

Souhaitant améliorer la production de ses relevés mensuels, Ultramar a décidé de confier la tâche à un partenaire stratégique. Son choix? Postes Canada.



ULTRAMAR LTÉE

Le service Envoi IntelliFlot^{MC} de Postes Canada est un service de gestion des documents qui assure la production de documents ainsi que leur livraison par la poste ou par voie électronique.

Ultramar Ltée, dont le siège social est situé à Montréal, possède et exploite la raffinerie Jean-Gaulin, à Lévis, près de Québec, dont la capacité de production est de 265 000 barils de pétrole par jour. Elle commercialise de l'essence et du carburant diesel auprès d'un important groupe d'utilisateurs industriels et de clients commerciaux, de même que par le biais d'un réseau de près de 830 stations-service et dépanneurs, 85 postes d'approvisionnement par carte destinés à l'industrie du camionnage, en plus de vendre du mazout domestique à quelque 140 000 clients. Ultramar Ltée, filiale de Valero Energy Corporation (symbole VLO à la Bourse de New York), emploie plus de 3 700 personnes et ses réseaux de raffinage, de distribution et de vente au détail contribuent au maintien de plus de 10 000 emplois indirects, ce qui en fait l'un des plus grands employeurs de l'est du Canada.

UNE MEILLEURE GESTION DES COMMUNICATIONS À PRIX ABORDABLE

« Ultramar produit entre 10 000 et 50 000 relevés par mois pour nos clients de mazout domestique », estime Hugo Beaulieu, superviseur, Systèmes et automatisation, chez Ultramar. « Avant de faire affaire avec Postes Canada, nous produisions tous ces relevés à l'interne. La tâche était répartie entre trois ou quatre emplacements et confiée à des employés qui avaient aussi d'autres fonctions. Nous nous sommes rendu compte qu'il nous fallait améliorer cette façon de faire et renforcer le contrôle de nos opérations. Postes Canada nous a présenté une solution de rechange très intéressante et à prix abordable. »

APERÇU

SOCIÉTÉ

Ultramar Ltée

SECTEUR D'ACTIVITÉS

Produits du pétrole

DÉFI

Améliorer la production et la distribution des relevés sur les plans de la qualité, du contrôle et des coûts.

SOLUTION

Grâce au service Envoi IntelliFlot^{MC}, les entreprises peuvent contrôler leurs coûts et accroître la rentabilité et l'efficacité de leurs procédés de communication. Ce faisant, elles répondent aux besoins des clients qui désirent recevoir leurs relevés par la poste ou par voie électronique.

AVANTAGES

- Recours à un seul fournisseur pour la production des relevés et pour leur distribution par la poste ou par voie électronique.
- Augmentation de la satisfaction des clients.
- Réduction des coûts d'exploitation.
- Distribution des relevés aux clients par le moyen de leur choix.

C'est ainsi qu'Ultramar a commencé à utiliser Envoi IntelliFlot, un service qui transpose les données fournies par l'entreprise dans le format approprié – imprimé ou électronique – et les transmet aux destinataires selon le mode de communication choisi : courrier, messagerie, courrier électronique, télécopieur ou postal^{MC}.

« En confiant la gestion des documents à Postes Canada, Ultramar a pu accroître ses capacités », ajoute M. Beaulieu.

Par exemple, l'entreprise utilise maintenant ses relevés à des fins de marketing, pour conserver sa clientèle. « Quand les gens rénovent leur maison, ils étudient d'autres types d'énergie, notamment le gaz naturel et l'électricité, explique M. Beaulieu. Grâce à nos relevés, nous pouvons attirer leur attention sur le fait que le pétrole s'est toujours révélé plus économique à long terme. »

Le service Envoi IntelliFlot de Postes Canada permet à Ultramar de répondre désormais aux besoins des clients qui souhaitent recevoir leurs relevés par voie électronique. À l'heure actuelle, seulement 1 ou 2 % des clients profitent de cette option, mais il n'en demeure pas moins qu'elle permet à Ultramar de mieux servir ses clients en leur offrant le canal de distribution de leur choix. Qui plus est, l'entreprise dispose maintenant d'un procédé de communication amélioré qui facilite le contrôle des coûts.



UN PROCESSUS QUI FONCTIONNE BIEN, DES RÉSULTATS SANS FAILLE

« Le processus fonctionne bien », souligne M. Beaulieu, précisant que l'entreprise compte cinq ou six cycles de facturation par mois. « Nous produisons un fichier séquentiel à partir des données de notre système, puis nous transmettons le fichier à Postes Canada par transfert de protocole de fichier (FTP). De son côté, Postes Canada produit les relevés, les met sous enveloppe et les poste. Nous recevons ensuite un rapport de confirmation. Le procédé est efficace; nous n'avons encore relevé aucune erreur. »

EFFICACITÉ ACCRUE ET RÉALISATION DES OBJECTIFS FINANCIERS ET OPÉRATIONNELS

Les entreprises d'aujourd'hui souhaitent toutes optimiser la gestion de leurs documents, réduire leurs coûts et accroître l'efficacité de l'ensemble de leurs opérations. Confier la gestion de documents à un partenaire stratégique, comme Postes Canada, permet aux entreprises d'améliorer la qualité de leurs documents, de réaliser des économies presque instantanément et de raccourcir les délais d'exécution. « Il est logique d'impartir les travaux d'impression aussi volumineux. Il nous serait impossible de produire tous ces relevés à l'interne au même coût et dans les mêmes délais », résume M. Beaulieu.

L'impartition stratégique n'est pas forcément une option à prendre ou à laisser; il est tout à fait possible d'en adapter les conditions selon les besoins de l'entreprise, qu'on parle d'échéanciers, de budget ou de ressources disponibles. Ainsi, les clients peuvent y recourir de façon ponctuelle pour atteindre divers objectifs financiers et opérationnels. Peu importe la dimension de l'entreprise, toutes les raisons sont bonnes pour avoir recours à l'impartition stratégique : améliorer l'efficacité des opérations, économiser du temps, se démarquer de la concurrence ou encore garder ses ressources pour les activités de base de l'entreprise.

L'impartition stratégique et le service Envoi IntelliFlot de Postes Canada ont permis à Ultramar de répondre aux besoins des clients qui souhaitaient recevoir leurs relevés par voie électronique.

Postes Canada produit les relevés, les met sous enveloppe et les poste, puis nous fait parvenir un rapport de confirmation. Le procédé est efficace; nous n'avons encore relevé aucune erreur.

Il est logique d'impartir les travaux d'impression aussi volumineux. Il nous serait impossible de produire tous ces relevés à l'interne au même coût et dans les mêmes délais.

QU'EST-CE QUE L'IMPARTITION STRATÉGIQUE?

L'impartition stratégique consiste à confier à un tiers les services dont une entreprise souhaite augmenter la rentabilité et l'efficacité. Du coup, l'entreprise profite de nouvelles technologies qui rehaussent l'ensemble de son service. Bien que les services impartis ne soient pas directement liés aux activités principales de l'entreprise, ils sont essentiels à son bon fonctionnement et contribuent à optimiser sa productivité et sa rentabilité.

Considérée depuis longtemps comme un moyen de réduire les coûts, l'impartition est reconnue comme un outil puissant pour la croissance des entreprises. InfoTrends¹ définit l'impartition comme « le fait, pour une entreprise, de confier à un spécialiste de l'extérieur la gestion et l'exécution de tâches qui ne font pas partie de ses activités de base, mais qui font partie intégrante de ses opérations quotidiennes ».



L'association professionnelle The Outsourcing Institute² (l'Institut sur l'impartition) mène régulièrement des sondages auprès de ses membres afin d'établir les facteurs qui incitent les entreprises à impartir certains services. Les réponses varient d'une entreprise à l'autre, mais selon un sondage récent, les entreprises choisissent l'impartition pour :

- accélérer le réaménagement des profits;
- avoir accès à des capacités de premier ordre;
- libérer des ressources pour d'autres tâches;
- faciliter la gestion des tâches difficiles ou dont elles ont perdu le contrôle;
- se concentrer sur leurs activités de base;
- dégager des fonds d'immobilisations;
- réduire les coûts d'exploitation;
- réduire les risques;
- avoir accès à des services non disponibles à l'interne.

¹InfoTrends est une société d'études de marché et de conseil stratégique reconnue comme le leader mondial dans le secteur des produits et solutions numériques.

²The Outsourcing Institute est une association professionnelle neutre qui s'intéresse essentiellement à l'impartition. Elle constitue la référence mondiale en matière d'information, de conseil et de réseaux liés à l'impartition.
Envoi IntelliFlot^{MC} est une marque de commerce de la Société canadienne des postes.

L'IMPARTITION STRATÉGIQUE AU SERVICE DE LA GESTION DES DOCUMENTS

Selon diverses statistiques, la gestion des documents est, dans la plupart des cas, une préoccupation accessoire pour les entreprises :

- Le coût des documents varie selon le secteur d'activité et peut représenter de 4 à 15 % des revenus de l'entreprise.
- Un employé de bureau consacre de 40 à 60 % de son temps à la gestion des documents, activité qui représente de 20 à 45 % des coûts de main-d'œuvre.
- Les cols blancs consacrent 70 % de leur temps à traiter des documents papier.
- 85 % des documents classés ne sont jamais réutilisés.
- 90 % des communications avec les clients prennent la forme d'imprimés.

Collectivement, les entreprises de 500 employés ou plus consacrent au-delà de 68 milliards de dollars à la production de documents. Par ailleurs, les entreprises de plus de 100 employés dépensent auprès de services d'impression internes et externes, un plus fort pourcentage de leurs revenus que les entreprises qui comptent moins de 100 employés.