



La poste à l'ère numérique

Description

Envoyer un colis, a fortiori à l'étranger, est devenu tout une affaire... Thésy y perd son latin et les employés de la Poste aussi !

Par Thésy Bionnier.

Le fonctionnement de la poste a subi une évolution rapide et importante ces dernières années. Le responsable, sans aucun doute, l'informatique qui a entraîné une diminution des courriers postaux : il est si pratique et rapide de correspondre par mail. C'est ainsi que la première conséquence a été la fermeture de nombreux bureaux de poste, mettant en difficulté les seniors isolés dans les villages sans voiture et sans matériel informatique pour envoyer des mails. Heureusement, contraints et forcés, beaucoup se sont petit à petit équipés, ont suivi des formations et même les seniors avancés » c'est-à-dire au-delà de 80 ans, se sont adaptés.

Cependant, les procédures évoluent d'envoi tellement que les professionnels eux-mêmes n'arrivent pas à suivre. C'est ainsi que, malgré ma bonne volonté, j'ai failli perdre patience pour un simple envoi de colis à l'étranger, en l'occurrence en Thaïlande. Pour pouvoir préparer tranquillement le colis chez moi, je suis allée acheter un carton à la poste. On m'a vendu 50 euros, un carton rouge. Les règles pour les douanes ayant changé, on m'a aussi donné un document m'indiquant la nouvelle procédure sur lequel il était indiqué que je devais écrire toutes sortes de renseignements sur mon smartphone. Chez moi, très obéissante, j'ai donc tout rédigé, avec un peu de difficulté les noms et adresses thaïlandais, ce qui m'a pris au moins 20 minutes (je rappelle que je suis une senior « avancée »).

Très fière de moi, je suis retournée à la poste et là, une autre employée qu'à mon premier passage me déclare : « Madame, ce n'est pas un carton rouge qu'il vous faut et il ne fallait pas payer à l'avance. Au bout de 3?4 d'heure de recherche, la solution a été trouvée et j'ai remercié cette dame pour sa patience.

Le mois suivant, je retourne chercher un carton en précisant le pays – la Thaïlande – 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 Thaïlande 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