

IDC MarketScape : Évaluation des fournisseurs mondiaux de solutions et de services de courrier en 2026

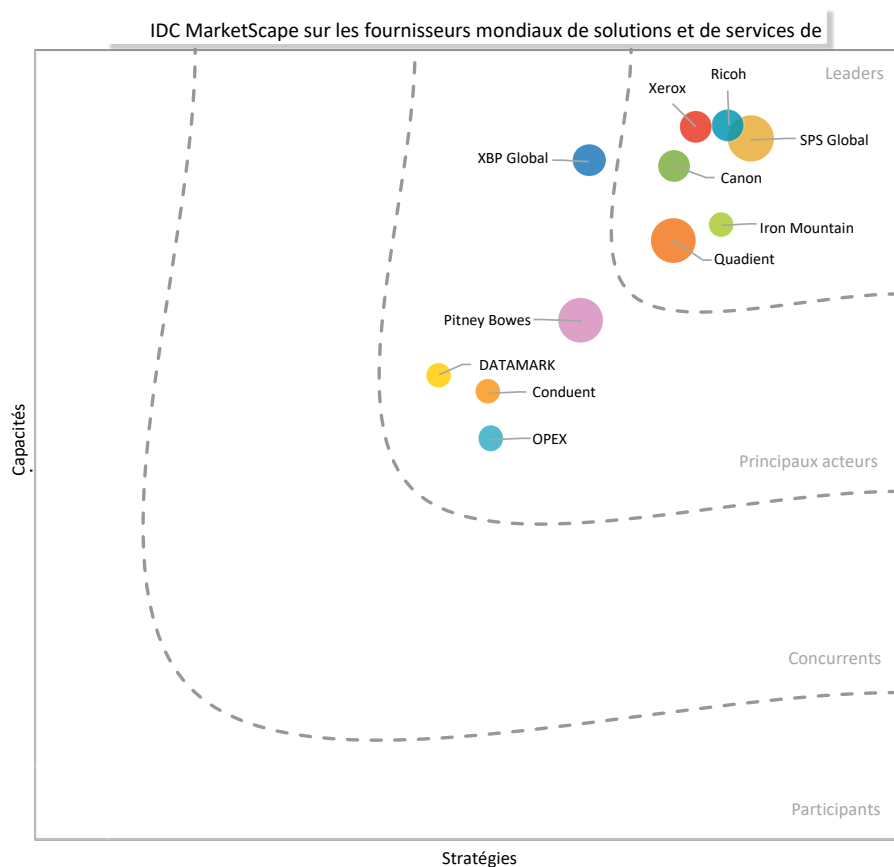
Robert Palmer

CET EXTRAIT PRESENTE RICOH COMME UN LEADER

GRAPHIQUE IDC MARKETSCAPE

GRAPHIQUE 1

Évaluation IDC MarketScape des fournisseurs mondiaux de solutions et de services de courrier



Source : IDC, 2026

Consultez l'Annexe pour plus de détails sur la méthodologie, la définition du marché et les critères d'évaluation.

À PROPOS DE CE DOCUMENT

Cet extrait est directement tiré du document IDC MarketScape : Évaluation des fournisseurs mondiaux de solutions et de services de courrier en 2026 (doc. n° US52993325).

LE POINT DE VUE D'IDC

De plus en plus, les organisations cherchent à rationaliser et à externaliser leurs opérations de gestion du courrier afin de réduire leurs coûts, d'optimiser leur productivité et de garantir l'intégrité des documents ainsi que le respect des réglementations. Le remplacement du courrier traditionnel par des solutions électroniques s'est accéléré depuis la pandémie de COVID-19, sous l'effet de l'essor du modèle de travail hybride. Les services de courrier traditionnels adoptent de plus en plus des solutions numériques qui permettent la numérisation, le tri, l'acheminement et le stockage sécurisés des documents, tout en rationalisant les flux de travaux et réduisant la gestion du courrier physique.

Malgré la transition rapide vers le numérique, de nombreuses organisations continuent de faire face aux réalités du courrier physique et à une infrastructure de service de courrier obsolète. Les volumes importants de courrier physique entrant, notamment les documents juridiques, les chèques, les contrats et les communications soumises à une réglementation, nécessitent toujours un traitement sécurisé, un suivi de la chaîne de responsabilité et une distribution dans les délais. Les systèmes de gestion du courrier traditionnels, souvent fondés sur des processus manuels et des équipements obsolètes, peinent à s'intégrer aux flux de travaux numériques modernes, ce qui crée des goulots d'étranglement qui ralentissent les opérations et augmentent le risque de perte ou d'erreur d'acheminement des documents.

Le coût lié à la gestion d'espaces dédiés au traitement du courrier, au personnel et aux équipements ajoute une pression supplémentaire, d'autant plus que les volumes de courrier fluctuent de manière imprévisible. Pour les organisations présentes sur plusieurs sites ou dont le personnel travaille en mode hybride, garantir un traitement cohérent et conforme du courrier devient encore plus complexe, car le courrier physique doit être réceptionné, numérisé et acheminé vers des collaborateurs qui ne sont souvent pas au bureau pour le réceptionner.

Cette étude d'IDC évalue les performances des fournisseurs proposant des solutions et des services destinés aux services de courrier. Elle répertorie les capacités et les stratégies commerciales de ces entreprises, en mettant l'accent sur leur capacité à aider les organisations à moderniser leurs opérations de gestion du courrier et à obtenir de meilleurs

résultats commerciaux. L'évaluation repose sur un cadre complet qui intègre à la fois des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, ainsi que les retours d'expérience des acheteurs de services de conseil aux entreprises.

Cette étude a pour objectif de fournir aux organisations un cadre structuré et objectif leur permettant d'évaluer les fournisseurs sur le marché des solutions et services destinés aux services de courrier. En évaluant à la fois l'étendue et la profondeur des capacités des fournisseurs, notamment leurs offres technologiques, leurs modèles de prestation de services et leurs stratégies de commercialisation, ce rapport IDC MarketScape a pour objectif d'aider les organisations à identifier les fournisseurs qui sont non seulement bien équipés pour répondre à leurs besoins actuels en matière de gestion du courrier, mais également en mesure de s'adapter à l'évolution de leurs besoins au fil du temps.

Au-delà des capacités ponctuelles, l'évaluation examine également la solidité et la cohérence de la stratégie commerciale globale de chaque fournisseur, notamment ses investissements dans l'innovation, ses écosystèmes de partenariats et sa couverture géographique. Cette approche globale permet aux organisations de prendre des décisions d'approvisionnement plus éclairées, en choisissant des fournisseurs qui démontrent la stabilité, la vision stratégique et la maturité opérationnelle nécessaires pour devenir des partenaires viables et compétitifs à long terme.

Voici les capacités et les facteurs de réussite stratégiques mis en évidence par cette étude :

- Gamme actuelle de solutions, comprenant le traitement du courrier entrant et sortant, les services de courrier numérique, la gestion externalisée des opérations de centre de courrier, ainsi que d'autres fonctionnalités permettant de répondre à l'ensemble des besoins en matière de solutions et de services de centre de courrier
- Une capacité à maîtriser les compétences clés du service de courrier en matière de saisie, de tri, d'acheminement, de suivi et de distribution du courrier, tant sur les canaux physiques que numériques
- Une feuille de route visant à relever les défis spécifiques rencontrés par les utilisateurs finaux lors de la transition des opérations traditionnelles de gestion du courrier vers des modèles hybrides alliant physique et numérique
- Des capacités et stratégies visant à aider les clients à se conformer et à rester en conformité avec la réglementation relative au traitement des documents, ainsi qu'à respecter les principales normes sectorielles en matière de sécurité du courrier, de chaîne de traçabilité et de gestion des archives
- Des capacités et des stratégies visant à aider les clients à déterminer la meilleure approche pour intégrer des solutions de messagerie électronique dans le cadre des flux de travaux de courrier physique existants et de l'infrastructure existante

- Une approche globale visant à fournir des solutions et des services de courrier, tant horizontaux que verticaux, par le biais de canaux directs et indirects, notamment l'externalisation des processus métier et les modèles de services gérés
- Une attention particulière portée à l'excellence opérationnelle et à la qualité de la prestation de services, notamment grâce à un traitement du courrier cohérent et vérifiable aux niveaux local, régional et mondial
- Des capacités et des stratégies permettant de relever les défis spécifiques liés au service du courrier dans le cadre des modèles de travail hybrides, notamment la numérisation à distance du courrier, l'acheminement numérique et la transmission sécurisée de documents électroniques aux équipes dispersées
- Une poursuite de l'expansion vers de nouvelles zones géographiques, de nouveaux secteurs d'activité et de nouvelles applications métier, en particulier dans les secteurs réglementés tels que la santé, les services financiers et le secteur public
- Des modèles flexibles de prestation de services, de tarification et de facturation, ainsi que la capacité à prendre en charge les opérations de gestion du courrier sur site, externalisées et dans le nuage, quelle que soit la taille et la complexité de l'organisation

CRITERES D'INCLUSION DES FOURNISSEURS DANS L'IDC MARKETSCAPE

Ce document présente une analyse de 11 fournisseurs proposant un large éventail de services et de solutions destinés à répondre spécifiquement aux besoins en matière de technologies d'automatisation des services de courrier et de services d'externalisation à l'échelle mondiale. Le fournisseur doit proposer des technologies, des systèmes et des processus intégrés, conçus pour gérer, automatiser et optimiser le traitement de la correspondance entrante et sortante d'une organisation, qu'elle soit physique ou numérique. Ces solutions couvrent l'ensemble du cycle de vie de la gestion du courrier et des documents, notamment la réception, le tri, la numérisation, le classement, la distribution sécurisée, le suivi et l'archivage.

CONSEILS POUR LES ACHETEURS DE SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

Bien que les organisations continuent de privilégier les investissements dans l'efficacité opérationnelle et la transformation numérique, le service du courrier reste une source souvent négligée de risques liés aux processus et de non-conformité. Alors que les volumes de courrier physique fluctuent et que les alternatives numériques se multiplient, de nombreuses organisations ne disposent pas d'une stratégie cohérente pour gérer la

convergence des canaux de courrier physique et numérique. Selon une étude d'IDC, les organisations qui ne modernisent pas leurs opérations de gestion du courrier s'exposent à des risques croissants en matière d'intégrité des documents, de conformité réglementaire et de continuité du service — d'autant plus que les modèles de travail hybrides imposent de nouvelles exigences aux processus traditionnels de traitement et de distribution du courrier.

Par ailleurs, le remplacement du courrier physique par des solutions électroniques s'est accéléré depuis la pandémie, sous l'impulsion de la nécessité de soutenir le télétravail et les équipes dispersées géographiquement, des plateformes de gestion documentaire infonuagiques et des processus métier de plus en plus dématérialisés. Malgré cela, de nombreuses organisations continuent d'utiliser une infrastructure de gestion du courrier obsolète, reposant sur des processus manuels, des équipements vieillissants et des flux de travaux cloisonnés, qui ne sont pas adaptés aux exigences de l'environnement de travail hybride actuel. Les volumes importants de courrier physique entrant nécessitent toujours un traitement sécurisé, un suivi de la chaîne de responsabilité et une distribution rapide, alors même que les coûts liés au personnel et aux locaux ne cessent d'augmenter.

Il est donc nécessaire que les organisations tiennent compte des éléments suivants :

- Moderniser les opérations du service du courrier dans le cadre d'une stratégie plus large de transformation numérique. La modernisation du service du courrier ne se limite pas à l'automatisation des processus manuels; il s'agit de repenser la manière dont les documents et les communications atteignent l'organisation, y circulent et en sortent. Une stratégie moderne de gestion du courrier doit englober les politiques, les processus et les technologies qui régissent l'ensemble du cycle de vie des documents, de la saisie physique et la conversion numérique jusqu'à l'acheminement sécurisé, le stockage et l'élimination. Les organisations devraient évaluer le niveau de maturité actuel de leur service de courrier et élaborer une feuille de route permettant d'aligner la transformation de ce service sur des initiatives plus larges en matière de gestion de l'information, de conformité des archives et de gestion de contenu d'entreprise (ECM).
- Accorder la priorité à l'intégrité des documents et au respect de la chaîne de traçabilité. Le courrier physique comme le courrier électronique doivent être traités de manière à préserver l'intégrité des documents, à protéger les informations sensibles et à garantir une chaîne de traçabilité claire et vérifiable. Cela revêt une importance particulière dans les secteurs réglementés tels que la santé, les services financiers, le secteur juridique et le secteur public, où les erreurs de gestion des documents peuvent entraîner des sanctions importantes en matière de conformité ou nuire à la réputation. Les organisations devraient faire appel à des fournisseurs de services de courrier capables de démontrer qu'ils disposent de processus d'assurance qualité rigoureux, de certifications de conformité et de la capacité à répondre aux exigences réglementaires propres à leur secteur.

- Relever les défis liés au travail hybride. Le passage à des modes de travail hybrides et flexibles a profondément bouleversé le fonctionnement traditionnel des services de courrier, créant de nouveaux défis en matière de réception, de numérisation et de distribution du courrier physique aux employés qui ne se rendent parfois que rarement au bureau. Les organisations devraient évaluer les solutions de courrier numérique qui permettent la numérisation sécurisée, le tri intelligent et la distribution à distance du contenu du courrier, afin de garantir que leurs collaborateurs, où qu'ils se trouvent, reçoivent une correspondance précise et en temps voulu.
- Considérez l'externalisation comme un levier stratégique permettant de réduire les coûts et d'améliorer la qualité du service. Les services de courrier et l'externalisation des processus métier offrent aux organisations une alternative intéressante à la gestion en interne de leur service de courrier. En s'associant à des fournisseurs spécialisés, les organisations peuvent réduire leurs frais généraux, accéder à des technologies de pointe et à une expertise pointue, et bénéficier de modèles de services évolutifs qui s'adaptent à l'évolution des volumes de courrier et des besoins de l'entreprise.
- Intégrer les solutions de gestion du courrier aux systèmes et aux flux de travaux de l'entreprise. La valeur d'un service de courrier moderne est considérablement renforcée lorsque les solutions sont étroitement intégrées aux plateformes d'entreprise plus larges, notamment les systèmes de gestion de contenu d'entreprise, d'ERP, de CRM et de gestion des archives. Une intégration transparente élimine les transferts manuels, accélère le traitement des documents et garantit que les informations saisies au service du courrier sont transmises rapidement et avec précision vers les flux de travaux et les systèmes qui en ont besoin. Les organisations devraient privilégier les fournisseurs dotés de solides capacités d'intégration et ayant fait leurs preuves en matière de connexion des plateformes de courrier à l'écosystème technologique de l'entreprise.
- Anticipez l'avenir Le marché des solutions et services destinés aux services de courrier continue d'évoluer rapidement. Les acheteurs doivent évaluer avec soin dans quelle mesure les fournisseurs investissent activement dans les technologies et les capacités de nouvelle génération. Les fournisseurs qui intègrent l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine dans les processus clés des services de courrier sont les mieux placés pour apporter une valeur ajoutée durable à long terme. Les technologies basées sur l'IA jouent un rôle de plus en plus central dans la modernisation des services de courrier, permettant aux organisations de traiter plus rapidement, avec une plus grande précision et à moindre coût, des volumes croissants de correspondance complexe et de formats variés.

SYNTHESE DES PROFILS DES FOURNISSEURS

Cette section présente brièvement les principales observations d'IDC ayant conduit au positionnement des fournisseurs dans l'IDC MarketScape. Chaque fournisseur est évalué selon les critères détaillés en annexe; cette section synthétise ses principaux points forts, enjeux et axes d'amélioration.

Ricoh

Ricoh figure dans la catégorie « Leaders » du rapport IDC MarketScape 2026 consacré à l'évaluation des fournisseurs mondiaux de solutions et de services de courrier.

Fondée en 1936, Ricoh a son siège social à Tokyo, au Japon. Il s'agit d'une entreprise technologique d'envergure mondiale qui a élargi son portefeuille d'activités, passant de l'impression et de l'imagerie aux solutions numériques pour l'environnement de travail, aux services gérés et à l'automatisation intelligente des processus métier.

Aperçu rapide de Ricoh :

- **Personnel** : 78 665 employés (au 31 mars 2025)
- **Couverture du marché mondial** : L'entreprise est présente dans environ 200 pays des Amériques, de la région EMEA et de la région Asie-Pacifique, et dessert 1,4 million de clients à travers le monde grâce à plus de 1 200 centres d'exploitation.
- **Stratégies de commercialisation et canaux de distribution** : L'entreprise dispose d'un réseau de vente directe et de partenaires commerciaux (distributeurs de matériel de bureau), et propose des services d'externalisation des processus métier dans le cadre d'une approche de vente consultative. L'entreprise propose des services de courrier physique et numérique sur site, à distance et en mode hybride.
- **Gamme de solutions et de services de courrier** : L'offre de Ricoh comprend la gestion externalisée du courrier entrant et sortant, les services de courrier numérique, le traitement intelligent des documents, la production d'imprimés et d'envois postaux sortants, les communications omnicanales, les services d'impression et d'envoi postal, ainsi que des services spécialisés de traitement administratif couvrant le courrier en retour, le traitement des chèques, la gestion des réclamations et la gestion des colis et des envois.
- **Livraison et mise en œuvre** : L'entreprise propose des services de courrier selon trois modèles modulables : des services gérés sur site pour les environnements réglementés ou à fort volume, des centres de traitement sécurisés hors site pour la numérisation et le traitement intelligent des documents, ainsi que des configurations hybrides combinant ces deux options. Tous les modèles s'appuient sur une plateforme infonuagique qui garantit des capacités homogènes dans différentes zones géographiques, tout en respectant les exigences locales en matière de

résidence des données. La gestion continue du programme est assurée grâce à une gestion dédiée des comptes et à une gouvernance structurée, qui comprend des revues opérationnelles régulières, des rapports sur le respect des Contrats SLA et des programmes d'amélioration continue.

- **Atout clé :** Ricoh s'est appuyé sur sa longue expérience dans le domaine de la gestion des documents et de l'information pour mettre en place une gamme complète de services de courrier, de bout en bout. Au cœur de cette offre se trouve l'Intelligent Business Platform (IBP), une plateforme propriétaire infonuagique qui gère l'ensemble du cycle de vie des communications physiques et numériques grâce à une architecture basée sur des microservices. L'approche de Ricoh associe une expertise en matière de services gérés, une automatisation basée sur l'intelligence artificielle, une infrastructure de sécurité certifiée et un modèle axé sur les résultats afin de transformer les services de courrier de ses clients en pôles d'information stratégiques.

Atouts

La plateforme « Intelligent Business Platform » de Ricoh

La plateforme « Intelligent Business Platform » de Ricoh est la pièce maîtresse de sa stratégie en matière de solutions pour les services de courrier et constitue un atout concurrentiel majeur. IBP est une plateforme propriétaire infonuagique, reposant sur une architecture modulaire de microservices, qui permet la numérisation intelligente de documents, l'extraction de données assistée par l'IA, l'orchestration des flux de travaux, l'intégration d'entreprise, les communications omnicanales sortantes, les services d'impression et d'envoi postal, ainsi que la gestion des colis et des envois. Sa conception modulaire permet aux clients de souscrire à des services spécifiques parmi l'ensemble des fonctionnalités proposées par l'entreprise, tout en bénéficiant d'un partage des données et des rapports à l'échelle de la plateforme. L'architecture évolutive basée sur des microservices de la plateforme, ses API à équilibrage de charge et sa prise en charge de la livraison continue dans le cadre du DevOps permettent à la fois d'assurer un fonctionnement en régime permanent et de gérer de manière dynamique les volumes.

Modèle de diffusion physique et numérique unifié

La capacité de Ricoh à gérer l'ensemble du cycle de vie du courrier physique et numérique dans le cadre d'un modèle de distribution unique et responsable constitue un avantage structurel considérable. Ricoh propose des services de gestion du courrier sur site, des centres de traitement sécurisés des documents hors site et des analyses infonuagiques grâce à une architecture intégrée, permettant ainsi aux organisations de gérer leurs communications entrantes et sortantes, la gestion des colis et des envois, ainsi que les flux de travaux de gestion de courrier numérique, le tout auprès d'un seul fournisseur et dans le cadre d'un contrat de service unique. Cela permet d'éliminer la complexité liée à la

multiplicité des fournisseurs, garantit la cohérence des contrôles de la chaîne de traçabilité, de la réception à la livraison finale, et accompagne les organisations à chaque étape de leur maturité numérique, qu'il s'agisse d'opérations exclusivement physiques ou d'un traitement de la correspondance entièrement numérisé et assisté par l'IA.

La sécurité et la conformité : des éléments fondamentaux

La sécurité et la conformité réglementaire constituent les fondements de l'architecture de gestion du courrier de Ricoh. Ricoh exploite des environnements de traitement certifiés, conformes à un large éventail de normes, de certifications et de protocoles de traçabilité ayant fait l'objet d'audits indépendants. Cette approche axée sur la sécurité dès la conception permet à Ricoh de répondre aux besoins de secteurs fortement réglementés, notamment la santé, les services financiers, l'administration publique et le secteur juridique, où les exigences de conformité revêtent une importance cruciale. La sécurité est intégrée au niveau de l'architecture de la plateforme plutôt que d'être appliquée en tant que couche superposée, ce qui signifie que les contrôles de conformité sont cohérents et vérifiables pour tous les modèles de déploiement (sur site, hors site et hybride), sans que les clients aient à mettre en œuvre ou à valider des cadres de sécurité distincts pour chaque configuration de déploiement.

Gamme de services et expertise sectorielle

Ricoh propose une gamme complète de services de conseil et de mise en œuvre couvrant l'ensemble du cycle de transformation d'un service de courrier. Il s'agit notamment de l'évaluation et de l'analyse comparative des processus du service de courrier, de l'élaboration d'une stratégie et d'une feuille de route en matière de transformation numérique, de la conception et de l'optimisation des flux de travaux, de la gestion du changement et de la formation des utilisateurs, du conseil en matière de conformité réglementaire, de l'évaluation de la sécurité et des risques, de l'analyse des coûts et de la modélisation du retour sur investissement, ainsi que du conseil en matière de gouvernance postale. Ricoh emploie des experts spécialisés dans le domaine postal qui participent régulièrement au Forum postal national de l'USPS et discutent avec les dirigeants de l'USPS au nom de ses clients. Grâce à cette expertise approfondie en matière de conseil, Ricoh est en mesure d'accompagner les entreprises à n'importe quel stade de leur maturité numérique et de se positionner comme un partenaire de transformation à long terme plutôt que comme un simple fournisseur ponctuel.

Enjeux

Si Ricoh a réalisé des progrès significatifs dans l'intégration de capacités d'IA à l'ensemble de sa plateforme de gestion du courrier, certains concurrents sont allés plus loin dans le déploiement d'une automatisation et d'une intelligence basées sur l'IA dans les environnements de gestion du courrier en production. La poursuite des investissements dans ce domaine permettrait de renforcer encore davantage la position concurrentielle de

Ricoh, alors que l'IA devient un critère d'évaluation de plus en plus déterminant sur le marché.

Pourquoi choisir Ricoh

Les organisations à la recherche d'un partenaire unique et fiable pour gérer l'ensemble du cycle de vie du courrier physique et numérique, depuis la réception et la numérisation jusqu'à l'acheminement dans les flux de travaux, la production des envois sortants et l'archivage, devraient se tourner vers Ricoh. Le modèle de distribution unifié de Ricoh, son infrastructure de traitement certifiée et sa plateforme métier intelligente éliminent la complexité et les risques liés aux environnements de gestion du courrier impliquant plusieurs fournisseurs, tout en offrant une visibilité de bout en bout sur la chaîne de traçabilité et des analyses opérationnelles en temps réel. Les entreprises qui souhaitent transformer leur service de courrier numérique ou moderniser les opérations de leur service de courrier physique traditionnel devraient également envisager de faire appel à Ricoh. Le modèle d'accompagnement consultatif de Ricoh, sa méthodologie de transformation par étapes et ses options de mise en œuvre flexibles permettent aux entreprises de se moderniser à leur propre rythme tout en assurant la continuité de leurs activités.

ANNEXE

Lecture du graphique IDC MarketScape

Pour les besoins de cette étude, IDC a réparti les facteurs clés de réussite des fournisseurs en deux catégories principales : « capacités » et « stratégies ».

Le positionnement sur l'axe Y reflète les capacités et l'étendue des services actuellement proposés par le fournisseur, ainsi que l'adéquation entre la proposition de celui-ci et les besoins des clients. La catégorie « capacités » correspond aux capacités du fournisseur et de ses produits à l'instant présent et dans le contexte actuel. Dans cette catégorie, les analystes d'IDC étudient l'adéquation des capacités conçues et offertes par les fournisseurs avec la stratégie qu'ils ont choisi de mettre en œuvre sur le marché.

Le positionnement sur l'axe X (l'axe « stratégies ») mesure l'adéquation de la stratégie à long terme du fournisseur avec les exigences que les clients exprimeront d'ici trois à cinq ans. La catégorie « stratégies » analyse les orientations structurantes du fournisseur : offres, cibles clients, modèle opérationnel et stratégie de mise sur le marché pour les trois à cinq prochaines années.

La taille des marqueurs associés à chaque fournisseur dans l'IDC MarketScape reflète sa part de marché sur le segment étudié.

Méthodologie utilisée par l'IDC MarketScape

Le choix des critères, les pondérations et les notes attribuées aux fournisseurs expriment une appréciation d'IDC qui repose sur des études de marché et de certains fournisseurs. Les analystes d'IDC adaptent les critères d'évaluation utilisés en fonction des échanges, des enquêtes et des entretiens structurés conduits auprès d'entreprises positionnées en tant que leader sur leur marché et d'utilisateurs finaux. Les pondérations sont basées sur des entretiens avec des utilisateurs, des enquêtes auprès d'acheteurs et des informations sur chaque marché fourni par les experts d'IDC. Les analystes d'IDC MarketScape déterminent les notes individuelles attribuées à chaque fournisseur et le classement qui en découle, en fonction des enquêtes et des entretiens conduits auprès des fournisseurs, des informations publiquement disponibles et des utilisateurs finaux. Les données recueillies permettent de procéder à une évaluation précise et cohérente des caractéristiques, des pratiques et des capacités de chaque fournisseur.

Définition du marché

Aux fins de la présente étude, IDC prend en compte les solutions et services de gestion du courrier fournis sous forme d'outils logiciels autonomes destinés à des environnements autogérés, ainsi que les services de gestion du courrier externalisés fournis dans le cadre d'un contrat de services gérés :

- **Solutions pour le service du courrier** : Les technologies, systèmes et processus intégrés sont conçus pour gérer, automatiser et optimiser le traitement de la correspondance entrante et sortante d'une organisation, qu'elle soit physique ou numérique. Ces solutions couvrent l'ensemble du cycle de vie de la gestion du courrier et des documents, notamment la réception, le tri, la numérisation, le classement, la distribution sécurisée, le suivi et l'archivage.
- **Services de gestion du courrier externalisés** : Ces termes désignent un ensemble complet de processus, de technologies et de personnel intervenant dans la gestion, le traitement et la distribution du courrier, ainsi que des colis entrants et sortants d'une organisation. Cela peut notamment concerner la réception physique, le tri, la distribution, et l'expédition du courrier et des colis au sein d'une organisation. Des solutions et services de courrier numérique peuvent également être proposés pour automatiser la saisie, la numérisation, le classement et la diffusion électronique des communications, qu'elles soient physiques ou électroniques. Par ailleurs :
 - **Traitement du courrier postal** : Réception, tri, distribution et expédition de lettres, colis et envois par courrier
 - **Opérations de traitement du courrier numérique** : Numérisation, OCR/ICR, extraction de données et acheminement électronique de documents
 - **Suivi et sécurité du courrier** : Chaîne de traçabilité, conformité et traitement sécurisé des informations sensibles

- **Intégration des flux de travaux :** Acheminement automatisé, processus de validation et intégration avec les systèmes d'entreprise (ECM, ERP et CRM)
- **Externalisation et services gérés :** Gestion par un prestataire tiers des opérations du service de courrier, que ce soit sur site ou hors site

Études connexes

- *Automatisation du service du courrier : Key Trends for Tech Buyers, 2026* (IDC n° US54551026, juin 2026)
- *Sondage IDC : Survey Excerpt — Outsourced Mailroom Services Trends* (IDC n° US53350226, mai 2026)
- *Sondage IIDC sur le Service du courrier : Print Versus Digital Mail Trends* (IDC n° US54421126, mai 2026)
- *Worldwide and U.S. Outsourced Document Services Forecast, 2026–2030* (IDC n° US53350026, mars 2026)
- *Thème en vedette du Sondage IDC : How Is the Transition to Flexible Working Models Impacting Mail and Customer/Employee Communications?* (IDC n° US52811825, mars 2026)

Résumé

Cette étude d'IDC analyse le marché des solutions et services destinés aux services de courrier chez les principaux fournisseurs mondiaux et met en évidence leurs atouts et leurs défis. Cette analyse examine les caractéristiques tant quantitatives que qualitatives qui permettent aux fournisseurs de s'imposer sur cet important marché. Cette étude d'IDC s'appuie sur un cadre complet d'évaluation des solutions et services de courrier, comprenant aussi bien des fonctionnalités autonomes adaptées aux environnements gérés en interne que des services de courrier externalisés.

« Alors que les entreprises accélèrent leur transition vers des modèles de travail hybrides, le service de courrier s'impose comme un levier essentiel de la transformation numérique, passant du statut de centre de coûts administratif à celui de centre de réception intelligent qui favorise la rapidité, la conformité et la résilience opérationnelle », explique Robert Palmer, Vice-président, Recherche, au sein du Domaine d'Imagerie d'IDC. « Les entreprises devraient s'associer à des fournisseurs de solutions de courrier qui combinent des capacités de traitement du courrier physique et numérique avec une automatisation basée sur l'intelligence artificielle, des cadres de gouvernance solides et une intégration transparente au sein de l'entreprise, afin de garantir des flux d'informations sécurisés, efficaces et vérifiables à travers une main-d'œuvre dispersée. »

À PROPOS D'IDC

IDC est un acteur majeur mondial en matière de veille économique, de données et d'événements sur les marchés des technologies de l'information, des télécommunications et des technologies grand public. Plus de 1 300 analystes IDC mettent en application leurs connaissances au niveau mondial, régional et local en matière de technologie et d'industrie, dans plus de 110 pays à travers le monde. Les analyses et les informations fournies par IDC aident les professionnels de l'informatique, les cadres dirigeants et les responsables des investissements à prendre des décisions technologiques factuelles et à atteindre leurs objectifs clés.

Siège mondial

One Beacon Street
Suite 33100
Boston, MA 02108
É.-U.
508.872.8200
X : @IDC
blogs.idc.com
www.idc.com

Copyright et marques de commerce

Cette étude IDC a été publiée dans le cadre d'un service de veille continue d'IDC proposant des études écrites, des interactions avec des analystes, des rencontres web et des conférences. Consultez le site www.idc.com pour en savoir plus sur les services d'abonnement et de conseil d'IDC. Pour consulter la liste des bureaux IDC dans le monde, visitez le site www.idc.com/offices. Contactez IDC à l'adresse customerservice@idc.com pour obtenir des informations sur des exemplaires supplémentaires, les droits Internet ou l'application du prix de ce document à l'achat d'un service IDC.

Copyright 2026 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite. Tous droits réservés.