

ENQUETES ET REPORTAGES

magazine.union@sonapresse.com

Colis postaux : la surprise du bon fonctionnement

ILS sont nombreux, ceux qui sont convaincus que La Poste est morte de sa belle mort. La vérité est que c'est le pôle bancaire qui bat de l'aile, déteignant sur toute la boîte. Conséquence : perte de confiance et surtout difficultés à ramener sa clientèle habituelle. Si tout n'est pas rose, les autres entités, notamment les Colis postaux fonctionnent, et plutôt comme il se doit. Mais tous les soucis de la poste sont-ils derrière elle ?

Line R. ALOMO
Libreville/Gabon

TOUT a commencé le 5 novembre 2019. Paul, un ami habitant La Rochelle, en France, se rend à DHL pour envoyer un paquet à sa partenaire que nous appellerons Anna, au Gabon. Le coût est si élevé qu'il pense à abandonner. Il dépasse de très loin le prix d'achat de l'article. Cependant une tentative chez un concurrent ne règle pas son problème, le service s'avérant tout aussi coûteux.

Résigné, il suggère à sa collègue de lui expédier normalement son colis via La Poste, qui pratique des tarifs moins chers. Son amie est sceptique: "J'avais peur que mon colis se perde. Et je ne savais pas ce que j'allais faire, ni vers qui il faudra me tourner pour me faire rembourser."

Sur le paquet, l'agent postal français suggère de marquer "tee-shirts" pour dissuader les voleurs de l'ouvrir. Et lui précise aussi qu'il n'y a aucune garantie que le paquet arrive à bon port. De même que le remboursement n'est pas acquis. Elle leur dit tout de même

que le colis prend 10 jours pour arriver. Tout ceci se fait de façon spontanée.

Au Gabon, la destinataire du pli vaque tranquillement à ses occupations jusqu'à ce matin du 11 novembre 2019. Elle reçoit un message: "Cher client, veuillez retirer votre colis numéro 3284 au centre des Colis postaux sis aux Charbonnages. La taxe postale est de 5000 F par colis. Nous sommes ouverts de 08 heures à 14h 30 min. Merci de votre promptitude."

"Le choc était énorme, vous pouvez me croire. Je n'en revenais pas." Mercredi 13 au matin, elle décide de commencer sa journée par cette course. Il est à peine 7h 45 lorsqu'elle arrive au lieu-dit Charbonnages, centre des Colis postaux. Face à la résidence "Oyo", le spectacle n'est pas fameux. Des bâtiments de carreaux blancs rappellent qu'il leur faut un bon coup de lifting pour retrouver leur lustre d'antan. Les lieux respirent l'abandon. À l'entrée, les détritiques charriés par les dernières pluies obstruent le passage.

Pourtant, miracle, au regard de l'état de l'édifice, aucune baie vitrée ne manque à l'appel. Dans la cour, quelques voitures et un agent

qui arrivent. Ici, tout a l'air en état de décrépitude. Et, l'intérieur n'est pas mieux loti. Le même air d'abandon est partout perceptible. Des sièges rouges, contre un mur, invitent à l'attente. Les agents ne vont pas tarder. Quelques minutes plus tard, Anna est effectivement servie. Après paiement des 5 000 francs des frais postaux, elle retire son colis au service douanier. La transaction aura duré moins de 30 minutes. À 8 h 30, Anna est de retour à son bureau.

Ce récit ennuyeux n'en valait peut-être pas la peine. Mais il permet de constater que le service bancaire postal a énormément impacté les autres activités de La Poste. À quoi il faut ajouter les retards dans le paiement des salaires des agents, les nombreuses grèves qui ont définitivement donné l'impression que rien n'allait dans le secteur. Et si l'on ajoute la concurrence d'internet, de l'informel et des autres opérateurs qui ont accaparé les services traditionnels de la poste, le cocktail est bon pour que d'aucuns en déduisent que La Poste est morte. Pourtant ce n'est pas le cas. "J'insiste pour vous dire que La Poste n'est pas morte. Il n'y a pas une autre entité suffisamment



Photo: L.R.A.

Le centre des colis postaux, sis aux Charbonnages.

structurée pour pouvoir remplir les prestations qui sont les siennes. Remarquez, nous continuons à payer tous les mois, les 12 000 fonctionnaires repartis sur l'ensemble du territoire. Et si vous regardez bien, ces salaires sont payés sans histoires", lance Michaël Adandè, président-directeur général de La Poste.

La poste a redémarré. Les services fonctionnent. Aux Colis postaux par exemple, les quatre types de services, qui y sont centralisés, sont fonctionnels: le courrier ordinaire, celui recommandé, les colis postaux, EMS (courrier express). En fait, explique Christ Kilingui, chef de service du courrier, les sacs arrivent à l'aéroport en présence de douaniers, pour les raisons de sécurité. De même que les

fonctionnaires de la douane sont présents au centre de tris. "Aucun sac ne peut être ouvert en leur absence."

Un tour du propriétaire, aux Charbonnages, fait découvrir en effet des sacs scellés, attendant l'arrivée des douaniers avant ouverture, pour démentir tous ceux qui penseraient que des cas de vol peuvent survenir dans la chaîne. "Si un sac est trouvé ouvert lors du bris des scellés, on dresse ce qu'on appelle un bulletin de vérification, qui informe le pays expéditeur et le bénéficiaire de cette anomalie, lors de l'ouverture du sac. La procédure voudrait que si l'objet est complètement endommagé, nous le renvoyions au pays expéditeur, et s'il n'est pas totalement endommagé, que nous convoquions le

Des innovations pour repartir du bon pied

L.R.A.
Libreville/Gabon

S'AGISSANT des produits innovants, ils sont en période de test et vont être développés par les services courant 2020.

Pour ce qui est des activités bancaires, La Poste est en attente de son agrément, pour lancer, dans les prochains jours, les

avances quinzaines, qui sont des facilités faites aux clients. "Nous sommes en négociation avec nos partenaires, les postes des autres pays, notamment la poste française, pour que nous puissions reprendre les mandats, suspendus du fait d'une coupure par eux du signal, parce que nous leur devons de l'argent. Désormais, une solution a été trouvée à cette dette prise en

charge par l'État. Aussi, pouvons-nous espérer, dans les tout prochains jours, que les mandats puissent reprendre", confie Michaël Adandè.

En fait, l'objectif poursuivi par La Poste est de pouvoir faire suffisamment de chiffres pour être autonome, et ne plus peser sur le budget de l'État. Sinon, il faut savoir que les postes, partout dans le mode, ont amorcé leur

transformation en intégrant des activités financières.

Elles ont également amorcé leur transformation numérique pour pouvoir tenir compte de l'évolution liée aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Aujourd'hui, que ce soit les courriers, les colis traditionnels, en accéléré, des activités gérées en manuels, où il fallait remplir des bordereaux

au stylo, sont désormais traités de façon numérique.

De même, les boîtes postales, produit phare de La Poste, sont informatisées. Les postiers relançant les clients. Une organisation qui a été mise en place pour donner du corps, confiance et proximité, slogan de La Poste. "Et cette proximité voudrait qu'on reste en contact avec le client en utilisant, les moyens d'aujourd'hui."

magazine.union@sonapresse.com



Photo: DR

Retour de la sérénité : La recette

MICHAËL Adandè, directeur général de La Poste, explique la cure administrée par son équipe.



destinataire de l'objet pour constater son état", renseigne encore M. Kilingui. Et si les postiers se retrouvent régulièrement avec des objets vidés de leurs contenus, "cela n'est pas de notre fait". En termes de sécurité, poursuit-ils, il y a une traçabilité qui fait qu'il est difficile de détourner un objet sans qu'on s'en rende compte. Si les réceptions marchent, est-ce que les envois vers l'extérieur marchent tout autant ? En l'ab-

sence de réclamations, il est à considérer que ça marche, estime-t-on à La Poste. "Aujourd'hui, les objets recommandés sont traçables avec leur code-barres. Aussi, lorsqu'il est livré, nous avons l'information. Et même en termes de délais, c'est respecté. Et donc ça, oui, ça marche", se gargarise M. Kilingui. Qui indique, par ailleurs, que plusieurs choses sont faites pour satisfaire le client. "Dans la norme, c'est une convocation postale. Mais pour aller

encore plus loin et être rapides dans la distribution, nous avons ajouté un SMS, entre autres innovations." Aujourd'hui, l'heure est aux stratégies de retour de la confiance du client. "Notre seul outil de communication est notre qualité de service, ainsi qu'une poste désormais aux normes, qui entend viser la satisfaction de proximité du client. C'est avec cela que nous irons à la reconquête de notre clientèle", termine Christ Kilingui.

Le PDG de la Poste S.A. Michaël Adandè

L.R.A.
Libreville/Gabon

Il y a eu des dérapages dus à plusieurs facteurs relevés lors du diagnostic que nous avons fait en octobre 2015, à ma prise de fonction. À partir de faiblesses constatées, un plan de relance a été mis en place nécessitant un certain financement que La Poste elle-même n'avait pas et que l'État, son propriétaire, devait mettre à sa disposition. Et, ce n'est un secret pour personne, il est en pleine récession budgétaire et ne pouvait le faire dans les délais qui étaient les nôtres. Aussi, ce financement vient-il de façon échelonnée. Ce n'est qu'une question de temps pour remettre La Poste aux normes. Et c'est en cours, en la faisant reposer sur 2 activités : postale et financière. S'agissant du premier pilier, nous avons tout fait pour renforcer les produits que nous appelons traditionnels : courriers, colis. En même temps que nous avons développé des produits innovants en liaison avec le numérique et les nouvelles technologies de l'information. Cela semble prendre un certain temps, parce

qu'il faut mettre en place les produits, les concevoir, et un minimum d'investissements difficiles à réunir dans les temps. Côté activité bancaire, il y a Postbank, filiale de La Poste, qui a connu des dérapages et ne pouvait plus respecter les ratios prudentiels de la Commission bancaire de l'Afrique centrale (Cobac). Situation qui a d'abord amené la Cobac à la mettre sous administration provisoire et, aujourd'hui, en liquidation, parce que le montant, en dizaine de milliards, exigé pour respecter les ratios prudentiels, était très élevé. L'État ne pouvait, dans les délais, répondre à cette requête pour que la Cobac puisse lui délivrer un agrément et lui permettre d'exercer ces activités bancaires. Sans cet agrément, nous ne pouvons que suspendre les prestations que nous accordions à la clientèle. Je dis bien suspendre. Le temps de prendre certaines dispositions comme parachever, tel que souhaité par la Cobac, la liquidation, pour bénéficier d'un nouvel agrément. Face aux délais, la clientèle reste impatiente. C'est pour ça qu'on peut avoir l'impression que tout est mort. Rien n'est mort à La Poste."



DONNÉES STATISTIQUES AU 31 NOVEMBRE 2019

TYPE	Délais d'acheminement	Délais de distribution	Mode d'avis d'arrivée	% de distribution dans les délais	Volume du trafic
EMS	Libreville «J»	Libreville «J+1»	Appel téléphonique	Libreville 98%	International Entrant 911 Sortant 891
	Intérieur «J+2»	Intérieur «J+3»		Intérieur 94%	National Entrant 3 595 Sortant 1 514
COLIS	Libreville «J+1»	Libreville «J+1»	Convocation + Appel téléphonique pour le client ayant inscrit un numéro sur le colis	Libreville 73%	International Entrant 2 606 Sortant 303
	Intérieur «J+3»	Intérieur «J+5»	Convocation pour le colis ayant que la boîte postale.	Intérieur 68%	National Entrant 8 Sortant 484
LETTRES	Libreville «J+1»	Libreville «J+1»	Recommandées : Convocation + Appel téléphonique pour le client ayant inscrit un numéro sur la boîte postale.	Ordinaires 100%	International Entrant 397 683 Sortant 21 318
	Intérieur «J+3»	Intérieur «J+5»	Convocation pour le colis ayant que la boîte postale.	Recommandées Libreville 61% Intérieur 49%	National Entrant 1 276 335 Sortant 793 367

*Sortant National (Libreville vers l'intérieur du pays)
*Entrant National (L'intérieur vers Libreville)