



Priorités en matière d'envoi de courrier et d'expédition de colis en 2021 et au-delà

Mesures d'adaptation prises par les entreprises canadiennes

Table des matières

Ce contenu est destiné aux cadres de haute direction et aux professionnels qui cherchent à :

- comprendre comment les entreprises canadiennes adaptent leurs activités d'envoi de courrier et d'expédition de colis dans un contexte de télétravail
- comprendre les tendances en matière d'investissements liés à l'envoi de courrier et l'expédition de colis
- réduire les coûts liés à l'envoi de courrier et à l'expédition de colis en modernisant les systèmes existants



Temps de lecture estimé : moins de six minutes

01

Introduction

04

L'essor du ramassage sans contact

06

L'autonomisation d'une main-d'œuvre en télétravail

02

Investissements liés à l'envoi de courrier et à l'expédition de colis à court et à long terme)

05

Une accélération de la transformation numérique

07

Tendances à plus long terme

Introduction



« La plupart des entreprises surveillent leurs dépenses tout en évaluant leurs investissements stratégiques (particulièrement en matière de transformation numérique) susceptibles d'entraîner une réduction des coûts et une augmentation de l'efficacité. »

La COVID-19 a eu une incidence monumentale sur la façon dont nous faisons des affaires et sur les communications des entreprises, tandis que celles-ci adoptent des méthodes novatrices et efficaces pour s'adapter aux environnements de travail décentralisés.

Tiff Macklem, gouverneur de la Banque du Canada, prévoit une période de reprise économique longue et lente tandis que des vagues successives de COVID-19 auront des séquelles permanentes sur l'économie à l'échelle nationale et mondiale¹. Pour comprendre et anticiper la façon dont les tendances en matière d'envoi de courrier et d'expédition de colis évolueront au cours des six à douze prochains mois, Pitney Bowes a mené un sondage auprès de 208 employés d'entreprises et du gouvernement canadiens

afin de comprendre les défis et priorités en matière d'investissements liés à l'envoi de courrier et à l'expédition de colis découlant de la COVID-19.

La plupart des entreprises surveillent leurs dépenses tout en évaluant leurs investissements stratégiques (particulièrement en matière de transformation numérique) susceptibles d'entraîner une réduction des coûts et une augmentation de l'efficacité liées à l'envoi de courrier et à l'expédition de colis. Les entreprises recherchent des occasions de moderniser leurs systèmes dès maintenant pour tirer plus rapidement des gains de cette efficacité accrue.

Investissements liés à l'expédition de colis et à l'envoi de courrier

(à court et à long terme)

Les résultats du sondage indiquent un intérêt pour des investissements à court et à long terme en vue d'optimiser les coûts et les processus d'envoi de courrier et d'expédition de colis. Au cours des six prochains mois, 25 % des entreprises prévoient investir dans des technologies d'envoi de courrier et d'expédition de colis liées au traitement de commandes, et 25 % d'entre elles prévoient investir dans des solutions de traitement de documents électroniques. Sur une période de 12 mois, ces pourcentages doublent presque

et grimpent à 47 % dans le cas du traitement de commandes et à 51 % dans le cas des solutions de numérisation et de traitement de documents électroniques.

Cela montre l'incidence directe d'une conjoncture économique incertaine sur la planification des investissements à court terme. Le sondage a également révélé une légère variation des priorités en fonction de l'industrie verticale.

Moyennes entreprises prévoyant investir dans 12 mois :



Équipement d'envoi de courrier et d'expédition de colis



Logiciel d'envoi de courrier et d'expédition de colis, déployé dans de nombreux établissements



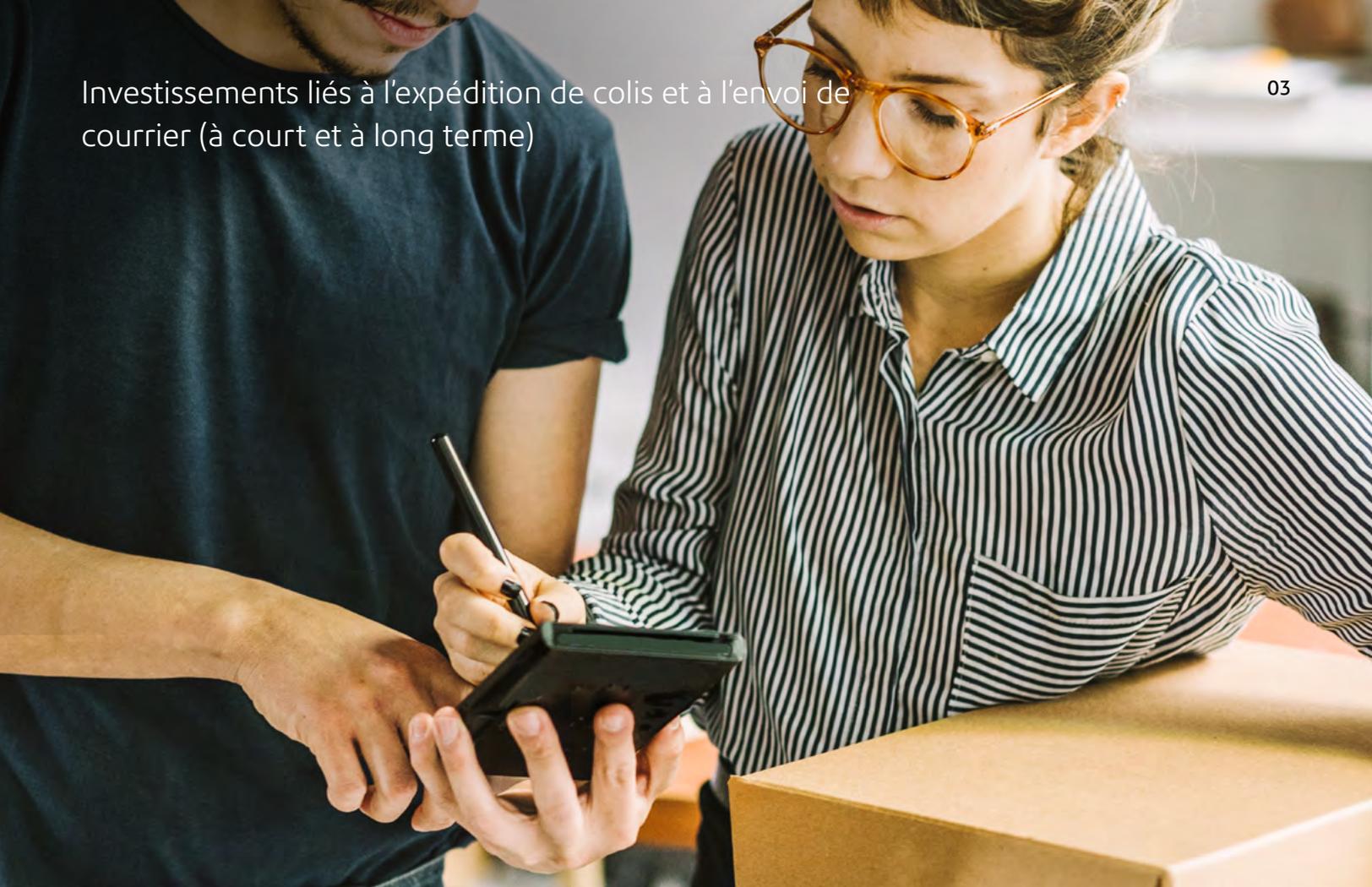
Outils de production de rapports pour optimiser les coûts et l'efficacité



Cases intelligentes pour un ramassage sans contact



Traitement de commandes



Moyennes entreprises

Les moyennes entreprises (répondants comptant entre 100 et 500 employés) offrent une perspective intéressante en ce qui a trait aux échéanciers des investissements : la quasi-totalité des répondants n'a manifesté qu'un faible intérêt pour des investissements à court terme, mais le nombre de répondants indiquant souhaiter effectuer des investissements à long terme (12 mois) a presque doublé globalement.

Investissements dans l'entretien et l'installation d'équipement

Le sondage a également révélé un intérêt légèrement plus élevé pour l'investissement dans de nouveaux équipement et logiciels d'expédition (65 %) par rapport à l'entretien d'équipement et de logiciels d'expédition existants (59 %).

Gouvernement

Les répondants ont indiqué que « la numérisation des processus d'envoi de courrier et d'expédition de colis (solutions de traitement de documents électroniques) » était leur priorité (33 %), ce qui porte à croire que leurs processus actuels ont besoin d'une mise à jour et d'une modernisation.

L'essor du ramassage sans contact

L'une des plus grandes tendances issues de la pandémie de COVID-19 est le ramassage sans contact, et ce, tant dans le cas des campus universitaires ou collégiaux, des commerces de vente au détail physiques, des épicerie et des restaurants que celui du secteur des soins de santé. Les entreprises sont soucieuses de protéger leurs employés, leurs clients et le grand public. Il sera intéressant d'observer l'évolution de cette tendance tandis que nous continuons de travailler dans cette « nouvelle normalité » ainsi que de voir les nouvelles technologies ou procédures que les entreprises adopteront pour répondre aux besoins des employés et des clients.

Compte tenu des changements rapides, cette évolution pourrait se poursuivre dans un avenir prévisible.

Deux des principaux défis liés au traitement indiqués par tous les répondants sont « la capacité de fournir une option de ramassage sans contact en tout temps pour les étudiants, les employés ou les clients » et la « capacité de sélectionner des tarifs d'expédition de colis peu coûteux associés à des délais de livraison rapides » (31 % et 27 % des répondants ont mentionné ces défis, respectivement).



Des cases numériques représentent une option de ramassage sûre et sécuritaire qui permet de faire un suivi.

Tandis que les volumes de courrier et de colis atteignent des niveaux records, les expéditeurs et les entreprises de logistique se trouvent sur une trajectoire de collision.

Indépendamment de l'industrie, la vitesse et les coûts sont deux facteurs qui influent sur presque toutes les décisions relatives à l'expédition. Cependant, ils sont associés à une solution à somme nulle : pour que les choses soient faites plus rapidement, des actifs supplémentaires sont requis (infrastructure et main-d'œuvre), ce qui coûte plus d'argent. Il n'est pas possible de faire les choses à la fois plus rapidement et à un coût moins élevé. Plus que jamais, dans un environnement commercial et économique incertain, les entreprises misent sur la vitesse pour accomplir leurs tâches rapidement et efficacement afin de continuer de

générer des revenus, mais, en fin de compte, certaines choses devront changer.

Pitney Bowes fait un suivi de ces enjeux importants liés à l'expédition connectée pour les télétravailleurs, aux applications infonuagiques et à la livraison sans contact, et propose divers produits et services pour répondre à la demande croissante des clients relative à ces tendances émergentes.

« Offrir des options de livraison plus rapides (livraison en un, deux ou trois jours) » (34 %) et « réduire les coûts d'expédition de colis et de logistique » (37 %) figuraient parmi les principaux défis relatifs au traitement de courrier et de colis pour l'ensemble des répondants, mais ils se contredisent. Puisque certains transporteurs augmentent leurs tarifs durant la période des Fêtes ou au début de la nouvelle année, les entreprises devront trouver des méthodes novatrices pour réduire les coûts tout en ne changeant pas les délais de livraison.

Une accélération de la transformation numérique

Bien que le terme « transformation numérique » soit d'actualité depuis un certain temps, la COVID-19 a considérablement accéléré le processus tandis que les entreprises cherchent à numériser leurs activités, à répondre aux tendances du commerce électronique et à s'adapter à des environnements de travail décentralisés.



Cinquante et un pour cent des répondants déclarent vouloir investir dans la numérisation de l'envoi de courrier / l'expédition de colis (p. ex., solutions de traitement de documents électroniques) au cours des douze prochains mois.



Trente pour cent des employés de bureau notent qu'ils « adoptent de plus en plus des communications sans papier avec leurs clients », ce qui souligne une transition susceptible de présenter plusieurs avantages relatifs à la rapidité de la correspondance et à la tenue d'archives.



Les tendances reflètent le fait que les télétravailleurs n'ont pas accès à des salles de courrier, à des télécopieurs et à d'autre équipement de bureau, et qu'ils doivent trouver des solutions de rechange pour continuer à faire progresser les entreprises. Beaucoup ont opté pour des solutions numériques, par exemple les signatures numériques. Ces solutions réduisent non seulement la dépendance à l'égard de l'équipement de bureau, mais accélèrent aussi les communications et les procédures des entreprises.



Vingt-six pour cent des répondants ont également indiqué que « gagner en efficacité grâce à la gestion de stocks » est un défi critique pour le traitement de commandes, ce qui suggère que le suivi de stocks cloisonnés (ou même de copies papier) pourrait bientôt appartenir au passé, car les solutions logicielles permettent de traiter des processus auparavant fondés sur un support papier.

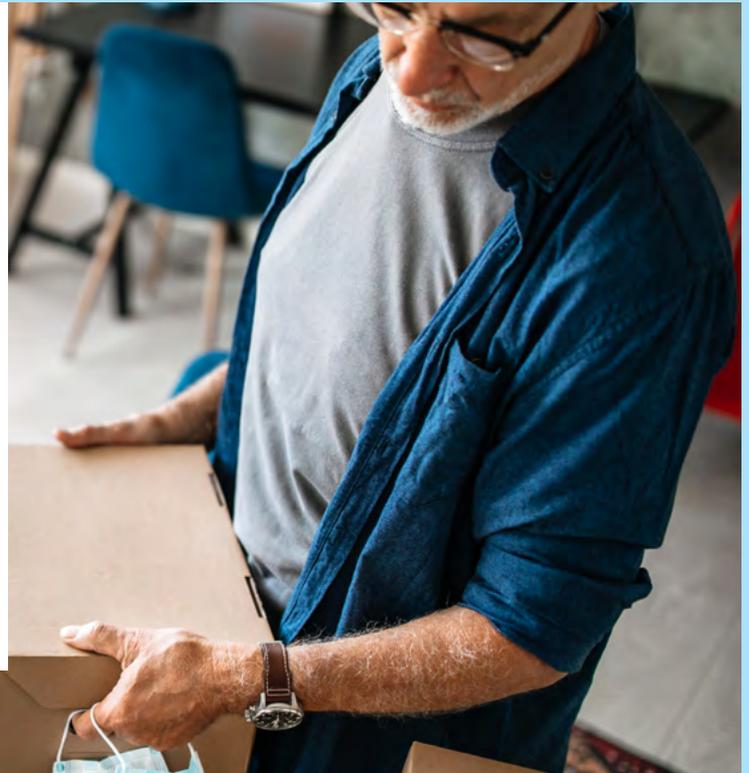
L'autonomisation des télétravailleurs

Au début du printemps 2020, de nombreuses entreprises prévoyaient le retour des travailleurs dans leurs bureaux d'ici l'été. Cependant, à l'été, les entreprises, y compris d'importantes sociétés technologiques comme Facebook, Google, Twitter et d'autres, ont dû admettre qu'elles devraient adopter le travail à distance à long terme.

Selon une étude récente du Conference Board du Canada, les deux tiers des entreprises canadiennes comptent au moins 60 % d'employés en télétravail, comparativement à moins de 20 % avant la pandémie².

Le réseau de santé canadien, qui compte environ 650 000 travailleurs³, a une portée considérable, et le gouvernement est l'un des plus grands employeurs du pays. Lorsqu'on a demandé aux répondants du secteur des soins de santé quel était leur plus grand défi lié à la COVID-19, ils ont indiqué « permettre à la main-d'œuvre de travailler à partir d'emplacements à distance » (50 %). Ce défi demeurera probablement d'actualité, car il n'y a pas d'échéancier clair en ce qui a trait au retour des télétravailleurs aux anciennes méthodes de travail – et cela pourrait même ne pas être possible. Le recours à la télémédecine et aux outils de communication numérique devenant de plus en plus populaire, voire exigé, un modèle de travail hybride pourrait obliger les établissements de santé à continuer de soutenir le travail à distance.

Ce que l'on appelait autrefois l'« avenir du travail » est maintenant une réalité. Ses implications ont une incidence directe sur la manière dont les entreprises investissent dans la connectivité (et, en fin de compte, dans la productivité), mais il est intéressant de constater à quel point des investissements importants seront nécessaires – dans le contexte d'un environnement économique incertain où les dépenses en capital peuvent être difficiles à financer pour les organisations.



Tendances à plus long terme

Alors que de nombreux travailleurs à distance se sont adaptés à leur nouvel environnement, un certain segment de la main-d'œuvre se sent déstabilisé. Les employés du gouvernement (parmi lesquels la plus grande hausse de télétravailleurs a été enregistrée par rapport au taux avant la pandémie de COVID-19, soit une proportion de 55 %) et les employés d'entreprises (dont environ 50 % travaillent maintenant à distance, soit une augmentation de 26 % par rapport au taux avant la pandémie de COVID-19) ont dû composer avec les plus grands changements. Dans de nouveaux environnements, ils recherchent de nouvelles façons d'ajouter de la valeur et de se réinventer, certains aidant leurs collègues à utiliser des solutions numériques pendant que les travailleurs attendent de retourner au bureau.

L'établissement de priorités pour vos investissements à court et à long terme

En bref, les entreprises canadiennes évaluent des investissements à court et à long terme liés à l'expédition de colis et à l'envoi de courrier, et la numérisation devient une priorité, particulièrement compte tenu de la nécessité éventuelle de maintenir des environnements de travail à distance ou hybrides à long terme. Certains employés de bureau responsables de certaines tâches d'envoi de courrier et d'expédition de colis acquièrent de nouvelles compétences pour soutenir leurs collègues à l'aide de solutions numériques à distance jusqu'à ce que les travailleurs reviennent au bureau. Dans le commerce de détail, la rapidité de livraison est une priorité absolue, même si les organisations sont également soucieuses de compenser les coûts liés à une livraison rapide.

Il est indéniable que nous sommes confrontés à une période d'incertitude, mais des renseignements judicieux aident les entreprises à planifier en tenant compte d'éléments clés comme la modernisation des systèmes pour répondre à la tendance de la livraison sans contact (p. ex., cases intelligentes), ainsi que la réduction des coûts et l'augmentation de l'efficacité grâce à l'innovation en matière de logiciels d'envoi de courrier et d'expédition de colis et de logiciels d'analyse pour optimiser les dépenses liées aux frais d'affranchissement.



Toutes les solutions dont vous avez besoin pour prendre des décisions plus avisées à l'échelle de votre entreprise en ce qui a trait au processus d'envoi

À l'heure actuelle, les entreprises ont besoin de solutions d'envoi ingénieuses et souples, pour s'adapter à la dynamique en constante évolution des milieux de travail. Pitney Bowes propose des technologies qui permettent de rationaliser tous les aspects du processus d'envoi, d'accroître l'efficacité et de contrôler les coûts, ainsi que des analyses de données exhaustives qui fournissent des renseignements propices à une prise de décision plus avisée.



Simplifiez le processus d'envoi

Aidez vos employés à gagner du temps et à économiser de l'argent en ce qui a trait à l'expédition de colis et à l'envoi de courrier, peu importe ce qu'ils envoient ou leur lieu de travail.



Augmentez la visibilité

Optimisez facilement les activités d'envoi et contrôlez les coûts dans le cas de l'ensemble de vos établissements et transporteurs.



Améliorez la livraison

Réduisez les coûts grâce à un suivi efficace des colis entrants ou à l'expédition de colis par l'intermédiaire de multiples transporteurs. Offrez la tranquillité d'esprit grâce à des solutions sans contact.



Réduisez les risques

Fondez vos décisions sur des données détaillées afin de pouvoir attester que vos méthodes sont éprouvées pour l'envoi de communications critiques.

Pitney Bowes du Canada Itée

5500 Explorer Drive
Mississauga (Ontario) L4W 5C7

Apprenez à optimiser vos activités d'envoi de courrier et d'expédition de colis en visitant notre site sur les **Solutions de technologie d'envoi**.

Méthodologie :

En juillet 2020, Pitney Bowes a mené un sondage en ligne de cinq minutes auprès de 208 employés d'entreprises et du gouvernement canadiens afin de comprendre les défis et priorités en matière d'investissements liés à l'envoi de courrier et à l'expédition de colis découlant de la COVID-19.