

## Un lien essentiel Colis\*

**PARTOUT AU PAYS ET DANS LE MONDE ENTIER, POSTES CANADA OFFRE À SES CLIENTS LES SOLUTIONS D'EXPÉDITION DONT ILS ONT BESOIN. LES POSSIBILITÉS DE CROISSANCE À LONG TERME SONT IMPORTANTES, MAIS LA DÉGRADATION DE L'ÉCONOMIE MONDIALE A FAIT DES DÉGÂTS EN 2008.**

Les clients ont plusieurs options lorsqu'ils confient leurs colis à Postes Canada. Le service *Priorité<sup>MC</sup> Demain matin* offre une livraison le lendemain avant midi au Canada, tandis que le service *Xpresspost<sup>MC</sup>* offre la livraison « différée » le lendemain à l'échelle régionale et en deux jours à l'échelle nationale. Le secteur d'activité Colis offre aussi des services de livraison de surface, une gamme de services internationaux et d'autres services, comme *Libres-frontières<sup>MC</sup>*, lequel permet aux particuliers canadiens qui achètent des biens en ligne chez certains détaillants américains d'obtenir le coût en magasin (en dollars canadiens).

Les produits du secteur Colis se sont élevés à 1,3 milliard de dollars en 2008, soit 21 % du total pour le secteur Postes Canada. Les volumes sont tombés de 8,3 % par rapport à 2007, pour atteindre 159 millions d'articles expédiés. Cette réduction a surtout été liée à une modification de la répartition des activités internationales entrantes, avec une forte diminution de 26,7 % du volume lié au contexte économique mondial, même si ce déclin a été largement compensé par une augmentation du produit par article international entrant. Au total, le rendement a augmenté de 5,4 % par rapport à 2007. Cela s'explique par plusieurs facteurs, notamment les mesures tarifaires et une croissance importante pour le service Colis accélérés. La force du dollar canadien en début d'année a également tempéré le déclin des activités en provenance des États-Unis.

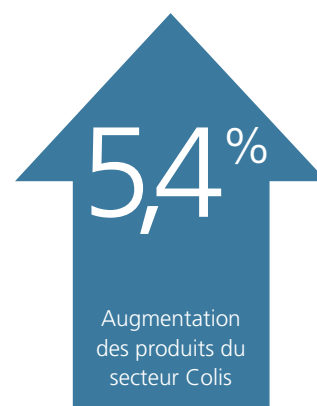
Le marché des colis est hautement concurrentiel, à faible marge et non protégé. Postes Canada est en tête dans le secteur des livraisons à domicile, notamment grâce à la croissance du cybercommerce.

En 2008, Postes Canada a conclu un accord avec Purolator pour le transport aérien. Cet accord nous donne plus de flexibilité et de contrôle sur nos vols, ce qui nous permet de répondre plus efficacement aux demandes de service changeantes tout en mettant fin à notre dépendance à l'égard des transporteurs commerciaux. De plus, Postes Canada et FedEx<sup>MC</sup> ont uni leurs forces pour lancer un nouveau service international, appelé *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*, qui offre aux consommateurs canadiens un service prioritaire vers plus de 220 pays et territoires. Pour répondre aux besoins des clients en ligne, Postes Canada a créé la boîte d'expédition à tarif forfaitaire pour eBay<sup>MC</sup>. Et lorsque les institutions financières ont eu besoin d'aide pour respecter la nouvelle législation contre le blanchiment d'argent, elles se sont tournées vers Postes Canada pour collaborer à la mise en place d'un service de confirmation en personne de l'identité.

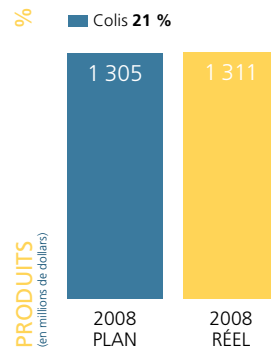
Afin d'aider les clients à suivre leurs colis, nous avons développé notre capacité de balayage en 2008. Nous avons atteint une couverture à l'échelle du réseau pour notre personnel de livraison motorisé et avons introduit de nouvelles fonctions pour favoriser une transmission de données presque en temps réel. Nous travaillons également à l'amélioration de la qualité de notre service en renforçant les capacités de nos procédés et nos liaisons de transport.

En raison de la situation économique, les prévisions de croissance pour 2009 sont faibles. Pendant ce temps, nos concurrents mondiaux sont en train de mettre en place rapidement de nouvelles technologies, forçant Postes Canada à procéder aux investissements nécessaires pour rester compétitive, offrir un meilleur service à ses clients et s'assurer une croissance rentable.

### SECTEUR POSTES CANADA



% DU TOTAL DES PRODUITS



\*Secteur Postes Canada seulement. Ne prend pas en compte Purolator.

## LE SERVICE DE PREUVE D'IDENTITÉ : LA CONFORMITÉ À MEILLEUR COÛT

Compte tenu de l'augmentation des cas de fraude et de vol d'identité, le CANAFE\* demande désormais aux banques et à d'autres organismes d'effectuer des contrôles d'identité en personne, pour veiller à ce que les objets confidentiels ou de grande valeur, comme les cartes de crédit, se retrouvent entre les bonnes mains. Étant donné qu'elle effectue déjà plus de 19 millions de vérifications d'identité par année, Postes Canada est très bien placée pour apporter son aide.

En s'inscrivant au nouveau service de Preuve d'identité avec transfert de données offert par Postes Canada pour les envois Xpresspost et *Priorité Demain matin*, les entreprises peuvent éliminer les tracas et les coûts liés à la mise en place et au fonctionnement de leur propre système de vérification de l'identité. Les articles vont directement au bureau de poste, où un commis ayant obtenu la formation nécessaire effectue une vérification d'identité avant d'utiliser un canal en ligne sécurisé pour envoyer les données (y compris la signature) à un site sécurisé aux fins de vérification par la banque ou une autre institution.

Comme près de 3 000 bureaux de poste offrent actuellement ce service, les Canadiens n'ont jamais besoin d'aller très loin pour ramasser des articles confidentiels ou des cartes de crédit.

\* Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada