La poste Ã lâ€™Ã¨re numÃ©rique

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 entrainÃ© une diminution des courriers postaux : il est si pratique et rapide de correspondre par mail. Câ€™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 Â» câ€™est-Ã -dire au-delÃ de 80 ans, se sont adaptÃ©s.

Cependant, les procÃ©dures Ã©voluent dâ€™envoi tellement que les professionnels eux-mÃªmes nâ€™arrivent pas Ã suivre. Câ€™est ainsi que, malgrÃ© ma bonne volontÃ©, jâ€™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 mâ€™a vendu 50 euros, un carton rouge. Les rÃ¨gles pour les douanes ayant changÃ©, on mâ€™a aussi donnÃ© un document mâ€™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, jâ€™ai donc tout rÃ©digÃ©, avec un peu de difficultÃ© les noms et adresses thaÃ¯landais, ce qui mâ€™a pris au moins 20 minutes (je rappelle que je suis une senior Â« avancÃ©e Â»).

TrÃ¨s fiÃ¨re de moi, je suis retournÃ©e Ã la poste et lÃ , une autre employÃ©e quâ€™Ã mon premier passage me dÃ©clare : Â« Madame, ce nâ€™est pas un carton rouge quâ€™il vous faut et il ne fallait pas payer Ã lâ€™avance. Au bout de 3â•„4 dâ€™heure de recherche, la solution a Ã©tÃ© trouvÃ©e et jâ€™ai remerciÃ© cette dame pour sa patience.

Le mois suivant, je retourne chercher un carton en prÃ©cisant le pays â€“ la ThaÃ¯lande â€“ et un charmant jeune homme me tend un carton rouge. Gentiment, je lui fais remarquer quâ€™il me faut un

carton marron et non rouge. AprÃ¨s 10 minutes de discussions je repars avec le bon carton.

Le mois suivant, tout va plus vite, du moins au dÃ©but : la vente du carton marron puis lâ€™enregistrement des informations sur mon smartphone prend 5 minutes. Pourtant, arrivÃ©e Ã la poste, je suis reÃ§ue par un jeune employÃ© qui voyant lâ€™adresse de ThaÃ¯lande me demande de remplir le formulaire de douane sur la machine de la poste. Â« Inutile Monsieur, jâ€™ai tout enregistrÃ© sur mon tÃ©lÃ©phone Â», je lui rÃ©ponds. Â« Peut-Ãªtre, Madame, mais moi je ne connais pas la procÃ©dure, alors refaites lâ€™enregistrement sur la machine Â». Patiente, certes, comprÃ©hensive aussi mais jâ€™ai des limites. Alors jâ€™ai dit : Â« Monsieur, je comprends que vous ne connaissiez pas la procÃ©dure, mais vous allez me trouver une personne sachant cliquer sur mon tÃ©lÃ©phone en un 1â•„4 de seconde Â».

Cela dit, bravo aux employÃ©s des postes qui doivent sâ€™adapter au modernisme !

Categorie

1. Humeurs

date crÃ©Ã©e
26/09/2023