

# Peut-on encore faire confiance à la Poste ?



« Nous allons donc confier notre petit trésor aux seuls gens qui n'égarent jamais rien... aux employés de cette administration que le monde entier nous envie, j'ai nommé les PTT... » réplique de Jean Gabin, dans le film « Le cave se rebiffe » écrit par Michel Audiard en 1962. Mais ça c'était avant. Aujourd'hui on a tous quelque chose à reprocher à la distribution du courrier : délais incroyablement longs, plis ou objets égarés, recours trop systématiques aux avis de passage... L'époque où le monde entier nous envoyait cette administration est malheureusement révolue.

Certes, on ne va pas demander à nos postiers d'avoir la même implication que les héros de l'aéropostale qui faisait passer le courrier avant leur vie. Néanmoins, souvenons-nous que les premières liaisons transatlantiques par voie aérienne permettaient dans les années 30 aux missives d'aller de l'Afrique à l'Amérique du Sud en moins de 24 heures. Aujourd'hui, quand on envoie un courrier à l'autre bout de la France il faut au minimum une semaine et quand tout se passe bien.

## **La Poste n'est pas avare en messages vous incitant à faire part de « votre expérience consommateur »**

Bien sûr, on peut faire une réclamation, donner un avis google ou une note de satisfaction. La Poste (comme beaucoup d'autres d'ailleurs) n'est pas avare en messages vous incitant à faire part de « votre expérience consommateur ». Dans certains cas on peut vous appeler au téléphone, mais c'est la plus part du temps pour vous expliquer que ce n'est pas de leur faute... On aurait bien envie de les inciter à consacrer d'avantage de moyens à améliorer le service plutôt que de déployer des outils sophistiqués



Ecrit par Didier Bailleux le 15 juillet 2025

pour en mesurer la perception auprès des utilisateurs. C'est l'arbre qui cache la forêt...et l'époque qui veut cela.

### **La Poste a plutôt tendance à scier la maigre branche sur laquelle elle est encore assise**

On pourrait légitimement se demander pourquoi dépenser autant de moyens dans la distribution de missives alors que leur trafic est en recul important et constant depuis 15 ans ? [La Cour des Comptes a même recommandé en février dernier à la Poste ne plus faire de distribution quotidienne du courrier.](#) Certaines mauvaises langues diront que dans les faits c'est déjà presque le cas... Mais si la distribution du courrier ne peut plus être considérée comme un service fiable, il faut alors trouver une solution pour que les courriers importants puissent être remis à temps à leurs destinataires. Et en particulier ceux que nous adressent les autres administrations françaises (du vécu).

Malheureusement, aujourd'hui, la Poste a plutôt tendance à scier la maigre branche sur laquelle elle est encore assise. On ne peut se résoudre à croire que tout cela est fait sciemment. Rendez-nous cette administration que le monde entier nous envoyait !