

Les acteurs du secteur postal en France

La Lettre de l'Autorité poursuit son tour de France des acteurs postaux. Dans ce numéro, la parole est à nouveau donnée à deux grands émetteurs de courrier. **La Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) et la Direction générale des Impôts.**

Patrice HERAUD - Responsable Missions achats - CNAMTS



Que peut vous apporter la libéralisation du secteur postal ?

La libéralisation du secteur devrait conduire les intervenants à accorder une plus grande attention aux attentes des clients. Si comme de bien entendu, La Poste développe sa politique industrielle et commerciale qui lui est propre, on peut toutefois

regretter que cette politique ne tienne pas suffisamment compte des attentes du client que nous sommes. Cette situation n'est pas sans occasionner des perturbations quant à notre fonctionnement lorsque La Poste modifie unilatéralement son organisation, sa politique tarifaire. Il me semble légitime en tant que client de revendiquer une plus grande association, information, en amont des prises de décision, celles-ci ayant des conséquences pour nous.

Des évolutions ont cependant été

enregistrées au cours des derniers mois, évolutions qui laissent à penser que La Poste s'ouvre de plus en plus à nos attentes pour proposer des services adaptés à nos besoins.

J'espère que la libéralisation du secteur permettra de confirmer ces premiers pas encourageants.

Estimez-vous que le service postal est rendu de façon satisfaisante ?

Le service postal est rendu de manière satisfaisante dans ces différentes composantes tant au niveau du ramassage, que du suivi et de la distribution. Les bonnes relations entre les équipes de nos plates-formes respectives facilitent grandement nos échanges et la gestion des problèmes lorsque des incidents surviennent.

Cependant, des améliorations sont encore souhaitables. Alors que l'Assurance Maladie s'est engagée pour ses publics dans une démarche Qualité conduisant à la certification de ses organismes, nous nous devons de développer la maîtrise de nos relations avec les prestataires de service qui participent directement ou indirectement à la qualité de la prestation délivrée notamment aux assurés. A ce titre, la gestion des relations avec 47 millions d'assurés sociaux génère un tel

volume quotidien d'envois que nous souhaitons développer l'informatisation des échanges concernant les dates de remise. En effet, dans ce contexte, la maîtrise et la connaissance du délai d'envoi sont des éléments importants pour nous assurer du respect de nos engagements pris auprès de nos publics.

Qu'attendez-vous en tant qu'utilisateur du régulateur ?

Aujourd'hui pour le courrier industriel, schématiquement deux types de tarification, nous sont proposées : le Courrier de Gestion, et le Marketing Direct.

Or, il existe un écart tarifaire de l'ordre 18% entre Tem'post G4 et Tem'post MD4 en faveur de ce dernier, écart qui ne trouve pas de justification dans la différence de coût de traitement entre ces deux types de courrier. Le Courrier de Gestion devrait pouvoir bénéficier des mêmes tarifs dès lors que son traitement est identique à celui du Marketing Direct.

J'attends du régulateur la garantie de payer le juste prix. Ainsi, j'appelle de mes vœux une réflexion et une mise à plat des conditions de tarification du courrier. ■

<http://www.ameli.fr/>

Nicolas GUYOMAR - Directeur Divisionnaire - sous-direction du Budget et de la Logistique de la Direction générale des Impôts – Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.



Que peut vous apporter la libéralisation du secteur postal ?

Nous espérons que la libéralisation du secteur postal permette, à l'instar de ce qui s'est passé dans le domaine des télécoms, de réduire les coûts, grâce à l'ouverture à la concurrence et de diversifier les offres de services par une plus grande souplesse et adaptation aux besoins des

utilisateurs.

Il s'agira, dans ce nouveau contexte, d'analyser l'offre existante sur le marché, afin de redéfinir, si cela paraît efficient, la structure et la segmentation des services attendus, en fonction de la spécificité, des enjeux stratégiques et des coûts liés à nos besoins.

Estimez-vous que le service postal est rendu de façon satisfaisante ?

Avec un flux de 105 millions de plis en 2005, la Direction générale des Impôts est l'un des plus grands émetteurs de courrier au sein de l'Administration française. Globalement, le service postal est bien rendu. L'acheminement des déclarations (35 millions de plis) et des avis d'imposition (16 millions) à tous les usagers

particuliers quel que soit le lieu, y compris en zone rurale, est réalisée dans des conditions particulièrement efficaces.

Toutefois, quelques points peuvent être améliorés concernant notamment le respect des délais de distribution, la traçabilité et le suivi des plis, le traitement des courriers revenant en NPAI (*n'habite pas à l'adresse indiquée*).

Qu'attendez-vous en tant qu'utilisateur du régulateur ?

En tant qu'utilisateur, nous attendons du régulateur qu'il maîtrise l'évolution des tarifs postaux, afin d'éviter des hausses importantes qui pourraient paradoxalement être induites par la libéralisation du secteur postal, qu'il joue un rôle de conseil en tant qu'expert et d'assistance auprès des utilisateurs et enfin qu'il les éclaire sur les

« Nous espérons que la libéralisation du secteur postal permette de réduire les coûts et de diversifier les offres de services par une plus grande souplesse et adaptation aux besoins des utilisateurs »

perspectives à venir et les marges de manœuvre potentielles en matière d'ouverture à la concurrence.

En résumé, le régulateur a un rôle important à jouer d'accompagnement des utilisateurs, afin de leur permettre de gérer cette période transitoire dans les meilleures conditions organisationnelle, humaine et économique. ■

<http://www.impots.gouv.fr/>