

Thonon-les-Bains

Retards, pertes, oublis : le service public de La Poste toujours aussi dégradé

Courriers en retard ou jamais remis, colis perdus : le service de La Poste suscite toujours autant de mécontentement à Thonon. Et cela ne devrait pas s'améliorer prochainement.

« La liste est longue... Disparition de plusieurs colis censés avoir été remis en main propre, dossier important non distribué, abonnement mensuel catastrophique » : dans son commentaire répondant à notre appel à témoignages sur Facebook, Katia Converset n'est pas tendre avec le service de La Poste à Thonon. Comme elle, ils sont nombreux à dénoncer des courriers distribués en retard voire jamais, des colis perdus. Sauf que quand il s'agit de documents importants, les conséquences sont toutes autres que de ne pas recevoir une carte postale...

Cela a par exemple été le cas pour Lionel MacAlpine, qui écrit : « Dernièrement, La Poste de Thonon a perdu un courrier de la Banque cantonale de Genève très important qui devait me permettre de recevoir mon deuxième pilier (épargne retraite en Suisse, NDLR). Après un mois d'attente, le courrier n'est jamais arrivé et j'ai dû me déplacer à Genève pour entamer la procédure faute d'avoir reçu le dossier. » Pour Quinette Deplante,



Beaucoup d'habitants se plaignent d'un service de La Poste très dégradé à Thonon. Archives photo Le DL/V.B.

c'est plus classiquement un problème de « lettres non distribuées », comme Sylviane Bammou, dont le recommandé n'a pas été distribué, alors qu'elle était chez elle. Fabienne Marguerie, plus embêtante, n'a, elle, jamais reçu son chèque, alors que la banque l'avait envoyé deux fois de sui-

te. De son côté, Carole Gaboriau avait envoyé le 2 mai un recommandé avec accusé de réception très important au tribunal d'Évreux, pour ses parents vivant en Normandie dans l'Eure. « Je ne sais pas si ce courrier est arrivé car je n'ai jamais reçu l'accusé de récep-

tion, ni papier, ni mail, explique-t-elle. Après réclamation sur le site de La Poste, ils me répondent qu'ils ne l'ont pas retrouvé et que je dois leur fournir des preuves pour être dédommagée du montant de l'envoi et des documents ! Maintenant, je dois tout refaire, je suis outrée. »

« Il n'y a plus de difficultés à noter avec un retour à la normale de la distribution »

Cette situation n'est pas nouvelle et n'est pas propre à Thonon. En décembre 2021, nous publions déjà un article sur « la pagaille indescriptible » à La Poste. Bientôt deux ans ont passé et le service ne semble pas s'être amélioré, selon les témoignages récoltés.

Questionnée, la direction de La Poste de Thonon explique de son côté que des changements d'organisation dus « aux baisses de trafics courrier et la croissance des volumes du colis mis en place en mai 2023 ont pu ponctuellement générer sur quelques secteurs des difficultés dans l'accomplissement des tâches », « Un accompagnement individuel » et « des agents de renfort » ont permis de « réguler au fil des jours le tri et la distribution des courriers/colis », ajoute-t-elle. Et de conclure : « Il n'y a plus de difficultés à noter à ce jour avec un retour à la normale de la distribution » (Sic).

● Benjamin Arnaud

Des réorganisations successives ont notamment plombé les effectifs

La situation décrite du service de La Poste défectueux à Thonon n'est ni récente ni locale. En réalité, les problèmes sont nationaux et se sont aggravés après l'ouverture à la concurrence du marché postal au 1^{er} janvier 2011, obligation européenne, et après le passage au statut de Société anonyme à capitaux publics en janvier 2010, qui avait pourtant réaffirmé « la mission de service universel postal ». Les nouvelles embauches ne se font plus au statut de fonctionnaire.

Des vagues successives de réorganisation et de licenci-

ments se suivent alors. La dernière réorganisation a eu lieu en mai dernier au centre de Thonon. « Elles visent à modifier les tournées des facteurs, qui sont revues à la baisse, avec l'argument de la diminution du volume de courriers, souffle-t-on du côté du syndicat Sud PTT de Haute-Savoie. L'objectif est de gagner en productivité. »

Cependant, ces réorganisations fréquentes ont eu pour conséquences de dégrader les conditions de travail et de faire fuir des employés, estime le syndicat.

Avec aujourd'hui une situa-

tion de sous-effectif, encore accentué par la proximité avec la Suisse.

« Le centre de tri n'envoie pas tous les jours le courrier ordinaire »

« On est passé d'une entreprise publique avec des fonctionnaires stables, avec des compétences fortes, à une société anonyme avec des CDD, CDI et intérimaires, des salaires bas, avec beaucoup de turn-over, une perte des compétences », met en avant Sud PTT 74. Avec comme conséquence, plus d'erreurs.

Autre illustration, la façon de

distribuer le courrier : « Le centre de tri n'envoie pas tous les jours le courrier ordinaire, le moins important à distribuer, c'est pourquoi le facteur ne passe pas tous les jours dans toutes les rues. Les courriers importants, comme les recommandés, restent prioritaires, mais comme ils ne sont plus traités à part, s'il y a un oubli dans le tri, un recommandé peut passer inaperçu et prend du retard. »

Selon le syndicat, aucune amélioration du service de la Poste n'est à prévoir dans les prochains mois.

● Be.A.