Le traitement logistique des plis : externaliser ou pas

Le traitement logistique des plis

Le diable se cache dans les détails : il ne suffit pas d'optimiser sa segmentation, de concevoir un courrier percutant, et de planifier parfaitement sa campagne pour s'estimer satisfait.

Les opérations logistiques liées au traitement des versements reçus doivent également être prises en considération.

Au-delà d'un certain volume de plis reçus (aux environs de 10 000 annuel ?), rares sont les fondations ou associations qui assurent en interne ces différentes opérations :

- Réception des plis ;
- Mise à plat et tri ;
- Numérisation et saisie ;
- Remise en banque ;
- Edition, mise sous-pli et envoi des reçus fiscaux (courrier ou mail).

Un certain nombre de raisons peuvent justifier de maintenir

une telle organisation en interne :

- Structure décentralisée permettant des traitements locaux ;
- Culture de l'association privilégiant le « do it yourself », et forte présence de bénévoles ;
- Volonté de maîtriser les processus et les règles de gestion ;
- Maîtrise du budget.

Mais ce mode de fonctionnement montre certaines limites :

- Possible difficulté à obtenir la qualité de service attendue, notamment sur les délais ;
- Difficulté à maintenir le niveau de service en cas d'accroissement des volumes ;
- Nécessité de maintenir de nombreuses ressources disponibles (locaux, moyens techniques, encadrement) ;
- Coûts cachés.

Une étude d'impact permettra de comparer les deux formules, en prenant en compte différents aspects :

- Coûts (sachant qu'il est souvent difficile d'évaluer les coûts internes avec précision) ;
- Qualité de service ;
- Sécurité ;
- Flexibilité.

Les coûts d'une prestation externe seront obtenus auprès des principaux prestataires du marché (liste sur demande), à partir d'un cahier des charges synthétique qui précisera

- Le périmètre de la prestation ;
- La typologie des plis à traiter ;
- La volumétrie ;
- Les principales règles de gestion ;
- Le niveau de service attendu.