

J'ai de plus en plus de problèmes avec la poste, colis, lettres...

écrit par Olivia Blanche | 10 février 2024



Maxime a abordé un sujet, celui des [colis postaux](#), qui me donne l'opportunité de parler d'incidents récents relatifs à la livraison de commandes « colissimo » et autres problèmes relevant de l'acheminement du courrier.

Normalement, les colis attendus auraient dû m'être livrés dans ma boîte aux lettres mais, le lendemain du jour prévu pour la livraison, j'ai reçu sur mon ordinateur un avis de La Poste m'informant qu'étant « absente », le colis n'avait pu m'être livré à domicile mais que je pourrais le récupérer, sous peu, dans la structure la plus proche de chez moi... Déjà, un mensonge car j'étais présente à mon domicile à la date où le colis devait m'être livré.

Bref, par trois fois consécutives, je me suis donc rendue à la poste dans les délais et chaque fois les colis étaient ouverts. J'ai appelé la responsable et elle a rédigé une réclamation à destination du transporteur, cela d'autant lui ai-je dit, que j'avais été volée d'un article l'été dernier !

Quelques jours après ma réclamation j'ai reçu une réponse, anonyme, me disant qu'une enquête avait été diligentée et qu'aucun signalement concernant mon colis n'avait été enregistré, en un mot que tout était normal. J'ai répondu que les postières avaient constaté l'ouverture du colis et que j'avais été victime d'un vol, ne me privant pas d'écrire qu'il y avait sans doute des employés peu scrupuleux dans le service en question.

Pour revenir sur ce vol, l'enseigne avait emballé ma commande dans un étui plastique. Et l'ouverture avait été faite très habilement, sans doute avec une lame de rasoir car il était impossible, à première vue, de se rendre compte de l'effraction, les bords en plastique se collant le long de l'ouverture...

Bref, j'ai eu la chance, après réexpédition du colis par La

Poste et un signalement, d'être remboursée des frais de ma commande par l'enseigne de ventes par correspondance. Sans faire abstraction de la contrariété liée au vol, à la privation de mes articles et des frais d'une lettre R.avec AR à l'enseigne...

J'ajoute un autre constat, qui ne laisse pas de m'interroger. Par deux fois, une amie m'a envoyé une carte pour mon anniversaire, et chaque fois, à un ou deux ans d'intervalle, il y a eu un problème.

La première fois, la carte est retournée à son expéditrice – des mois après l'envoi – avec la mention : « *L'intéressée n'habite pas à l'adresse indiquée* » – alors que mon adresse était parfaitement libellée... La seconde fois, la carte ayant été oblitérée au dos de l'enveloppe, au lieu de l'avoir été sur le timbre, elle lui est également revenue, mais cette fois dans la semaine qui a suivi l'envoi. La carte a été remise à la poste et elle m'est parvenue, enfin, avec plusieurs semaines de retard, oblitérée recto-verso. Retard qui m'a privée de recevoir la carte à la date de mon anniversaire.

Dans les deux cas, il était visible qu'il ne s'agissait pas de courrier formel ou officiel mais d'une carte d'amitié. Est-ce que certains agents s'octroieraient le droit de faire de la discrimination dans la distribution du courrier ? Et notamment si le patronyme est français ? La récurrence du phénomène m'interpelle...

D'autant que j'avais déjà fait les frais de la formule : « *N'habite pas à l'adresse indiquée* » pour des catalogues de mode d'une enseigne de ventes par correspondance. Ne recevant plus rien de leur part, au bout de quelques mois je m'en suis étonnée en téléphonant à l'enseigne et j'ai eu la surprise d'entendre l'hôtesse me dire qu'ils avaient eu des retours de leurs catalogues parce qu'il était mentionné que je n'habitais pas à l'adresse indiquée !

Tout ça m'a fait cogiter et j'ai raconté les faits à une personne qui travaille à la poste. Celle-ci m'a dit qu'il y avait des recrutements avec des agents qui n'étaient pas soumis aux mêmes règles que les fonctionnaires assermentés. Dès lors, on peut imaginer « qui » peut être engagé dans les services de La Poste, pour le tri du courrier, notamment... Et, à partir de là, il est facile de comprendre que des individus qui sont recrutés sans obligations éthiques puissent parfois se permettre des comportements fantaisistes, voire malhonnêtes.

Par ailleurs, comment ne pas constater également que certains agents de La Poste, qui sont aux guichets, en contact direct avec la clientèle, maîtrisent encore mal le Français et qu'il est parfois difficile de les comprendre? Sans omettre le fait qu'ils sont mal briefés et font leur apprentissage « sur le tas » au détriment des usagers. La patience et l'attention sont de mises.

Alors, quand on dit : « C'était mieux avant » il ne s'agit pas purement d'une expression nostalgique mais bien d'une réalité.

Il serait intéressant de savoir si, parmi les commentateurs, certains ont fait des constations du même genre que moi.