



La poste Ã lâ€™Ã©re numÃ©riqueÃ

Description

Envoyer un colis, a fortiori Ã lâ€™Ã©tranger, est devenu tout une affaireâ€! ThÃ©sy y perd son latin et les employÃ©s de la Poste aussi !

Par ThÃ©sy Bionnier.

Le fonctionnement de la poste a subi une Ã©volution rapide et importante ces derniÃ©res annÃ©es. Le responsable, sans aucun doute, lâ€™informatique qui a entraÃ©nÃ© une diminution des courriers postaux : il est si pratique et rapide de correspondre par mail. C'est ainsi que la premiÃ©re consÃ©quence a Ã©tÃ© la fermeture de nombreux bureaux de poste, mettant en difficultÃ© les seniors isolÃ©s dans les villages sans voiture et sans matÃ©riel informatique pour envoyer des mails. Heureusement, contraints et forcÃ©s, beaucoup se sont petit Ã petit Ã©quipÃ©s, ont suivi des formations et mÃªme les seniors avancÃ©s Ã lâ€™Ã©tÃ© -dire au-delÃ de 80 ans, se sont adaptÃ©s.

Cependant, les procÃ©dures Ã©voluent dÃ©sormais tellement que les professionnels eux-mÃªmes n'arrivent pas Ã suivre. C'est ainsi que, malgrÃ© ma bonne volontÃ©, j'ai failli perdre patience pour un simple envoi de colis Ã lâ€™Ã©tranger, en lâ€™occurrence en ThaÃ«lande. Pour pouvoir prÃ©parer tranquillement le colis chez moi, je suis allÃ©e acheter un carton Ã la poste. On m'a vendu 50 euros, un carton rouge. Les rÃ©gles pour les douanes ayant changÃ©, on m'a aussi donnÃ© un document m'indiquant la nouvelle procÃ©dure sur lequel il Ã©tait indiquÃ© que je devais Ã©crire toutes sortes de renseignements sur mon smartphone. Chez moi, trÃ©s obÃ©issante, j'ai donc tout rÃ©digÃ©, avec un peu de difficultÃ© les noms et adresses thaÃ«landais, ce qui m'a pris au moins 20 minutes (je rappelle que je suis une senior Ã lâ€™Ã©tÃ©).

TrÃ©s fiÃ©re de moi, je suis retournÃ©e Ã la poste et lÃ , une autre employÃ©e qu'Ã©tait mon premier passage me dÃ©clare : Ã Madame, ce n'est pas un carton rouge qu'il vous faut et il ne fallait pas payer Ã lâ€™avance. Au bout de 3h,4 d'heure de recherche, la solution a Ã©tÃ© trouvÃ©e et j'ai remerciÃ© cette dame pour sa patience.

Le mois suivant, je retourne chercher un carton en prÃ©cisant le pays Ã la ThaÃ«lande – et un charmant jeune homme me tend un carton rouge. Gentiment, je lui fais remarquer qu'il me faut un

carton marron et non rouge. Après 10 minutes de discussions je repars avec le bon carton.

Le mois suivant, tout va plus vite, du moins au début : la vente du carton marron puis l'enregistrement des informations sur mon smartphone prend 5 minutes. Pourtant, arrivée à la poste, je suis reçue par un jeune employé qui voyant l'adresse de Thailande me demande de remplir le formulaire de douane sur la machine de la poste. « Inutile Monsieur, j'ai tout enregistré sur mon téléphone », je lui réponds. « Peut-être, Madame, mais moi je ne connais pas la procédure, alors refaites l'enregistrement sur la machine ». Patiente, certes, compréhensive aussi mais j'ai des limites. Alors j'ai dit : « Monsieur, je comprends que vous ne connaissiez pas la procédure, mais vous allez me trouver une personne sachant cliquer sur mon téléphone en un 1,4 de seconde ».

Cela dit, bravo aux employés des postes qui doivent s'adapter au modernisme !

Categorie

1. Humeurs

date créée
26/09/2023