



iAddress™ Mise à Jour

novembre 2014, Volume 7, Numéro 9

Les CLGOPs pour CL vont devenir obligatoires en 2015

Postes Canada a l'intention de rendre obligatoire l'utilisation des grands conteneurs à lettres et à grands objets plats pour tout le courrier court et long (Poste-lettres, Publipostage avec adresse et poste-publications) à partir de juin 2015. À cette fin, l'option de choisir les conteneurs à lettres va devoir être éliminé dans tous les logiciels de tri préliminaire SERP à partir du 1^{er} juin 2015. Avertissez nous si vous prévoyez des problèmes avec la modification à votre logiciel pour accommoder ce changement.

Service complet pour l'USPS

Comme les expéditeurs américains le savent, l'USPS a fait la promotion de leur option 'intelligent Mail' pour rabais automatiques. Leurs options 'Basic Service' et 'Full-Service' sont disponibles depuis 2009. En juin 2014, 77% du courrier éligible pour l'option 'Full Service' a été préparé de cette manière. Même si les expéditeurs ne sont pas obligés de soumettre leurs documents ou de préparer leurs envois de cette façon en ce moment, l'USPS encourage activement les expéditeurs d'utiliser l'option 'Full-Service'.

Il y a plusieurs avantages à utiliser l'option 'Full-Service Intelligent Mail'. Les voici :

1. Rabais additionnel par pièce pour les envois automatisés
2. Suivi et surveillance

Les expéditeurs peuvent suivre le trajet de leur courrier avec IMb. Ceci commence avec les données 'Start-the-Clock' lorsque le courrier entre dans le système et continue jusqu'à la livraison des pièces. Cette visibilité et le suivi est disponible sur le tableau 'Data Distribution/Informed Visibility'.

3. L'élimination des frais de service

Lorsque 90% du courrier annuel d'un expéditeur est 'Full-Service', il devient éligible pour une dispense de frais annuel pour tri préliminaire et pour la saisie de destination.

4. Envoyer de n'importe où

Les expéditeurs peuvent utiliser le même permit à n'importe quel emplacement. L'éligibilité pour obtenir ce bénéfice requiert l'approbation de l'USPS et est basé sur certains seuils de qualité pour la vérification électronique pour 'Full-Service'.

5. Service de changement d'adresse

Le service de changement d'adresse est gratuit pour les expéditeurs participants, pour les pièces de courrier 'Full-Service' avec la documentation électronique. Les données gratuites sont disponibles à travers 'PostalOne!' ou 'SingleSource ACS'. Nous anticipons des améliorations à ce bénéfice dans le futur.

Il y a des exigences pour la préparation du courrier 'Full-Service Intelligent Mail'. Un code à barre unique 'Intelligent Mail barcode (IMb)' doit être appliqué à :

- Chaque pièce de courrier (carte postale, lettre ou grand objet);
- Chaque cabaret ou sac ;
- Les étiquettes pour palettes lorsqu'elles sont utilisées

Aussi, le relevé de poste et la documentation pour l'envoi doivent être soumis par voie électronique.

L'option 'Full-Service' n'est pas encore obligatoire pour les envois aux États-Unis, il est anticipé que ceci va être le cas très bientôt. Tous les expéditeurs sont encouragés d'investiguer l'option 'Full-Service Intelligent Mail' pour s'assurer d'être prêt et d'avoir accès aux bénéfices disponibles.

Le prix des factures en papier

Les médias nationaux couvrent des nouvelles au sujet des pratiques 'payer pour payer' que plusieurs entreprises, surtout dans le secteur de télécommunication et internet, chargent à leurs clients depuis plusieurs années. Selon une étude par le *Centre pour la défense de l'intérêt public*,

les canadiens paient plus de 734 millions par année, avec approximativement 600 millions à l'industrie des télécommunications, pour des factures en papier qu'ils recevaient gratuitement avant 2010. Ce montant inclut seulement les entreprises qui chargent présentement pour les factures en papier et pourraient augmenter de manière significative si d'autres industries décident d'adopter les pratiques de 'payer pour payer'. Le *Centre pour la défense de l'intérêt public* indique que la plupart de ces frais sont payés par des personnes âgées et des personnes à faible revenu qui n'ont pas accès à l'internet. Pendant que les entreprises continuent à pousser leurs clients vers la facturation électronique, les consommateurs commencent à être encore plus insatisfaits avec les frais pour recevoir leurs factures en papier.

Le manque d'accès à l'internet est seulement une des raisons que les consommateurs préfèrent les factures en papier, même s'il est bien documenté que ceux qui n'ont pas accès ou peu d'accès à l'internet sont surtout des personnes à faible revenu et des personnes âgées. Beaucoup de personnes impriment les factures électroniques qu'ils reçoivent et croient que les entreprises devraient fournir ces factures en papier parce que c'est un prix à payer pour être en affaire. Ceci contredit aussi le message de la promotion de 'sauver des arbres' et 'aider l'environnement' que ces entreprises font en demandant de changer aux factures électroniques.

Les factures en papier nous rappellent de payer mais les notifications électroniques ne se font pas remarquer aussi facilement et peuvent être manquées dans la boîte de courriels remplis d'autres messages. La procédure pour recevoir les factures électroniques varie aussi. Certains sont des PDFs attachés à un courriel et d'autres sont une notification qu'un client peut accéder à sa facture en ligne en utilisant son mot de passe. Si un client reçoit plusieurs factures avec des procédures différentes pour les obtenir, ceci peut devenir une grande perte de temps et une frustration de s'assurer de tout recevoir correctement.

De la perspective d'une entreprise, est-ce que envoyer les factures par la poste est plus dispendieux? Une étude par une entreprise danoise a trouvé que les factures étaient normalement payées plus tard lorsqu'elles étaient reçues électroniquement à comparer à lorsqu'elles étaient reçues dans la poste. Environ 30% des clients qui avaient reçus leur facture par la poste ont eu besoin d'un rappel, tandis que presque 60% des clients qui avaient reçus leur facture de manière électronique ont eu besoin d'un rappel. Ceci a un impact significatif sur le flux de trésorerie d'une entreprise et augmenter les coûts administratifs à cause de la nécessité de

faire un suivi pour collecter les comptes en souffrance.

La sécurité des données est une autre inquiétude. La fraude postale est nommée de temps à autres comme question importante, mais ce qui est devenu commun est d'entendre parler des données volées d'entreprises. Les experts en informatiques rappellent souvent aux consommateurs de protéger leur information personnelle lorsqu'ils sont en ligne et qu'aucun site n'est complètement sécurisée. Les factures en ligne peuvent être vues par les consommateurs comme étant un danger d'exposition au vol d'information et vol d'identité. Aussi, le manque de documents en papier peut rendre la preuve de paiement plus difficile s'il y a une dispute pour les charges.

Même si aucune entreprise ne l'admet, plusieurs croient que les procédures 'payer pour payer' ont transformé le coût d'être en affaire en centre de profit. Le porte-parole du NPD, Andrew Cash, a déclaré 'c'est un vache à lait qui n'arrête pas de donner, jusqu'à ce que le gouvernement se présente et met en place une législation forte qui interdit complètement cette pratique.' D'autres se plaignent que les charges pour factures en papier sont une augmentation des taux pour le service qu'ils n'ont pas accepté dans leur contrat. De toute façon, les frais 'payer pour payer' ne sont pas considérés par les consommateurs comme une manière pour les entreprises de sauver sur le coût des envois postaux tout en rendent leur système de comptabilité plus écologique, mais plutôt comme un façon de forcer leur clients vers les factures électroniques tout en augmentant leurs profits.

Pour répondre aux critiques croissants, le CRTC a rencontré plusieurs entreprises dans le secteur de la télécommunication en août 2014, pour discuter la possibilité d'arrêter les pratiques de 'payer pour payer'. Les entreprises incluses dans cette discussion ont acceptés de prolongé volontairement certaines exemptions de frais à partir de janvier 2015. Des exemptions seront offertes aux personnes âgées, aux personnes handicapées, aux anciens combattants et aux clients sans service d'internet. Le CRTC ne croyait pas que ceci était assez et ont recommandé des consultations publiques. Cependant, à la fin du mois d'août, le gouvernement a annoncé qu'il va introduire une loi pour arrêter la pratique de 'payer pour payer' pour toutes les entreprises. Ceci a été promis originalement Durant le discours du trône d'octobre 2013 et ensuite dans le budget de 2014. La date de présentation et d'implémentation de la loi n'a pas été déterminée.

Même si le gouvernement semble être déterminer à créer des lois pour

aider tous les consommateurs, les entreprises qui utilisent la pratique 'payer pour payer' ou pensent l'implémenter, devraient considérer avant si c'est une bonne pratique pour leur entreprise. La mauvaise impression envers les entreprises qui utilise cette pratique augmente, et ceci en combinaison avec l'impact sur le flux de trésorerie, sont deux bons arguments contre l'implémentation des frais 'payer pour payer'. Les consommateurs ont des bonnes mémoires et un mauvaise impression peut causer du dommage à longs terme.

Cours de formation Web de Flagship

Nous offrons la formation en ligne ! Si vous avez besoin de nouveaux employés ou un cours de perfectionnement, s'il vous plaît contactez Carolyn Trebell à 1-866-672-0007 poste 3 ou carolyn@flagshipsoftware.com pour enregistrer pour un cours web.

Copyright © 2014 Flagship Software Ltd., Reproduction interdite
iAddressTM Mise à Jour est le bulletin électronique de Flagship Software Ltd.

Notre adress est:

Flagship Software Ltd.
203-60 King Road
PO Box 2625
Richmond Hill, ON L4E 1A6
Canada