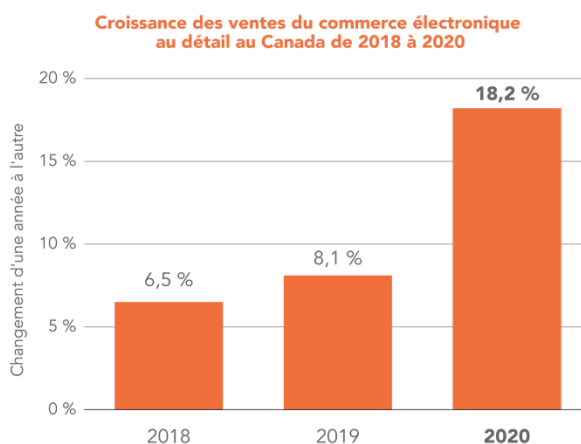


# Commerce électronique et livraison aux résidents dans les immeubles résidentiels canadiens : défis et perspectives d'avenir avant et après la pandémie

Le Groupe Saroukian et 1VALET, basés au Québec, s'associent à Snaile Canada pour rationaliser la gestion des colis

La pandémie continue d'accentuer et d'accélérer les tendances économiques préexistantes. L'industrie du commerce électronique a connu une solide croissance avant la crise de la COVID-19 et est devenue l'un des rares secteurs à avoir prospéré à l'échelle mondiale dans le contexte de la pandémie.

Une étude réalisée en mai 2021 par le service de recherche de Statista a montré que le commerce électronique de détail a connu une croissance de 6,5 % au Canada en 2018, contre 8,1 % en 2019. Selon des données distinctes issues de Statistique Canada, ces chiffres ont monté en flèche au cours des deux dernières années, avec une croissance massive de 110,7 % enregistrée entre mai 2019 et mai 2020. Les chiffres ont d'ailleurs culminé à 3,5 milliards de dollars en janvier 2021, ce qui représentait une hausse importante, mais un pourcentage relativement faible du commerce de détail total (7,8 % seulement).



La croissance actuelle du commerce électronique est importante, car elle souligne l'engouement récent tout en mettant en évidence une marge de croissance future.

“ *« La solution proposée par 1VALET et Snaile a changé la façon dont les livraisons aux résidents entrent dans ce bâtiment. Ce système de livraison intelligent assure le fonctionnement fluide du bâtiment et de ses résidents. Nous n'avons enregistré aucun vol à ce jour et ne voyons jamais traîner de colis ou d'avis de passage. C'est vraiment une solution d'avenir », a déclaré*

LOREN MICHAUD, VICE-PRÉSIDENTE PRINCIPALE DU GROUPE SAROUKIAN

La pandémie mondiale a été le principal moteur de l'explosion du commerce électronique en 2020. Plus que des événements ponctuels, le virus et le confinement qui s'en est suivi ont provoqué un changement majeur dans les tendances de vente au détail à l'échelle planétaire. Selon une enquête réalisée par Postes Canada, 93 % des Canadiens et Canadiennes ont

l'intention de continuer à dépenser autant, voire de dépenser plus en ligne après la pandémie. Les principaux moteurs de cette tendance à la hausse sont les membres de la génération Y et de la génération Z.

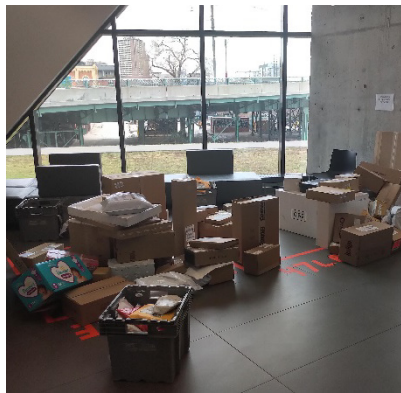
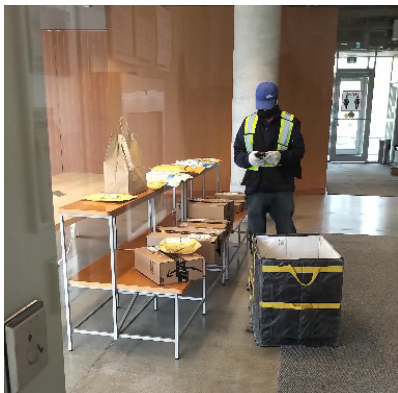
En effet, les membres de la génération Y représentent 33 % de tous les achats en ligne et 35 % des hyperacheteurs en ligne, à savoir les personnes qui achètent plus de 25 articles en ligne par an. De plus, selon une enquête réalisée par PwC auprès de 1 000 Canadiens et Canadiennes, les membres de la

génération Z sont beaucoup plus susceptibles d'acheter des produits alimentaires en ligne. Parmi ces achats, on retrouve des produits d'épicerie de tous les jours, des paniers de repas à préparer d'entreprises comme GoodFood et HelloFresh, et des livraisons de repas prêt-à-manger d'entreprises comme Uber Eats, SkipTheDishes et DoorDash.

Ce sont les jeunes générations qui continueront de façonner l'avenir du secteur du commerce électronique au Canada. En effet, portée commerciale est susceptible d'augmenter à mesure que les jeunes grandiront, deviendront plus riches et accéderont à un revenu disponible plus élevé. Les livraisons de nourriture en ligne contribuent de manière significative aux volumes de colis dans les immeubles résidentiels canadiens, et ce secteur va probablement se développer à mesure que vieillit sa clientèle dans les années à venir.

## Les transporteurs et les immeubles résidentiels au Canada

Au cours des années à venir, il faut s'attendre à ce que le nombre de colis qui franchiront les portes des immeubles résidentiels canadiens connaisse une croissance considérable, tant pour les colis d'alimentation que pour les autres. Des transporteurs reconnus à l'échelle nationale prévoient une expansion, y compris les grands noms comme Apple Express, Canpar, DHL, FedEx, Intelcom, Purolator, TForce et UPS. Il existe également de nombreuses petites entreprises en activité partout au Canada; avec plus de 10 000 transporteurs, le secteur continue d'être fragmenté.



Par exemple, Amazon Canada utilise 12 transporteurs pour exécuter ses commandes de commerce électronique, y compris son propre service, Amazon Logistics, et plusieurs entrepreneurs indépendants. La plupart des commandes Amazon sont livrées par des transporteurs indépendants opérant via le programme

Amazon Flex ou via des valeurs sûres comme Purolator et Postes Canada. Bien que ces entreprises puissent livrer les commandes Amazon, elles utilisent leur propre numéro de suivi et ne peuvent pas livrer d'articles aux Amazon Hub Lockers, ni à d'autres points de livraison Amazon.

Pour mettre ces problèmes en perspective, Snail Inc. a réalisé une enquête portant sur un immeuble de 526 logements situé dans le centre-ville de Toronto lors d'une journée banale. En 24 heures, 131 colis ont été livrés, comme indiqué dans le tableau 1. Les transporteurs inconnus représentaient près de 20 % des livraisons. Il est à prévoir que ce nombre augmentera dans les années à venir, à mesure que les volumes de commerce électronique augmentent, que les grands transporteurs élargissent leurs horizons et que les petits transporteurs indépendants prennent davantage le relais.

| Entreprise de livraison                 | Nombre de colis |
|---|-----------------|
| Amazon/partenaire de livraison d'Amazon | 42              |
| Postes Canada                           | 30              |
| Inconnue                                | 24              |
| FedEx                                   | 13              |
| UPS                                     | 11              |
| Purolator                               | 10              |
| Canpar                                  | 1               |

## Défis concernant l'accès aux bâtiments résidentiels

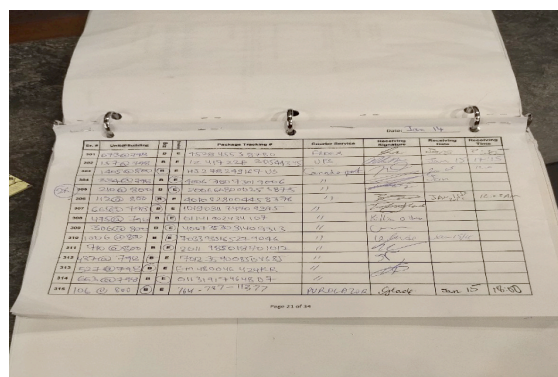
La concurrence et la fragmentation croissantes au sein du secteur font émerger un certain nombre de défis sur les plans commercial et logistique. L'accès au bâtiment peut être un problème, tout comme les questions relatives à la sécurité, à la sûreté et à la conformité. Par exemple, les chauffeurs-livreurs conduisent souvent des voitures ou des camionnettes n'arborant aucune marque, et ne sont généralement reconnaissables qu'à leur gilet de haute visibilité. Dans la mesure où le nombre de livraisons est plus que susceptible d'augmenter dans les années à venir, les problèmes liés à l'accès et à la sécurité des bâtiments nécessitent d'être résolus rapidement.

Parmi les méthodes d'accès aux bâtiments, on trouve les deux catégories suivantes :

1. Les immeubles avec une conciergerie ou dotés d'un service de sécurité
2. Les immeubles n'employant pas de personnel

## Immeubles employant du personnel

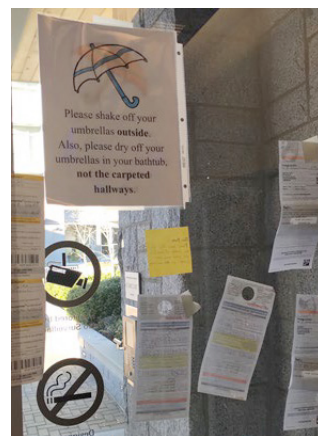
Dans le cas des immeubles possédant un concierge, c'est ce dernier qui est chargé de faire entrer les chauffeurs-livreurs dans l'immeuble. Le livreur se rend à la conciergerie, où le reçu est signé et le colis est récupéré, enregistré (souvent manuellement), puis stocké. Une fois le résident averti, il faut retrouver le colis et consigner le fait que le client l'a récupéré. Selon les enquêtes menées par Snail, ce processus complexe et chronophage prend environ 10 minutes par colis.



Dans cette situation, les colis prennent souvent trop de place dans la conciergerie, ce qui peut entraîner des problèmes de sécurité et des infractions au Code de prévention des incendies. La présence d'un trop grand nombre de matières combustibles dans l'espace commun est citée dans la section 2.4.1.1 du Code de prévention des incendies de l'Ontario, qui traite de l'accumulation de matières combustibles.

## Immeubles n'employant pas de personnel

Dans le cas des immeubles ne disposant pas de concierge, un bouton dédié aux livraisons est généralement utilisé pour avertir le gestionnaire immobilier ou le résident de l'immeuble. Ce bouton permet parfois de rejoindre le téléphone portable du résident afin de permettre d'autoriser l'accès au livreur à distance. Certains immeubles ne sont pas équipés de ce système et ne peuvent accepter les livraisons que par Postes Canada. Dans ce cas, un avis de passage est laissé pour indiquer au résident que la livraison n'a pas pu avoir lieu, et ce dernier doit aller chercher le colis dans un point de vente qui sert de dépôt de colis.



Dans la plupart des cas, les petites entreprises de livraison réussissent à pénétrer dans le bâtiment d'une manière ou d'une autre. Le personnel de livraison est souvent payé en fonction du nombre d'articles livrés et n'a qu'à fournir une photo du colis à l'intérieur du bâtiment pour prouver que la livraison a bien eu lieu. De nombreuses méthodes non autorisées sont utilisées pour pénétrer dans les bâtiments, comme le fait d'appuyer un grand nombre de fois sur une sonnette, le fait d'appuyer de façon aléatoire sur un bouton et le fait de suivre quelqu'un qui entre dans le bâtiment lorsque celui-ci est verrouillé.



Dans ces circonstances, les colis et les avis de passage sont souvent très nombreux à l'intérieur du bâtiment, ce qui peut entraîner des problèmes de sécurité et des infractions au Code de prévention des incendies. En effet, la trop grande présence de matières combustibles bloquant les voies d'évacuation constitue une infraction à la section 2.7.1.7 du Code de prévention des incendies de l'Ontario, qui traite de l'accumulation des matières combustibles.

## Infractions au Code de prévention des incendies et vol de biens

En vertu de la Loi sur la prévention et la protection contre l'incendie, partie VII, section 28, des sanctions sont en vigueur partout en Ontario pour punir les infractions au Code de prévention des incendies. Les personnes condamnées peuvent encourir jusqu'à 50 000 \$ d'amende pour une première infraction et jusqu'à 100 000 \$ d'amende ou un an d'emprisonnement si elles récidivent. Les sanctions sont encore pires pour les entreprises : une première infraction peut coûter jusqu'à 500 000 \$ d'amende, tandis qu'une récidive peut valoir une amende allant jusqu'à 1,5 million de dollars.



En plus des infractions au Code de prévention des incendies, le fait de laisser des colis traîner dans les espaces communs peut favoriser le vol. En effet, il est relativement facile pour les criminels de s'introduire dans des immeubles résidentiels et d'y voler des colis, souvent en utilisant les mêmes méthodes que les chauffeurs-livreurs. Les colis sont parfois empilés dans les couloirs à l'extérieur des appartements, ce qui met en évidence le revenu disponible des résidents et indique qu'ils ne sont pas chez eux. Une récente enquête publiée par FedEx a révélé que près d'un tiers des personnes réalisant des achats en ligne ont été victimes de vol de colis en 2020, contre un quart des acheteurs un an auparavant. L'enquête a également indiqué que trois acheteurs en ligne sur dix craignent que leurs achats ne soient volés à la livraison.

## Quelle est la solution?

L'entreprise québécoise 1VALET et Snail Canada ont travaillé de concert pour proposer une solution intégrée de livraison de colis. Ils fournissent une solution complète de bout en bout pour assurer la sûreté et la sécurité dans les immeubles résidentiels. Leur première installation au Québec a été achevée en 2021. Elle fait partie du Central Parc Laval du Groupe Saroukian, un ensemble de résidences locatives fabriqué sur mesure et situé au 3385 boulevard Le Carrefour à Laval, au Québec.

La solution repose sur la console d'entrée intelligente de 1VALET, l'un des chefs de file du secteur. Ce système comprend un lecteur de code-barres, qui s'intègre directement aux systèmes de suivi utilisés par les entreprises de livraison de colis. Ce scanneur intelligent lit le numéro de suivi du code-barres, valide le colis et ouvre la porte verrouillée du hall. Le transporteur se rend ensuite vers le casier Snail pour déposer le colis. Lors de la livraison, Snail envoie un code QR de retrait sans contact à usage unique à l'application pour les résidents de 1VALET, ce qui permet au résident de venir récupérer son colis dans le casier.

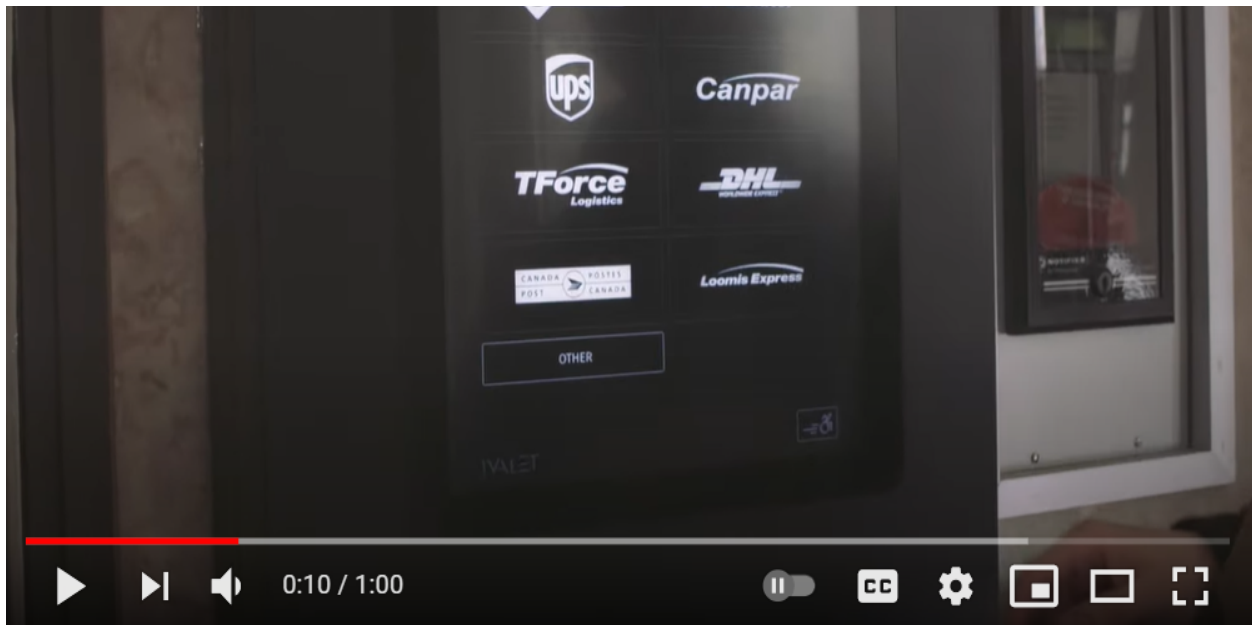




L'installation récente de Snaille au Central Parc Laval du Groupe Saroukian



Le Central Parc Laval du Groupe Saroukian



*« La solution proposée par 1VALET et Snail a changé la façon dont les livraisons aux résidents entrent dans ce bâtiment. Ce système de livraison intelligent assure le fonctionnement fluide du bâtiment et de ses résidents. Nous n'avons enregistré aucun vol à ce jour et ne voyons jamais traîner de colis ou d'avis de passage. C'est vraiment une solution d'avenir », a déclaré*

LOREN MICHAUD, VICE-PRÉSIDENTE PRINCIPALE DU GROUPE SAROUKIAN

Cette solution de livraison intégrée résout tous les aspects problématiques liés à la livraison de colis en immeuble résidentiel.

- Le système d'entrée de 1VALET permet une livraison fluide sans qu'un résident, un concierge ou un gestionnaire immobilier ait besoin d'interagir avec le transporteur. Il permet de régler les problèmes de sécurité, de garantir la conformité des bâtiments, de réduire le nombre d'entrées illégales dans ces derniers et d'éliminer le problème lié aux livraisons de colis dans un environnement non sécurisé.
- Le casier de Snail fournit un dépôt de colis sûr et sécurisé une fois que le transporteur est à l'intérieur du bâtiment. Tous les principaux transporteurs de colis ont passé un contrat avec Snail, ce qui contribue à assurer une livraison cohérente et systématique. Ce système évite aux colis d'être laissés dans les halls ou les couloirs, éliminant ainsi les infractions au Code de prévention des incendies et réduisant le nombre de vols.

Depuis leur première installation conjointe dans les appartements de Minto à Ottawa, Snail et 1VALET ont obtenu un contrat pour la propriété de Minto située au 39 Niagara West St à Toronto, ainsi que de nombreux autres contrats pour des entreprises comme Empress en Colombie-Britannique, le Groupe Saroukian au Québec et Reid's Heritage Properties en Ontario.

## À propos du Groupe Saroukian

Fondé à Edmonton en Alberta en 1989, le Groupe Saroukian est une société de développement immobilier entièrement intégrée, avec des divisions commerciales bien établies dans la construction et la gestion immobilière. Le Groupe Saroukian opère dans les secteurs résidentiel, industriel et commercial. On lui doit notamment les emblématiques boutiques du South Boulevard à Edmonton et, plus récemment, le Central Parc Laval, situé à Laval, au Québec.

## À propos de 1VALET

1VALET est une plateforme logicielle pour bâtiments intelligents qui intègre les technologies de l'Internet des objets pour mieux connecter les résidents à leur communauté et permettre de transformer facilement un immeuble résidentiel en bâtiment intelligent connecté.

En centralisant les systèmes des bâtiments au sein d'un tableau de bord Web et en offrant aux locataires une application pour les résidents, 1VALET est en mesure d'améliorer l'engagement des résidents, d'augmenter le revenu net d'exploitation, mais aussi de créer des communautés plus sûres et plus intelligentes.

## À propos de Snaile

Forte d'un réseau opérant dans plus de 55 villes canadiennes, Snaile Inc. est la plus grosse société de casiers à colis du Canada. Snaile est un fournisseur de services qui a fait ses preuves et dispose d'un large éventail de solutions. Au Canada, 9 propriétaires de grands immeubles résidentiels sur 10 font confiance à la société.

L'entreprise a établi des partenariats avec tous les principaux transporteurs de colis canadiens, la plupart des progiciels de gestion immobilière et de nombreuses plateformes de bâtiments intelligents. Snaile est le chef de file national en matière de gestion des livraisons en immeuble résidentiel, d'exécution des commandes de commerces de vente au détail et de gestion des colis dans des tours de bureaux.