

Routage

Par **Didier Barbier**, président du syndicat des entreprises de logistique de communication écrite directe (SELCED)



Endiguer la baisse des volumes par la réduction des coûts



Les premiers facteurs de la baisse des volumes du courrier ont été la rationalisation puis le ciblage des envois, puis la dématérialisation a aggravé la situation. La crise économique a amplifié temporairement (nous l'espérons) ces phénomènes ; en effet, le budget communication de nos clients est directement impacté. Par ailleurs, pour les envois adressés de marketing direct, les offres dites « multi canal » sont venues grignoter des volumes au courrier, mais celui-ci reste un outil commercial pertinent. Nous constatons aussi que tous les acteurs de la chaîne du courrier amont à la distribution ont multiplié les efforts pour améliorer leur productivité. De plus, suite à la modification de la politique commerciale de La Poste, ils ont été contraints de réviser leur modèle économique.

Regroupements industriels de flux de courriers

En revanche, du côté de la distribution, la modernisation a tardé à venir et n'a apporté, à ce jour, que peu d'amélioration de productivité répercutée dans les budgets des émetteurs... Des hausses sensibles de tarifs ont été régulières et d'autres sont toujours programmées. Ces dernières peuvent contribuer à accentuer la baisse des volumes, les émetteurs se détournant du média courrier. En effet, force est de constater que, dans le budget d'un envoi de courrier, la distribution pèse pour 50% quand il s'agit d'un courrier

de marketing direct ou de communication et passe à 70 % pour les courriers dits de gestion (facture, relevés de compte, etc...) alors que le routage représente 5 à 10 % de ce budget.

Pour endiguer la baisse des volumes liée aux coûts globaux d'envoi du courrier, le levier principal est celui des coûts de distribution. La première piste, pour apporter immédiatement de l'oxygène budgétaire au marché du courrier, serait que La Poste accepte, de manière plus souple, les regroupements industriels de flux de courriers, ce qui permettrait une réduction appréciée des budgets d'affranchissements. Cela amène, certes, une baisse de chiffre d'affaires, mais celle-ci est compensée par les économies apportées par les préparations réalisées par les industriels.

Dans un second temps, nous proposons de participer à l'évaluation du périmètre et des coûts nets de la fourniture du service universel, en tenant compte des avantages/désavantages, uniquement pour les envois de correspondance. Cette analyse devrait permettre d'aboutir à une tarification de la distribution basée sur les coûts réels d'entrée dans le réseau et en fonction du délai de remise, quel que soit le type de courrier. Par exemple, la fréquence de distribution du courrier ne peut-elle pas être étudiée ? En dernier lieu, il faudrait enfin intensifier la communication pour favoriser le bon usage du média papier...

www.selced.eu

Machines de tri

Par **Pierre Patry**, directeur commercial et stratégie de Solystic



Les défis de l'automatisation



Lorsqu'une personne ou une entreprise remet une lettre à La Poste, elle n'imagine pas forcément l'ensemble des opérations nécessaires au traitement pour que ce courrier arrive à l'heure désirée, c'est à dire le jour suivant dans le cas d'un courrier urgent. En effet, il faut collecter l'objet, vérifier que le tarif appliqué correspond bien au service demandé et aux opérations de tri associées, acheminer le pli de la zone d'émission jusque vers une ville proche du destinataire, puis le trier dans un centre de tri de distribution. Il est alors remis au facteur qui organise sa tournée et dépose le pli dans la boîte aux lettres du destinataire final.

40 000 lettres à l'heure

Au début, ces opérations étaient entièrement réalisées manuellement et nécessitaient beaucoup d'opérateurs ; la capacité de tri pour un opérateur est de l'ordre de 700 à 1.200 objets à l'heure. Il fallait même parfois effectuer le tri durant le transport, par exemple dans les trains. L'efficacité du traitement s'est améliorée avec l'arrivée d'équipements automatisés de plus en plus performants. Aujourd'hui, la capacité opérationnelle est de l'ordre de 40.000 lettres à l'heure. Ce passage du tri manuel au tri automatique a d'abord concerné le traitement dit « d'acheminement » (dès les années 50), puis le processus de remise des lettres au facteur (années 80), et enfin la mise en séquence dans l'ordre de la tournée (années 2000).

Faire face à la compétition

Au-delà de l'amélioration de la performance et de la réduction des coûts associés, l'automatisation de la chaîne a permis aux postes d'améliorer la qualité de service : distribution du courrier prioritaire à J+1 pour un plus grand nombre de lettres, qualité et précision du tri, meilleure connaissance des usagers grâce aux données statistiques collectées et meilleure planification des évolutions en termes de services attendus par les entreprises et les usagers.

Ces évolutions technologiques ont permis aux postes d'améliorer le transport des objets. Elles ont actuellement un outil performant pour proposer de nouveaux services à leurs clients, ce qui doit leur permettre de faire face à la compétition autorisée depuis janvier 2011 dans un grand nombre de pays en Europe. C'est la condition essentielle pour leur croissance.

Mais les postes ne peuvent plus se contenter de transporter des objets d'un point à un autre ; elles doivent toujours être à l'écoute des besoins de leurs clients et y répondre de façon rapide. Par exemple, l'introduction du suivi électronique des plis leur donne une chance de ne pas être concurrencées par des sociétés entrantes sur ce marché. Il faut juste que, dans cette conjoncture, les postes s'affirment pour proposer des services répondant à ces nouvelles demandes.

www.solystic.com