



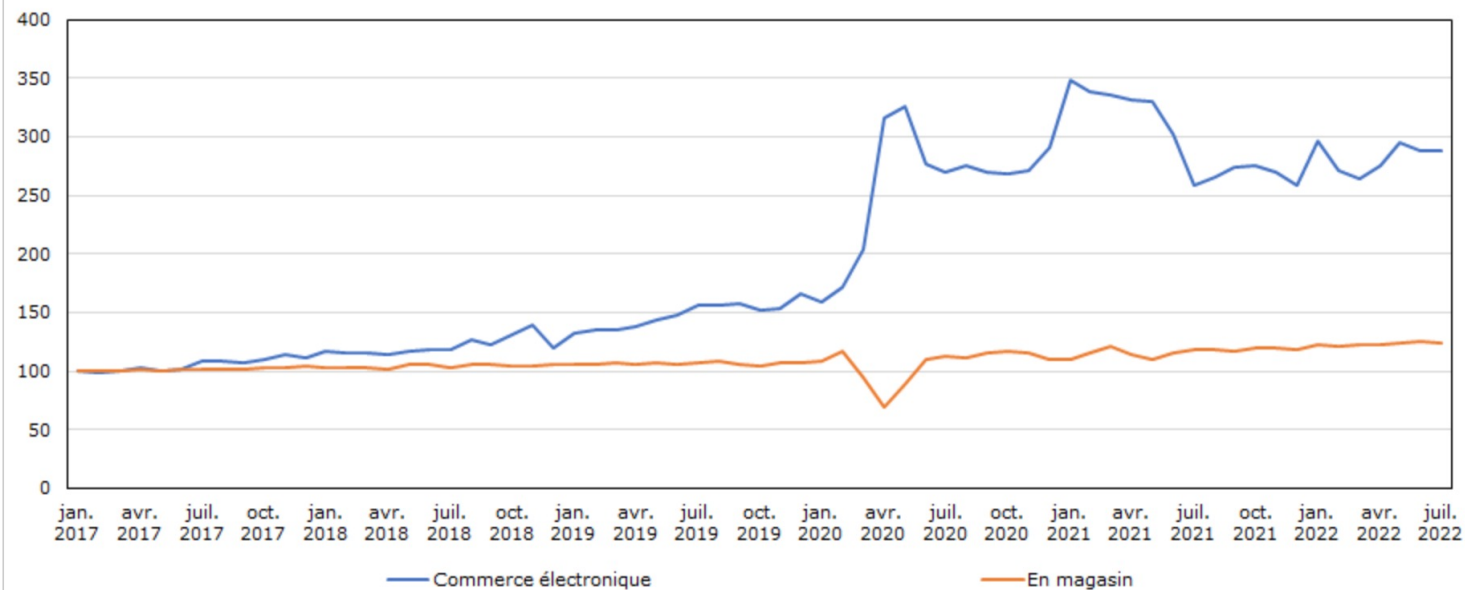
eMission

eCommerce et incidence
de vols de colis

Évolution du commerce en ligne au Canada entre 2017 et 2022

Graphique 1
Ventes au détail du commerce électronique par rapport aux ventes en magasin, données mensuelles indexées

indice (janv. 2017 = 100)



Source : Statistique Canada, Enquête mensuelle sur le commerce de détail.

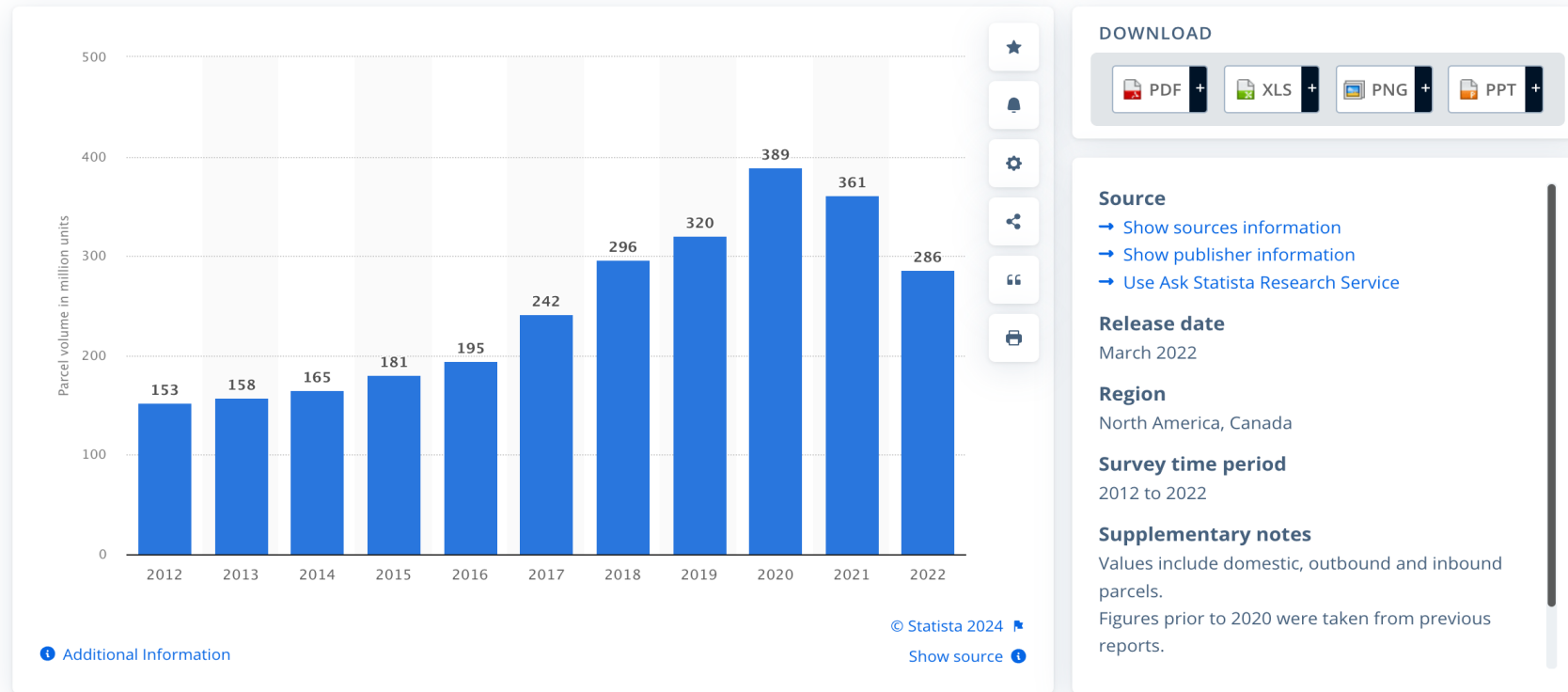
[Le commerce de détail électronique et la COVID-19 : comment les ventes en ligne ont évolué à mesure que le magasinage en personne a repris \(statcan.gc.ca\)](https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/62-625-x/2022001/article/00001.htm)



Évolution des volumes de colis de Postes Canada entre 2012 et 2022

Number of parcels delivered by Canada Post from 2012 to 2022

(in million units)



[E-commerce in Canada - statistics & facts | Statista](#)



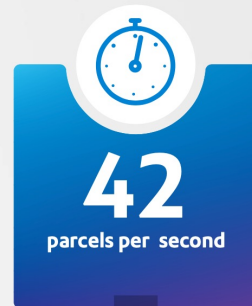
Colis du commerce en ligne au Canada en 2022



1.3bn parcels
in 2022



Volume decreased in 2022.



Canada's parcel volume decreased in 2022 to 1.3 billion, equating to 42 parcels per second or 3.6 million per day. Carrier revenue decreased by -2.8% in 2022 to \$13.0 billion. 34 parcels were generated per person in 2022 or 125 per household.

[23-mktc-03596-2023_global_parcel_shipping_index_ebook-web.pdf \(pitneybowes.com\)](#)



Quelques stats...

- 75% des Québécois achetaient en ligne en 2022;
- Croissance de 27% du commerce en ligne entre 2020 et 2021 dans le monde;
- Le commerce en ligne représentait 8% de toutes les transactions de ventes au détail en 2015.. En 2021? 21% ;
- 60% des Québécois font au moins un achat en ligne par semaine, 11%...plusieurs par jour;
- La pandémie a aplani de 3 à 5 ans la courbe de croissance du eCommerce initialement prévue;
- Augmentation des promotions (Amazon Prime Day, Alibaba 11-11, Black Friday, Cyber Monday...), livraison le lendemain, le jour même, en trois heures..., facilitation des retours, etc...



Problèmes découlant de cette croissance exponentielle?

- Augmentation du ratio nombre de livraisons par porte par jour;
- Accroissement de vols à la porte: 25% des Américains disent en avoir été victimes;
- 90k colis volés par jour à New York (New York Times, février 2021), 1,7M aux USA par jour;
- 25M\$US en vol de biens et services quotidiennement;
- Augmentation des systèmes organisés de fraude à la porte;
- Peu de plaintes de vol rapportées à la police. Les victimes de vol contactent plutôt le marchand qui, dans la plupart des cas, s'empresse de remplacer la marchandise;
- Peu ou pas de statistiques officielles confirmant un ratio vols / commandes eCom livrées;
- Difficile de connaître l'ampleur exacte du phénomène, les quelques plaintes acheminées vers la police ne sont pas compilées séparément des offenses du même genre (vols, vol à l'étalage, vol à la tire...).



Un problème coûteux...

« Les méthodes de plus en plus sophistiquées employées par les pirates de porche et les pilleurs de lobby vont de soi, car le vol de colis est devenu une entreprise très lucrative.

Selon une étude américaine, on estime que le vol de colis au sud de la frontière est responsable de la perte de biens et de services de 25 millions de dollars par jour.

Et bien qu'il soit plus difficile d'obtenir des estimations au Canada, un récent sondage mené auprès de 1 500 Canadiens par une grande entreprise de transport a révélé qu'un acheteur en ligne sur trois avait été victime d'un vol de colis en 2020 seulement, comparativement à un sur quatre un an plus tôt - une augmentation probablement attribuable, du moins en partie, à l'augmentation exponentielle des opportunités provoquée par les restrictions liées à la COVID et les transactions de commerce électronique subséquentes. »

[Out-SMART thieves this holiday season with a Snail Smart Parcel Locker - urbanYVR](#)



Pistes de solutions - consommateurs

- Spécifier un endroit plus sécuritaire pour la livraison: installer une boîte de dépôt à l'entrée, déposer sur le patio à l'arrière, chez un voisin, au bureau...
- Utiliser l'application du transporteur pour:
 - Modifier l'heure ou l'endroit de livraison (coûts additionnels possibles);
 - S'abonner au repérage détaillé: le transporteur confirme chaque étape de livraison par texto ou courriel;
- Exiger une signature à la livraison (coûts additionnels possibles);
- Choisir livraison à la porte en main propre ou colis retourné au comptoir de livraison;
- Faire livrer à un point-relais, comptoir multi-transporteurs, ex: PUDO, Penguin Pick-up;
- Vérifier les autres sites de ramassage reconnus pour colis, par exemple, épicerie, nettoyeur...



Gérer mes livraisons

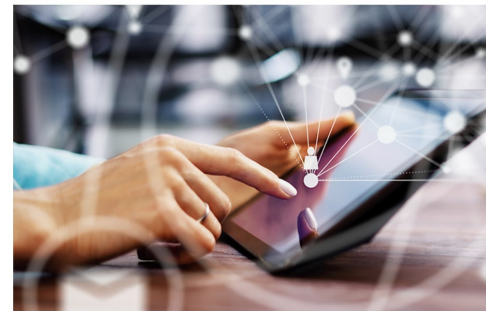
Nous pouvons vous aider à gérer vos livraisons avec commodité et facilité.

[Suivi et réacheminement](#) | [Retours](#) | [Foire aux questions](#) | [Assistant-ressources](#)

Changez la destination des colis que vous attendez même si vous n'avez pas de compte

Vous avez commandé des colis? Faites livrer vos envois à un comptoir de détail FedEx sans frais additionnels**.

- 1 Entrez votre **ID suivi**.
- 2 Cliquez sur **Gérer la livraison**, puis sur **Retenue à un centre** sur la page des résultats du suivi.
- 3 Entrez l'**adresse de livraison originale** pour authentification.
- 4 Affichez la liste des centres disponibles, faites votre choix, puis cliquez sur **Soumettre**.



** Cette option pourrait ne pas être disponible pour tous les envois.

SUIVRE ET
RÉACHEMINER





Accueil / Modifier une livraison

Modifier une livraison

Vous pouvez rediriger un colis ou modifier une livraison en vous connectant à UPS.com et en activant UPS My Choice®. Explorez toutes les [options de modification de livraison UPS](#)

[Se connecter pour effectuer une modification >](#)

Vous n'avez pas de nom d'utilisateur(trice)? [S'inscrire maintenant](#).
* Parfois, les expéditeurs limitent les options de livraison en fonction du contenu du colis.



Voici comment procéder



1. Ouvrez votre tableau de bord.

Si vous avez un compte, connectez-vous à UPS.com et ouvrez votre tableau de bord My Choice.



2. Sélectionnez votre colis

Cliquez sur « Options de livraison ». Si vous ne voyez pas la fonction « Options de livraison », c'est que l'expéditeur a restreint cette option.



3. Suivez les invites.

Réacheminez votre colis vers un autre endroit ou modifiez la date de livraison.

[S'inscrire gratuitement >](#)

[Se connecter >](#)





Inscrivez-vous à Mes choix Purolator dès aujourd'hui!

Mes choix Purolator pour les livraisons à domicile

Soyez parmi les premiers à profiter de la commodité de la solution Mes choix Purolator. Inscrivez-vous à Mes choix Purolator pour recevoir des avis par message texte et choisir des préférences de livraison personnalisables pour vos colis.

[S'inscrire](#)

Mes choix Purolator pour les entreprises

Offrez à vos clients liberté et souplesse grâce à Mes choix Purolator. Pour obtenir plus de renseignements et pour configurer un compte Mes choix Purolator, veuillez communiquer avec votre chargé de compte.

Vous n'êtes pas un client de Purolator? Contactez-nous pour en savoir plus et commencez dès maintenant à utiliser Mes choix Purolator!

Principales caractéristiques de Mes choix Purolator pour les livraisons à domicile et les entreprises



Visibilité totale du parcours de l'envoi



Prochaines étapes claires pour les tentatives de livraison infructueuses



Préférences de livraison personnalisables



Option d'autorisation de livraison sans signature*



Aucune application à télécharger



La preuve livraison avec photo



Personnel > Recevoir du courrier > Autres options de livraison >

FlexiLivraison



L'adresse de livraison ne se limite pas à votre domicile

Faites livrer vos colis au bureau de poste de votre choix avec FlexiLivraison^{MC}. Inscrivez-vous et choisissez l'un de nos quelque 6 000 emplacements. Ce service est sûr, pratique et gratuit.

[Commencer à utiliser FlexiLivraison](#)

Sur cette page

[Les avantages du service FlexiLivraison](#)

[Comment utiliser le service FlexiLivraison](#)

[Accédez au service FlexiLivraison à partir de votre téléphone](#)

Les avantages du service FlexiLivraison



Absent au moment de la livraison

Gardez votre colis en sécurité quand vous n'êtes pas à la maison pour le recevoir.



Gardez l'effet de surprise

Achetez des cadeaux en ligne et assurez-vous de garder la surprise.



Adresse temporaire

Faites livrer vos colis à un bureau de poste près de chez vous lorsque vous quittez votre domicile pour le travail ou les études.



Voyage au Canada

Désignez le bureau de poste qui vous convient pour la réception de vos colis, et ce, partout au Canada!

Consommateurs: quoi faire en cas de vol?

- Porter plainte à votre service de police local;
- Demander le remplacement au marchand:
 - Toujours vérifier au moment de l'achat quelles sont les modalités du marchand en cas de vol, de colis endommagé ou de retour;
 - La plupart des marchands remplaceront gratuitement l'article volé;
- Si le marchand refuse de remplacer, contactez le transporteur - livreur;
- En dernier recours, vérifiez auprès de votre émetteur de carte de crédit, celle-ci pourrait inclure une assurance pour vol...

[Here's what you need to know about 'porch piracy' and what to do if it happens to you | Fortune](#)



Pistes de solutions - marchands et livreurs

- Livraison à la porte en main propre ou colis retourné au comptoir de l'entreprise de livraison;
- Fenêtres de livraison courtes (1-2h) communiquées au destinataire pour assurer sa présence;
- Exiger le ramassage en magasin (comptoir dédié à l'entrée pour click & collect ou BOPIS) pour secteurs de livraison plus à risque ou biens de plus grande valeur;
- Livraison en casiers intelligents dédiés à un transporteur (ex: Postes Canada et Purolator) ou à un marchand (Amazon);
- Livraison en casiers agnostiques (tous les marchands et tous les livreurs) sur sites publics, ex sortie des stations de métro;
- Livraison obligée en points relais pour les biens plus à risque...



Initiatives pour une plus grande sécurité...



UPS a déployé une fonctionnalité appelée DeliveryDefense qui utilise l'IA pour évaluer les risques de livraison et générer un « score de confiance » pour les adresses où les commerçants doivent expédier des colis. Si l'adresse a un score faible, les commerçants peuvent proposer aux clients des points de collecte en magasin ou de retrait UPS, qui comprennent (aux USA) les magasins CVS et Michaels ainsi que d'autres entreprises locales.

Des détaillants comme Amazon et Walmart permettent également aux clients de suivre leurs commandes et de se préparer aux livraisons, ou de les récupérer en magasin. Amazon, qui a une empreinte physique limitée par rapport à Walmart, dispose de casiers où les colis peuvent être récupérés chez des tiers, ainsi que de sa filiale Whole Foods. La société donne également à ses membres Prime la possibilité de faire placer des colis dans des endroits sécurisés comme leur garage par des chauffeurs Amazon.

[Here's what you need to know about 'porch piracy' and what to do if it happens to you | Fortune](#)



Les casiers connectés, de plus en plus LA solution!

*Pour plus de détails, consultez notre document sur les casiers intelligents sur www.emissionhub.com

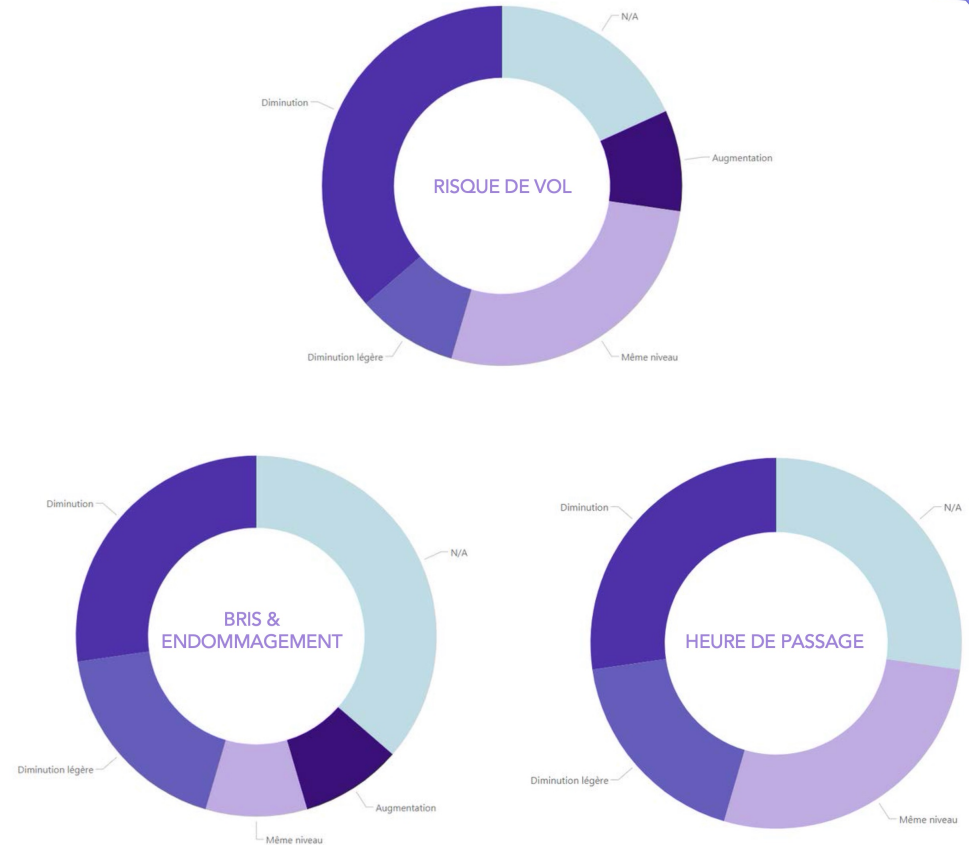


Figure 5
L'évolution du stress selon les sources d'inquiétudes liées à la livraison par l'usage des casiers connectés comparativement à la livraison à domicile



Plus d'infos:

jean.carrier@emissionhub.com



Colis du commerce en ligne au Canada en 2022

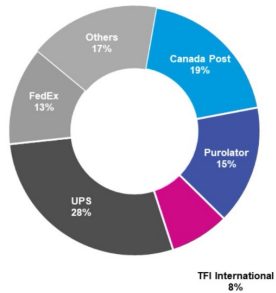
Canada breakdown

Carrier revenues



All major carriers measured in Canada generated a double-digit percentage increase.

Parcel market share, by revenue - Canada 2022



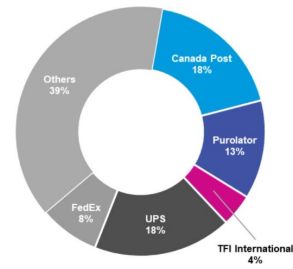
- UPS continued to generate the highest parcel shipping revenue in 2022 at \$3.7 billion, -1.1% decrease from 2021
- This was followed by Canada Post with \$2.5 billion and Purolator at \$2.0 billion
- In growth terms as compared to 2021, Purolator presented a 9.4% increase, followed by TFI with 1.5% and FedEx with 0.6% growth
- The 'others' category comprising smaller carriers decrease in parcel revenue, falling by -17% to \$2.2 billion. This category generated 21.6% CAGR 2016-2022
- Canada Post's parcel revenue CAGR 2016 - 2022 was 14%, with a -4% decrease from 2021-2022

Carrier volumes



Most carriers reported similar decrease in parcel volumes in 2021 to 2022 except for Canada Post which decreased by -17.5%.

Parcel market share, by volume - Canada 2022



- UPS shipped 240 million parcels in 2022
- FedEx decreased -7.9% to 104 million parcels
- Canada Post dropped -17.5% to 241 million
- The 'others' category fell by 11% from 582 million parcels to 516 million
- Of the major carriers, Canada Post generated the highest CAGR from 2016-2022 at 7.6%
- This was followed by Purolator with 5.8% CAGR during the same timeframe

Market share



By revenue

- Purolator increased share slightly from 14% to 15%
- FedEx increased share from 12% to 13%
- Canada Post maintained share as 19%

By volume

- UPS and Canada Post parcel volume share 18% of the market. UPS presented continuous growth, from 12% in 2020 to 17% in 2021, and 18% in 2022, while Canada Post continuously decreased from 21% in 2020, to 20% in 2021 and 18% in 2022
- TFI International retained the same market share as in 2021 at 4%
- FedEx, UPS, and TFI carriers lost market share by parcel volume in terms of CAGR 2016 - 2022, while Purolator remained neutral and Canada Post increased

[23-mktc-03596-2023-global-parcel-shipping-index-ebook-web.pdf \(pitneybowes.com\)](https://www.pitneybowes.com/23-mktc-03596-2023-global-parcel-shipping-index-ebook-web.pdf)

