

La Poste me rend folle, ou la dégradation du service public

Je viens de me rendre à mon bureau de poste pour une remise de chèque.

Avant, c'était assez simple : on mettait le numéro de compte au dos du chèque, on signait, on remplissait un formulaire, et on mettait le tout dans une enveloppe qu'on glissait dans une boîte prévue à cet effet. Ce que je fais d'ailleurs pour d'autres banques (Caisse d'épargne, Crédit mutuel, etc.)

J'avais donc préparé le tout comme à mon habitude. Et ô surprise, je me retrouve devant une nouvelle machine incompréhensible.

Incompréhensible parce qu'il faut tout d'abord taper sur l'écran pour commencer la manip, ce qui n'est indiqué nulle part, même pas sur l'écran en question. Ensuite il faut dire si on veut virer le chèque sur le compte courant ou sur le livret. Ensuite il faut saisir le numéro de compte. Puis glisser le chèque dans une fente.

Et là nouvelle surprise, le chèque est refusé et l'écran m'invite à aller déposer mon chèque au guichet. Et je puis vous assurer que les trois autres clients qui ont tenté la manip avant ou après moi ont eu le même déboire.

Donc je fais la queue au guichet, avec ces autres clients. Dix personnes dans la file, soit un quart d'heure d'attente... Et au guichet, on m'explique qu'on ne peut pas prendre mon chèque, qu'il faut passer par la machine. L'employée m'accompagne, et je retrouve d'autres clients embarrassés.

Je recommence donc la manip sous la dictée de l'employée, et ce qu'il fallait savoir, c'est qu'il fallait glisser le chèque en le positionnant le plus à gauche sur la fente très large, ce que ne disait aucunement le mode d'emploi sur l'écran.

J'ai alors fait à l'employée la remarque sur la difficulté du système, surtout pour des personnes en difficulté ou âgées. Et l'employée m'a carrément répliqué que je m'en prenais à elle

personnellement.

Je lui ai dit qu'elle n'y était pour rien, mais que la faute était à son employeur, au gouvernement responsable du service public, etc. En vain !

Et pourtant le résultat est là : cette nouvelle machine ne constitue pas un progrès, mais une dégradation du service public, dégradation qui touche les plus humbles d'entre nous.

Alors quand Sarkozy nous fait un grand blabla sur le « social », je trouve qu'il se fout de notre figure. Et hélas l'employée de la Poste à qui j'ai eu affaire ne vaut guère mieux.

Djamila GERARD