

## Un lien essentiel Courrier transactionnel

LETTRE D'ACCEPTATION D'UN ENFANT À L'ÉCOLE OU FACTURES MENSUELLES, LE COURRIER EST UN LIEN ESSENTIEL DANS NOTRE VIE. MAIS LE RALENTISSEMENT ÉCONOMIQUE EST VENU S'AJOUTER AUX DIFFICULTÉS SUBIES PAR LE SECTEUR DU COURRIER TRANSACTIONNEL EN 2008.

Le courrier transactionnel regroupe les factures, relevés, paiements et autres lettres. Le secteur d'activité Courrier transactionnel comprend trois services de livraison distincts : Poste-lettres<sup>MC</sup> du régime intérieur, Poste aux lettres du régime international et postel<sup>MC</sup>, le service de présentation de factures électroniques de Postes Canada. De plus, Postes Canada a, au pays, le privilège exclusif pour ce qui est de la levée, de la transmission et de la distribution des lettres jusqu'à concurrence de 500 grammes. En 2008, le secteur Courrier transactionnel a connu un rendement de 3,2 milliards de dollars, soit 53 % des produits du secteur Postes Canada (ou environ 42 % des produits du Groupe Postes Canada). Ce rendement est resté relativement stable par rapport à 2007.

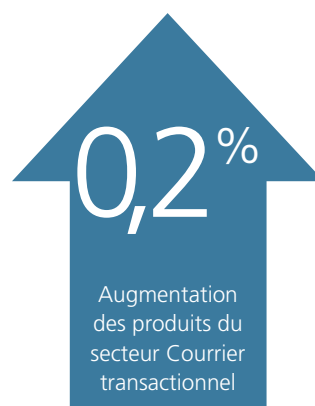
Les Canadiens ont continué à se tourner vers le courrier électronique, la messagerie instantanée et d'autres moyens de communication électronique, et les entreprises ont renforcé leurs listes de diffusion et encouragé leurs clients à faire leurs transactions en ligne. Ainsi, le secteur Postes Canada a connu des pressions toujours plus importantes sur la partie la plus décisive et la plus rentable de ses activités. Le volume total a diminué pour la deuxième année consécutive, pour atteindre 5,32 milliards d'articles Poste-lettres en 2008, et le niveau est relativement stable depuis plusieurs années. Alors que le nombre total d'adresses de livraison continue d'augmenter d'environ 200 000 chaque année, la quantité d'articles Poste-lettres par ménage diminue, avec 355 articles en 2008, ce qui représente une diminution de plus de 6 % depuis 2004.

Afin de répondre aux exigences changeantes du marché et de fournir aux clients des solutions intégrales et à canaux multiples, Postes Canada a mis en place, au fil des ans, plusieurs nouveaux services pour compléter ses services traditionnels. Ces nouveaux services incluent postel et nos Services de gestion de documents IntelliFlot<sup>MC</sup>, qui aident les entreprises à communiquer facilement et de façon transparente par l'intermédiaire du canal de leur choix : courrier physique, postel, courriel et télécopie. En 2008, les services Retour IntelliFlot et Réaction IntelliFlot ont enregistré une croissance à trois chiffres pour la deuxième année consécutive. Afin d'assurer la promotion de postel, Postes Canada a lancé une grande campagne dans le sud de l'Ontario pour sensibiliser le public au caractère écologique de ce service.

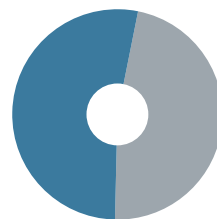
Même si nous avons retenu une partie du transfert en ligne des clients, le marché demeure hautement concurrentiel. La crise économique amorcée en 2008 a exercé une pression énorme sur bon nombre de clients, forcés de réduire leurs coûts dans tous les domaines possibles. Nous nous attendons à ce que cette situation perdure en 2009, alors que les entreprises poursuivent leurs efforts de réduction des coûts en diminuant leurs envois et, notamment, en proposant un regroupement toujours plus important des factures.

En dépit de ces difficultés, Postes Canada est toujours déterminée à assurer dans le pays des communications efficaces, sûres et ponctuelles. En 2008, 96 % des articles Poste-lettres ont été livrés conformément à nos normes de service. Ce résultat est la preuve que le courrier est toujours l'un des services les plus fiables au Canada.

SECTEUR POSTES CANADA



% DU TOTAL DES PRODUITS



PRODUITS (en millions de dollars)



## FAIRE ÉVOLUER LES AFFAIRES GRÂCE AUX SERVICES INTELLIFLOT

Tous les procédés administratifs essentiels d'une entreprise passent par ses documents, de manière invisible, continue et, idéalement, sans problème. Lorsque ces documents (commandes, factures, paiements, formulaires de réponse des clients et bien d'autres) ne circulent pas avec fluidité, les affaires avancent moins vite. Parallèlement, les clients commerciaux exigent un plus grand choix quant à la forme que prennent ces documents, qu'il s'agisse du format numérique ou papier, ce qui vient ajouter de nouvelles contraintes. Il peut en résulter des erreurs et des retards frustrants et coûteux.

Les Services de gestion de documents IntelliFlot de Postes Canada améliorent différentes étapes de l'acheminement de ces documents essentiels. En s'intégrant aux procédés et aux logiciels qu'utilisent déjà les clients, les services IntelliFlot changent ce qui est souvent perçu comme une obligation ennuyeuse, c'est-à-dire « la paperasse », en une occasion d'améliorer l'efficacité des opérations. Ces services sont également efficaces pour améliorer la précision de la livraison, accélérer la réponse des clients et réduire le temps de cycle général pour l'ensemble de l'échange de communications d'affaires.