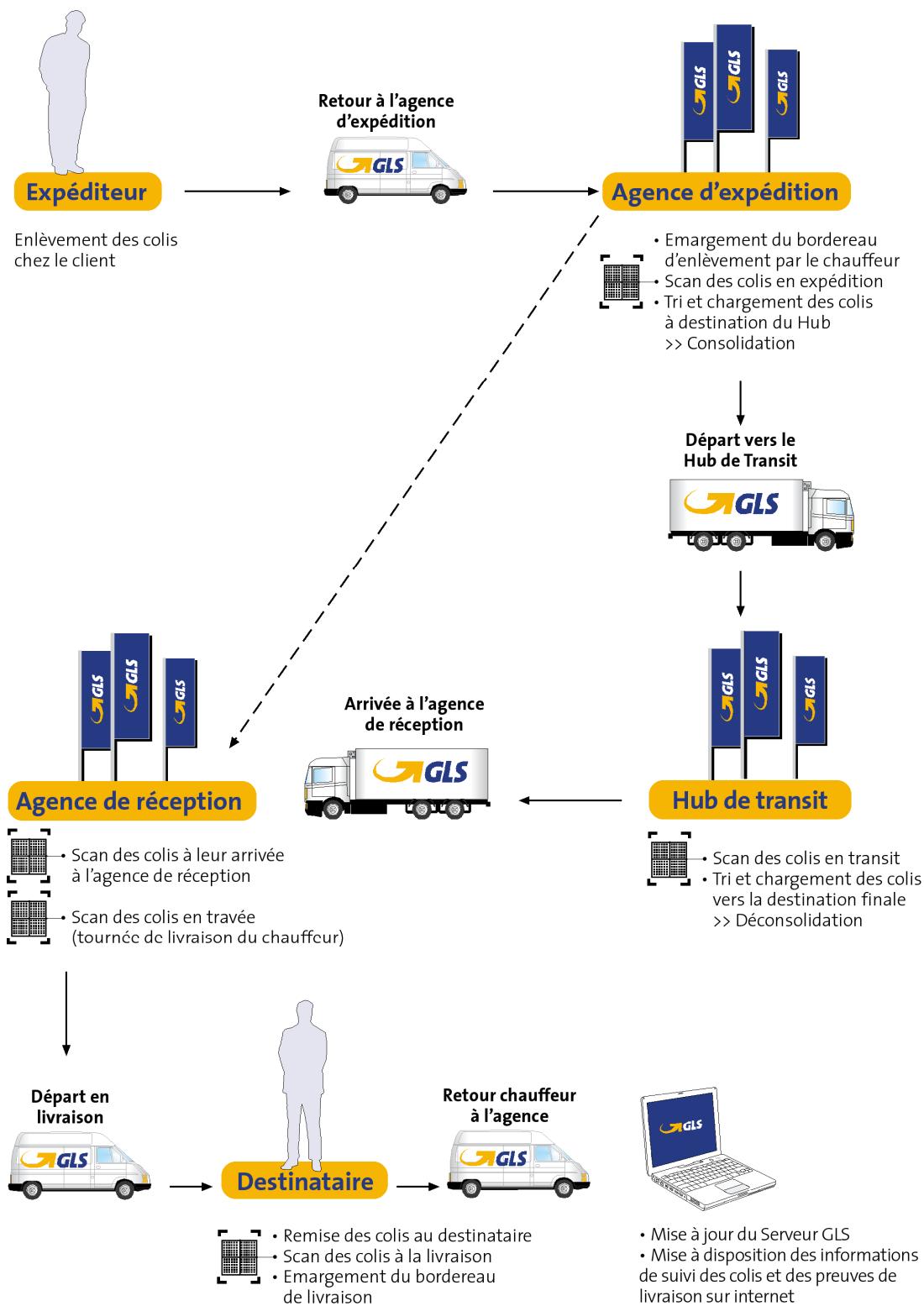
Les opérateurs multilingues, spécialement formés à l'utilisation de notre système d'information et de ses outils peuvent également apporter directement tout renseignement aux clients sur les colis en cours de livraison.

Une attention particulière est portée sur la rapidité de traitement des appels et des réclamations pour la plus grande satisfaction des clients.

> SERVICE "INFO COLIS DESTINATAIRE"

Un numéro dédié accueille les destinataires qui peuvent être directement informés de la position des colis qui leur ont été expédiés.

- La vie d'un colis GLS



Groupe GLS : Historique

1999

- Janvier **Acquisition de German Parcel Paket-Logistik GmbH**, fournisseur de services de messagerie allemand et partenaire de General Parcel, siège à Neuenstein / Hesse, en Allemagne
- Mai **Acquisition de DER KURIER**, fournisseur de services de transport express allemand et partenaire de coopération de German Parcel, siège à Neuenstein.
- Juin **Acquisition / lancement de General Parcel Hungary Kft**, service de messagerie hongrois et partenaire de General Parcel.
- Octobre **Création de General Logistics Systems B.V. (GLS)**, dont le siège est à Amsterdam. Rico Back, directeur de German Parcel prend les fonctions de Directeur général. Via ses filiales, GLS est le principal actionnaire de la coopération European General Parcel créée en 1992.
- Octobre **Acquisition de Williames Group**, fournisseur de services logistiques et messagerie irlandais, siège à Dublin.

2000

- Mars **Acquisition de General Parcel Austria GmbH**, fournisseur de service de messagerie autrichien et partenaire de General Parcel, siège à Ansfelden.
- Mars **Acquisition de Nederlandse Pakket Dienst (NPD)**, société de messagerie hollandaise et partenaire de General Parcel, siège à Utrecht.
- Mars **Prise de participations au sein de Stafetten A/S**, opérateur danois de services Express et courrier.
- Mai **Acquisition de Nederlandse Pakket Dienst B.V. (NPD)**, opérateur de service Colis hollandaise et partenaire de General Parcel base à Utrecht.
- Mai **Acquisition d'Extand S.A.**, fournisseur de services de messagerie et de transport français basé à Toulouse et des divisions Extand Belgium S.A. (Belgique) et Extand Sistema SL (Espagne).
- Mai **Parcelforce Worldwide (RU) devient partenaire de General Parcel.**
- Juin **Création de GP General Parcel Ljubliana d.o.o.**

Août **Acquisition des deux entreprises de colis Domberger Paket Dienst GmbH & Co. KG, Augsburg, et Deutscher Paket Dienst Dachser GmbH, Kempten.** Les deux ex-filiales de DACHSER gèrent un total de six sites DPD dans le Sud de l'Allemagne et en Saxe.

Décembre **Prise de participation dans Direzione Gruppo Executive S.p.A.**, franchiseur de la société de colis italienne. La société, dont le siège est à Piacenza (à côté de Milan), est également partenaire de General Parcel.

2001

Janvier **Prise de participation dans Szybka Paczka Spółka z.o.o. (SP)**, société de messagerie et de transport express polonaise et partenaire de General Parcel. GLS acquiert une participation de 25,1 % dans le groupe de logistique hollandais Therab B.V.

Décembre **Acquisition de General Parcel Finland Oy**

Décembre La société italienne **Direzione Gruppo Executive S.p.A.** devient filiale à 100 % de GLS. Le système de franchise reste inchangé.

2002

Octobre Le 1^{er} octobre 2002, GLS lance la « **marque GLS** » commune dans toute l'Europe. Plusieurs filiales ont changé de dénomination dans les mois suivants.

Novembre Création de **General Logistics Systems Belgium NV**. La société reprend l'activité de la filiale Extand Belgium S.A. et assure les prestations de service en Belgique et au Luxembourg.

2003

Janvier **Transaction en Italie** : en janvier 2003, GLS prend le contrôle des activités opérationnelles d'une franchise à Gênes, Chiavari, Savone et Imperia.

Mars Développement d'un **système de gestion de la qualité** harmonisé pour l'ensemble de l'Europe.

Mai **Nor-Cargo AS** devient partenaire de GLS en Norvège.

Juin **ACS – Air Courier Service** devient partenaire de GLS en Grèce et à Chypre.

- Novembre **Lancement de GLS IT Services GmbH.** La nouvelle société standardise tous les processus informatiques au sein du Groupe.
- Décembre **Transaction en Italie:** GLS acquiert l'activité messagerie d'un franchisé italien dans les régions de Vérone, Mantoue et Bussolengo.
- Décembre **GLS Hungary Kft. devient filiale à 100 %** de GLS.

2004

- Février **General Parcel cesse ses activités** : la gestion au jour le jour et les autres développements du réseau européen relèvent désormais directement de GLS. La stabilité et la couverture totale de zone du réseau européen GLS sont garanties par les propres sociétés de GLS et par un réseau de partenaires fiables.
- Avril **Création de GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o.** pour établir un réseau de messagerie national en Slovaquie. La société, dont le siège se trouve à Zvolen, a débuté son activité le 1^{er} mai en tant que filiale de GLS Hungary.
- Mai **Schenker AB** devient partenaire de GLS en **Suède**.
- Août et Octobre **Transactions en Italie** : GLS acquiert l'activité colis de deux partenaires de franchise en Toscane (trois dépôts) et en Vénétie (quatre dépôts).

2005

- Janvier **General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.**, dont le siège est à Poznan, **devient filiale à 100 pour cent de GLS** à compter du 1^{er} janvier.
- Février Depuis le 1^{er} février 2005, GLS dessert la Lettonie, la Lituanie et l'Estonie, via son nouveau **partenaire réseau LEX SYSTEM**. GLS dessert l'intégralité des pays Baltes.
- Mars Depuis le 1^{er} mars, la filiale espagnole de GLS "Extand Sistema SL" exerce ses activités sous le nom de "**GLS Spain**".
- Avril Création de **General Logistics Systems Czech Republic s.r.o.** afin d'établir un réseau de national en République Tchèque. La principale plate-forme d'éclatement de Humpolec et huit autres entrepôts constituent le nouveau réseau GLS en République Tchèque.
- Mai Fin mai, **GLS Denmark** prend le contrôle des parts restantes de **GLS Stafetten**. La société fait à présent partie à 100 % du Groupe GLS.

Novembre **GLS Portugal Lda.** débute ses activités. La coentreprise constituée par Kislog et GLS B.V., Amsterdam, acquiert l'ensemble des divisions opérationnelles de Personalis S.A., filiale de Kislog et ancien partenaire réseau de GLS. La qualité GLS est appliquée par la mise en œuvre de tous les systèmes GLS au Portugal.

Novembre Introduction successive de 18 000 nouveaux terminaux mobiles dotés d'une fonction scanner, et d'environ 5 000 nouveaux postes de lecture. Grâce à la connexion GPRS via satellite, les informations peuvent être transmises quasiment en temps réel.

2006

Janvier Lancement de **UniQue**, un système informatique européen unifié étape par étape qui englobe toutes les composantes software et hardware utilisées par GLS.

Mars Le nouveau **Centre Informatique Européen** de Neuenstein (Allemagne) est mis en service. En plus des systèmes de scanner et de traitement des colis, le Centre Informatique Européen est également en charge des systèmes d'information (email), de contrôle des process et de facturation.

Avril **Réduction des délais de livraison** régulières pour les envois internationaux dans plusieurs pays européens (Danemark, République Tchèque, Pays-Bas, Belgique, Autriche, France, Slovaquie, Slovénie, Finlande, Espagne). La mise en place d'une activité de tri en journée dans le hub européen de GLS à Neuenstein (Allemagne) permet aux colis, qui doivent traverser deux frontières et qui ne sont pas en provenance d'Allemagne, d'arriver à destination un jour plus tôt.

Août **Transaction en Italie** : GLS prend le contrôle des activités opérationnelles d'une franchise à Cesena.

Septembre Depuis le 4 septembre 2006, la filiale danoise **GLS Stafetten A/S** exerce ses activités sous le nom de « **GLS Express** ».

Septembre / Octobre **Transaction en Italie** : GLS prend le contrôle de 4 dépôts de deux sociétés franchisées dans les régions de Lombardie et d'Emilia Romagna.

Décembre **GLS acquiert ABX Belgium Distribution NV/SA.** Ensemble, GLS Belgium et ABX Belgium Distribution, sont désormais leader sur le marché Belge du transport de colis B2B.

2007

- Février **Interlogistica Ltd.** : nouveau partenaire en Bulgarie du réseau GLS. Depuis le 1er février, la société propose un service sur l'ensemble du territoire via ses deux hubs et 21 dépôts.
- Août Création de GLS **General Logistics Systems Romania s.r.l.** et mise en place d'un réseau national de messagerie. La société, dont le siège social est implanté à Sibiu, a démarré son activité le 1er août 2007 avec un réseau de 10 implantations.
- Août **Transaction en Italie** : GLS acquiert l'activité d'un franchisé à Milan comprenant 6 agences.

2008

- Février **Gati Limited**, numéro un des solutions logistiques sur le marché indien, est le nouveau partenaire de GLS pour ce pays.
- Avril Depuis le 7 avril, ABX Belgium Distribution opère sous le nom de **General Logistics Systems Belgium Distribution S.A./NV**.
- Mai **MNG Kargo Co. Inc.**, le troisième opérateur turque de messagerie et d'Express devient le nouveau partenaire de GLS en Turquie.
- Août **Transaction en Italie** : GLS acquiert les agences de deux franchisés à Padoue et Bellune.
- Août **TF Logistics** devient partenaire de GLS à **Hong-Kong**.

2009

- Mai **EMS Garanpost** devient le nouveau partenaire de GLS pour la Fédération de Russie. La société est l'un des premiers opérateurs de services Express et Colis du pays.
- Août **Itella Logistics OÜ** (siège social et hub principal situés à Tallinn) devient le nouveau partenaire de GLS en **Estonie**.
- Août **MIDEX INTERNATIONAL** devient partenaire pour le **moyen-orient**. La société couvre 14 pays pour GLS : Émirats Arabes Unis, Bahreïn, Égypte, Iran, Irak, Jordanie, Koweït, Liban, Sultanat d'Oman, Pakistan, Qatar, Arabie Saoudite, Syrie, Yémen.

Octobre 2010

Contact:

GLS France
General Logistics Systems France
14, rue Michel Labrousse – BP 93730
31037 Toulouse Cedex 1
FRANCE

Tél.: 0825 34 34 34
Fax: 05 34 619 630

Service de presse
STROOMER PR | Concept GmbH
Rellinger Str. 64a – BP 203363
20257 Hambourg
ALLEMAGNE

Tél.: +49 (0) 40 85 31 33 0
Fax: +49 (0) 40 85 31 33 22