

Reportage

La Poste : une tradition confrontée à la modernité

Par : Florence Maître Durée : 9,18
janvier 2009

En décembre dernier, le président Nicolas Sarkozy annonçait le changement de statut de la Poste : cet établissement public va devenir une société anonyme et ouvrir son capital. La décision est très mal accueillie par les salariés et par certains clients qui craignent une privatisation de l'entreprise. En France, la Poste a le monopole de l'émission du timbre depuis 1849 ; c'est LE symbole des services publics à la française, à l'image du facteur. Reportage de Florence Maître.

Tous les matins, du lundi au samedi, Marylène enfourche son vélo, quelle que soit la météo, pour aller déposer le courrier dans les boîtes aux lettres. Nous sommes à Saint-Jean-d'Angély, commune de 8 300 habitants, à l'est de La Rochelle.

-Bonjour Madame!

-Bonjour Madame!

-Entrez. Et tu me donnes mon courrier, quand même!

-Ah ben, tant qu'à faire, oui ! N'est-ce pas ? Voilà Madame!

On entre chez Marie-Ange, une retraitée qui vit seule. Sur la table, le café et de délicieux petits gâteaux. La factrice était attendue!

-Ah ben, je la vois passer alors je sais à peu près ses heures. Alors ma foi, bon, ben je dis : «Tiens, elle passe » alors il y a un petit «Coucou!» à la porte.

-Ouais, même si on se voit pas, on se parle...

-Même si on se voit pas, je dis : «Coucou! Merci.». Bon ben. Et puis j'ai eu un grave accident il y a 15 ans donc j'ai été 125 jours à l'hôpital. Les facteurs et les factrices, très sympas: je pouvais pas marcher, ils rentraient mon courrier, ils me le mettaient sur mon

Last December, President Nicolas Sarkozy announced a change to the status of the Post Office: this public organisation is going to become a public company and raise its own capital. The decision was very badly received by the employees and some of the customers who fear the privatisation of the organisation. In France, the Post Office has had the monopoly of distribution of stamps since 1849; it is THE symbol of French public service, personified by the postman. Florence Maitre reports.

Every morning from Monday to Saturday, Marylène climbs on her bike regardless of the weather to go delivering mail in letter boxes. We are in Saint Jean d'Angely, a rural community of 8300 residents to the east of La Rochelle.

-Hello madam!

-Hello madam!

-Come in. And hand me my mail, all the same!

-Oh well, that the least I can do, isn't it; there you are!

We go into the home of Marie-Ange, a retired person who lives on her own. On the table, coffee and delicious little cakes. The post-lady was expected!

-Oh well, I see her passing, so I know roughly what her hours are. Then, my goodness, well, I say, "Well, well, she's coming", then there is a little "Hi-there!" at the door.

-Yeah, even if we don't see each other, we speak to one another...

-Even if we don't see each other, I say "Hi! Thanks!" Well... I had a serious accident 15 years ago, so I was 125 days in hospital. The postmen and women were very nice. I could not walk, they brought me my mail. They used to put it on my sofa, the postman, too, the

canapé, aussi bien le facteur, les colis et tout. Et quand j'avais une lettre à mettre à la Poste, je mettais une pince à linge à la boîte aux lettres et ils rentraient pour prendre mon courrier, et tout... et très sympa! Et puis, j'ai une factrice, je veux la garder le plus longtemps possible parce qu'elle est sympa. On leur demande un service, ils sont toujours là, puis sympathiques, alors. Je sais les remercier tous les ans quand même!

On appelle cela les étrennes. C'est une petite somme d'argent que remettent chaque année les particuliers au facteur contre un calendrier, pour les services rendus. Sur sa tournée, Marylène sait bien dans quelles maisons on la guette. Et d'ailleurs, c'est ce qu'elle aime dans son travail.

-Alors, certaines, il faut donner un petit coup de sonnette, comme ça ils savent que le facteur est passé et qu'ils ont du courrier. D'autres, euh, il y a Madame Bertrand, en haut, il faut... Je sonne et j'attends qu'elle vienne. C'est des gens qui ne voient personne de la journée, donc ils aiment bien discuter, tout simplement, avoir un petit lien, quoi !

-Quand vous avez commencé ce travail, vous vous doutiez qu'il y avait tout ce côté-là ?

-Ah mais j'espérais, même, qu'il y ait ce côté-là. Parce qu'avant, je faisais du guichet, c'est pas les mêmes rapports. Là, c'est beaucoup plus convivial. C'est vrai que... On apporte un service tous les jours aux gens... Ouais non, et puis ça dépend des caractères aussi, bon, un petit sourire, un petit bonjour, c'est quand même plus sympathique, quoi. J'aime beaucoup mon travail, donc, non, c'est un plaisir. Si je ne voyais que des boîtes aux lettres, c'est vrai que c'est pas très... On se sent pas valorisé. **Que là¹**, on sait qu'on fait... On apporte quelque chose aux gens donc c'est beaucoup plus valorisant que de mettre simplement du courrier dans les boîtes. J'ai fait du centre-ville, c'est les magasins, c'est très agréable aussi. Là, j'ai plus une tournée avec des personnes âgées, donc les petites mamies, les petits papis, ils attendent beaucoup plus. C'est beaucoup plus affectueux comme rapport. Enfin bon, là aussi, ça dépend des gens. Il y a des gens qui recherchent pas ça. Moi, je m'attache beaucoup quand même.

Dans « Bienvenue chez les Ch'tis », le film qui a connu le plus grand succès de toute l'histoire du cinéma français, Antoine est un facteur qu'on invite un peu trop souvent à

parcels and everything else. And when I had a letter to put in the mail, I used to put a clothes peg on the letter box, and they used to come in to take my mail and all, very nice! And now, I have a post-lady, and I want to keep her as long as possible because she is so nice. You can ask them for a little favour, they are always there, then they're nice, so... I know to thank them every year, all the same!

They're called "les étrennes". It's a little sum of money that individuals give to the postman each year in return for a calendar, as thanks for service provided. On her round, Marylène knows well in which house people are watching out for her. And what's more, it is what she likes about her work.

-So for some, you have to give their bell a little tinkle as then they know that the postman has been by, and that they have some mail. Others... Mrs Bertrand, up there, I have to... I ring and wait and she comes. They are people who do not see anyone during the day, so they like to have a discussion very much, quite simply, to have a little connection, right!

-When you started this work, did you anticipate that there would be this side to it?

-Ah, but I was even hoping that there was that side to it. Because beforehand, I was doing the counter, there wasn't the same exchange. Here, it is much more convivial. It is true that... We bring a service everyday to people... Yeah, but then it depends on personalities too, a little smile, a little hello, it is much nicer, right. I love my work, so well, it's a pleasure. If I were only to see the letter boxes, it's true that that's not very... You do not feel valued. Whereas here, we know that we are doing... We are bringing something to people, so that's a lot more valuable than simple putting mail into boxes. I do the town centre, that's the shops, that's very pleasant, too. Here, I have more my rounds with the old people, so the grannies and the granddads who are expecting much more. That is a much more affectionate exchange. In the end however, it depends on the people. There are people who are not looking for that. Personally, though, I get very attached.

In the movie "Bienvenue chez les Ch'tis" which has been the greatest success of all time in French cinema, Antoine is a postman that people invite in a little too often to have a

boire un verre. Une autre employée de la Poste tente de le défendre devant son chef.

-Il sait pas dire non. Mais vous savez comment ça se passe. Vous allez chez les gens, ils sont contents de vous voir, vous leur apportez du courrier : «Tiens, tu prendras bien un petit verre, Antoine?» Puis de fil en aiguille...

-De fil en aiguille il se bat devant la Poste en tenue de postier et ça c'est intolérable. Il sait peut-être pas dire non, mais je sais dire stop.

-Un blâme, c'est peut-être beaucoup, Monsieur le directeur.

-Enfin, vous n'allez quand même pas prendre sa défense, Annabelle?

-Ah non, je prends pas sa défense, hein!

Pour empêcher Antoine de boire, le chef décide de le suivre sur sa tournée.

-Tiens, ça va Biloute!

-Bonjour Monsieur Mayeux!

-Bonjour, Philippe Abram, je suis le directeur de la Poste de Berk.

-Ah ben, c'est gentil de venir dire bonjour. Entrez deux minutes.

-Popopopop ! Non merci Monsieur Mayeux, c'est bien gentil, mais on va y aller. Il est un petit peu tôt pour l'apéritif.

-Vous voulez même pas prendre **un ch'tiot café²**?

-Ah, un café, là, c'est différent! C'est pas de refus, allez!

Et bien sûr, de maison en maison, la tournée se termine par une belle cuite, du facteur et du patron!

-Ouais mais là, maintenant, il faut arrêter, maintenant ! Il faut boire avec modération ! Qu'est-ce qu'on dit, Antoine?

-Merci.

-Non, on dit non!

-Non merci.

drink. Another employee of the Post Office tries to defend him in front of his boss.

-He doesn't know how to say no. But you know how it goes. You go into people's homes, they are happy to see you bring them their mail. "Hang on; you'll have a little drink Antoine?" Then one thing leads to another...

-One thing leads to another until he is fighting in front of the Post Office in Postal Uniform and that is unacceptable. Maybe he doesn't know how to say no, but I know how to say stop.

-A reprimand, that's a bit much, Sir.

-Well, you're not still going to defend him, are you, Annabelle?

-Ah no, I'm not defending him.

To stop Antoine from drinking, the boss decides to follow him on his rounds.

-Hi, how's it going, Biloute?

-Hello Mister Mayeux!

-Hello I'm Phillip Abram, manager of the Post Office in Berk.

-Ah that's very nice to come to say hello. Come in for a couple of minutes.

-Whooo! No thank you Mister Mayeux, it's very nice but we must get along, it's a little early for a little drink.

-You don't want even a little coffee?

-Ah a coffee, that, that's different! That we can't refuse; let's go!

And of course from house to house, the round ends with them well pickled, postman and boss!

-Yeah but then again, now, we have to stop, now! We must drink in moderation. What do we say, Antoine?

-Thank you.

-No, we say no!

-No, thank you.

-Voilà !

Alors, bien sûr, « Bienvenue chez les Ch'tis », c'est du cinéma. Mais selon notre factrice, Marylène, et Gaëlle qui a aussi fait ce travail, la vérité n'est pas si loin.

-Là, je pense que c'est pas une caricature, non! Tous les facteurs ne boivent pas, il faut bien se dire ça. Mais la bonne humeur du facteur, je pense qu'elle est bien représentée, le côté sociable, et tout ça, ouais, impeccable!

-Et chez nous, c'est le Pineau. C'est pas... Mais oui, je... Oui! Mais bon, juste un verre, parce qu'après, on n'a pas le droit, donc...

-Quand on est une femme factrice, on nous offre le café, peut-être que les hommes, on leur offre autre chose! C'est vrai qu'on leur propose plus.

-Un homme l'apéritif, mais une femme on va pas offrir de l'apéritif ou alors au moment de manger ou de souper. «Bon, ben tu bois l'apéritif?» Euh, bon, ben c'est...

-Vous avez jamais vu des collègues revenir un petit peu éméchés de tournée ?

-Plus maintenant. Plus chez les anciens, mais maintenant, les jeunes... Puis et **nos points**³ ! C'est vrai, si on se fait arrêter en plus ! On y pense plus, ça.

Norbert Bertrand écrit des livres aujourd'hui. Il s'inspire notamment de son vécu professionnel: 42 ans passés à La Poste. A l'époque, entrer aux PTT, c'était une vraie promotion sociale dans les campagnes.

-Moi, à mon époque -c'était quand même peu de temps, 10 ans, après la guerre-, on commençait à travailler beaucoup plus tôt. Une fois que j'ai eu le bac, j'avais trouvé un boulot d'éducateur qui me plaisait pas du tout. J'ai passé un concours à la Poste; j'avais un peu oublié le concours quand j'ai appris que j'étais reçu. Et puis après j'ai attendu quelque mois, parce qu'à l'époque, pour aller à Paris... -On allait tous à Paris, pratiquement, à 90%, c'était... Alors là, on galérait, hein ! Tout jeune, à Paris avec un salaire de misère, il fallait se loger et vraiment, les mois étaient difficiles. Je me souviens. Enfin, ça m'a permis de partir au service militaire à 20 ans déjà titulaire de la Poste. J'avais un boulot de titulaire, donc j'avais, finalement, un boulot assuré jusqu'à l'âge de la retraite. Enfin, dans

-There you are!

So, of course "Bienvenue chez les Ch'tis" is cinema. But according to our post-lady Marylène, and Gaelle who has also done this work, it's not so far from the truth.

-That, I don't think that's a caricature, really! Not all postmen drink, that has to be said. But the good humour of the postmen, I think that this is presented well, the sociable side, and all that yeah, that's how it is, impeccable!

-And in our area, it is the drink called Pineau. It's not... well, I... yes! Fine but just one glass, because afterwards, you're not allowed.

-When you're a post-lady, they offer us coffee, perhaps the men, they offer something else! It is true that they offer something more...

-A man, a drink, but to a woman they are not going to offer a drink or say at meal times or supper, "Well, have a drink". Well, it's...

-Have you never seen your colleagues coming back a bit tipsy from their rounds?

-Not any more. More so for the older ones, but today, young people... you can lose points! It's true that, if nothing else, that stops us. We think more about that.

Norbert Bertrand writes books today. He draws his inspiration mainly from his professional life: 42 years spent in the Post Office. At the time, getting into the PTT was really a social promotion in rural areas.

-Well, in my time, it was not long after, 10 years after the war, we started work much younger. Once I had taken the baccalaureate, I had found a job as a teacher, but I did not like that at all. So I took an exam for the Post Office; I had almost forgotten the exam, when I heard that I had been accepted. And then afterwards I waited a few months because at that time to go to Paris... Everyone was going to Paris, practically, 90%, it was... that was slavery all right. Very young, in Paris on a low income, it was necessary to find a place to live and really, the times were hard. I remember. In the end that allowed me to go to military service at the age of 20 as already an employee of the Post Office. I had a confirmed job, so I had at last a secure job until my retirement. So in rural areas, "Ah, he

les campagnes: «Ah ! Il a une bonne situation». Alors, on entendait des réflexions qui m'ont toujours mis en colère par exemple : «Il est à la Poste, il va être tranquille, il va pas trop travailler». En gros, c'était ça : «**Petit Travail Tranquille**»⁴ ça nous courait dessus alors qu'en fait, à la Poste, comme dans toutes les entreprises, il y a des gens qui bossaient et il y a des gens qui foutaient rien, c'est clair!

La Poste, c'est aussi le bureau de Poste, qu'on trouvait même dans le plus petit village, avec ses guichets, ses téléphones et ses files d'attente. Avec une autre réputation que celle du facteur.

-Ah oui, complètement différent. D'ailleurs, les guichetiers, c'étaient les gens hargneux, derrière leur guichet, avec des files d'attente, etc. Les humoristes aimaient bien ça, la demoiselle... **Fernand Raynaud**⁵, par exemple, avait caricaturé la Poste violemment avec des demoiselles aigries: «Qu'est-ce que c'est?», etc. Bon. Et en fait, on se sentait moins bien, je pense, au guichet que facteur.

-Bonjour Madame. C'est bien à vous qu'il faut s'adresser pour téléphoner dans le bureau de poste?

-Qu'est-ce que vous voulez ?

-Je voudrais téléphoner. Je voudrais le 22 à Asnières.

Aujourd'hui, la Poste est une entreprise en plein changement. Quand Norbert Bertrand discute avec ses anciens collègues, ceux qui travaillent encore à la Poste, il ne reconnaît plus vraiment son employeur.

-Ça, c'est clair, de moins en moins. D'abord, il y a plus ces histoires. Nous on était fonctionnaires: concours. Bon, il y avait des avantages énormes, c'est-à-dire qu'on avait la sécurité de l'emploi, mais ça nous obligeait, par exemple, à aller à Paris, etc. Maintenant, quelqu'un (ça, c'est certainement pas un mal mais enfin) quelqu'un peut faire carrière à la Poste en restant chez lui. S'il habite La Rochelle, il va se présenter à La Rochelle. Il peut rentrer, il y a de l'emploi. Ça commence par des CDD, après, des CDI, mais nous, nous, on était sur concours, c'est-à-dire qu'on était titularisés, on pouvait plus nous mettre à la porte. C'était quand même un drôle d'avantage. Du fait que le personnel est beaucoup moins fixe, je dirais beaucoup

has a good job" - we used to hear talk which has always made me angry, for example, "He's at the Post Office. He's going to have it easy. He's not going to work too much". It was a "quiet little job" that followed us everywhere whereas in fact, in the Post Office as in all organisations, there are some people who work hard and there are people who do nothing, that's certain!

The Postal Service is also the Post Office that we used to find even in the smallest village with its counters, its telephones and its waiting lines. It has a different reputation from that of the postman.

-Ah yes, quite different. What's more, the counter clerks were quite aggressive people, behind the counters with their waiting lines and so on. The stand up comedians use to love all that, the post-mistress. Fernand Raynaud, for example, used to caricature the Post office with its bitter mistresses, "What's that?" etc. Well, in fact we used to feel less at ease I think when working at the counter than as a postman.

-Hello madam. It is you I have to ask in order to make a call at this Post Office?

-What do you want?

-I would like to make a phone call. I would like Asnières 22.

Today, the Post Office is a business which is really is in a time of change. When Norbert Bertrand talks with his former colleagues, those who still work in the Post Office, he no longer really recognises his employer.

-That's clear less and less. First of all, there are no longer these stories. We were civil servants, selected by examinations. Well there were enormous advantages. For example, we had security of employment, but that meant for example going to Paris, etc. Now, someone, (this, this is certainly not a bad thing by the way) some can have a career in the Post Office and stay at home. If he lives in La Rochelle, he goes to sign up in La Rochelle. He can come back, there's a job. That starts with a short term contract, and later, a permanent job, but for us we had passed the selection procedures, we were civil servants. They could not show us the door. It was after all a pretty useful advantage. From the fact that the people are

moins stable, il y a plus cet esprit de corps qu'il y avait. Parce qu'avant, bon, on se connaissait, on travaillait ensemble. Il y a des facteurs qui pouvaient travailler avec un autre facteur pendant 15 ans, 20 ans, avec le... C'était toujours le même voisin à côté, etc. ça créé des liens, quand même! Donc à mon avis, ça, c'est en voie de disparition.

Plus de machine, moins de guichets. Pour les uns, c'est moins d'attente; pour les autres, moins d'humain. Les dirigeants de la Poste, eux, n'ont qu'une idée en tête: l'ouverture à la concurrence européenne, en 2011. Que la Poste conserve son statut public ou qu'elle passe, en partie, sous capitaux privés, elle devra faire face à l'arrivée de gros concurrents, comme Deutsche Telekom, sur le marché français.

much less fixed, I would say, much less stable, there is no longer the team spirit that there was once. Because before, well we know one another, we worked together. There are postmen who could work with another postman for 15 years, 20 years, with the... It was always the same neighbour at your side, etc. that created bonds nevertheless! So, in my opinion, that's on its way to extinction.

More machines, fewer counters. For some, it is less waiting; for others, less personal. The managers of the Post Office have only one thought in their heads: the opening up to European competition in 2011. Whether the Post Office keeps its publicly owned status or it goes in part under private funding, it has to face the arrival of big competitors like Deutsche Telekom onto the French market.

1. Que là - On dit 'que' pour 'tandis que / alors que'. C'est très usuel dans la langue parlée.
2. un ch'tiot café - Ch'tiot signifie 'petit' dans le Nord de la France, où a été tourné « Bienvenue chez les Ch'tis »
3. nos points - Les points enlevés sur le permis de conduire pour sanctionner les infractions au code de la route
4. « Petit Travail Tranquille » - C'est ainsi que les Français transposaient avec humour l'appellation PTT (Postes Télégraphes et Télécommunications, c'est-à-dire la Poste) dans l'idée que les postiers travaillaient peu.
5. Fernand Raynaud - Dans un spectacle très célèbre -le 22 à Asnières- l'humoriste Fernand Raynaud caricaturait les employés de la poste dans les années 60.