

Le livre que j'ai commandé par correspondance n'est toujours pas arrivé. Et là-bas, ils sont absolument certains de me l'avoir envoyé voici trois semaines. Pas de doute : c'est encore la Poste qui fait des siennes, nondidjûû...

Cette réaction brutale - et souvent injuste - qui ne l'a eue ?

En Belgique, la Poste a toujours bon dos : c'est elle qui égare les lettres, qui perd les objets, envoie sur une voie de garage les paquets confiés à ses soins. Le tout, évidemment, dans le plus parfait mépris du public.

C'est aussi ce qu'il nous arrivait de penser, avant de visiter le service des rebuts postaux, au centre Monnaie de Bruxelles. Là, nous avons ouvert des yeux grands comme des pièces de dix francs.

Imaginez une vaste salle baignée de néon; sur le côté gauche, une impressionnante rangée d'armoires métalliques, soigneusement verrouillées. Jour après jour, elles reçoivent les malheureux plis qui n'ont pu être distribués.

Mais laissons M Marien, directeur-général de l'exploitation, nous raconter en détail le fonctionnement de ce service pratiquement inconnu du grand public :

Quatre cent mille lettres par an ! Non, non, je n'exagère pas : chaque année, quatre cent mille envois ordinaires sont renvoyés ici. Après de longues et patientes recherches, nous parvenons à en "recaser" plus ou moins trois cent mille. Cela signifie que cent mille restent sur le carreau... Comment ces lettres se retrouvent dans notre service ? C'est relativement simple : il suffit que leur destinataire soit introuvable et qu'aucune indication extérieure ne permette de découvrir l'expéditeur. Après une enquête, le bureau de poste de la localité concernée renvoie la lettre aux rebuts. Et c'est à nous de jouer.

Trentre-trois employés travaillent ici, à plein temps. Chaque jour, des centaines et des centaines de lettres leur passent entre les mains. Leur premier souci : chercher, sur l'enveloppe, la plus petite indication qui leur permette de retrouver l'expéditeur du pli égaré. En dernier recours, ils se résignent à ouvrir la lettre....

La loi nous l'y autorise, précise M Marien. Mais attention, hein ! N'allez pas imaginer que notre personnel passe son temps à lire la correspondance d'autrui ! Nous ne pouvons ouvrir la lettre que pour y rechercher des éléments qui puissent nous renseigner sur l'expéditeur. Le reste ne nous regarde pas.

Tout de même : le procédé peut paraître inquiétant...

Absolument pas. D'ailleurs, comment voulez-vous que ces employés, qui manipulent des milliers de lettres par an, puissent réellement s'intéresser à leur contenu ?

(suite de la page 6)

Ils ne disposent pas du temps nécessaire. . D'autre part - et je serai très ferme sur ce point - tous ceux et toutes celles qui travaillent au rebuts sont tenus à la plus grande discrétion. En aucun cas, ils ne sont autorisés à divulguer à l'extérieur ce qu'ils ont pu apprendre ici, sous peine de sanctions; à partir du moment où ils quittent le bureau en fin d'après-midi, nos gens doivent tout oublier. J'ai d'ailleurs fait apposer sur les portes des bureaux des affiches au message très clair : "Une discrétion absolue est exigée de tous". Pas question d'oublier cela.

#### DES BILLETS DE 5.000 F EN CONFETTIS

Mais les lettres ne contiennent pas que du papier, loin de là.

Certaines personnes semblent prendre un malin plaisir à y mettre les objets les plus saugrenus : cela va du fromage (!) à la paire de chaussettes, en passant par les métaux les plus divers. Écoutez M Lenaers, l'un des responsables du service :

-J'en ai vu des trucs incroyables ! Le fromage pourri me semble relativement rare, plus rare en tous cas que les médicaments ou les bandes hygiéniques. Tout récemment, nous avons hérité d'un lingot d'or ! Et personne n'est venu encore le réclamer. L'an dernier, on a trouvé dans une boîte aux lettres une enveloppe blanche, sans aucune indication. Son contenu : septante billets de 500 F fr, une petite fortune. J'en passe, et des meilleures. Tenez : un jour, nous avons reçu une enveloppe - également sans indication d'expéditeur ni de destinataire - avec, à l'intérieur, une multitude de billets de 5.000 F déchirés en morceaux ! Nous avons envoyé le tout à la Banque nationale, qui les a patiemment reconstitués : il y en avait pour, je crois, soixante mille F environ... Et ce n'est pas tout. Tenez, jetez donc un coup d'œil...

D'un geste énergique, il ouvre l'une des armoires. L'intérieur ferait pâlir d'envie un bibliothécaire : des centaines de livres attendent là, sur les étagères, un destinataire qui ne viendra peut-être jamais.

Les livres nous posent réellement un gros problème, admet le responsable. Vous voyez ces emballages cartonnés ? Regardez : les maisons spécialisées dans la vente par correspondance collent la facture et l'adresse du destinataire sur le paquet. Bien souvent, malheureusement, le papier se décolle. En fin de compte, il parvient à la personne intéressée... sans le livre qui lui, privé de toute indication, finit par atterrir ici.

Une autre armoire. Bourrée de lettres, celles-là. Rangées soigneusement par ordre alphabétique. Celles provenant du courrier national resteront là six mois, avant d'être détruites. Le courrier international, lui survivrera pendant un délai d'un an, avant d'être renvoyé vers son pays d'origine. Les cartes postales ont hérité d'un fichier spécial :

Pour l'instant, nous ne sommes pas trop surchargés, constate M Lenaers. Mais attendez qu'arrive l'été !

(à suivre)

900.000 ENVOIS NON DISTRIBUES

..... (suite du N° 169 d'octobre 1982)

Là, nous ne saurons plus où donner de la tête. Je crois que les gens ne tiennent pas leur carnet d'adresses à jour. Bien souvent, le destinataire a changé de domicile ou est décédé. Comme les cartes-vues ne portent jamais mention de l'expéditeur, que voulez-vous que nous fassions, sinon les classer et les détruire après quelques mois ?

DES CARTES-VUES EGAREES

.....

- Le Belge prétend souvent que les Postes, surchargées de travail pendant les mois d'été, "égarent" volontairement des milliers et des milliers de cartes-vues...

- C'est une légende ! Je peux vous assurer qu'une chose pareille ne se produit jamais : nous mettons un point d'honneur - ainsi que la plupart des Postes des pays étrangers, d'ailleurs... à distribuer tout le courrier, quelles que soient nos difficultés. D'un autre côté, n'oubliez pas que les Postes belges traitent, en moyenne, dix millions d'envois par jour ! Sur le nombre, il est impossible que quelques lettres ne s'égarerent pas, évidemment...

- Il y a aussi la vieille blague de la dame qui reçoit le 2 janvier 1982 une carte de vœux datée du ... 28 décembre 1950 ! M Lenaers a un petit sourire :

- Cela peut arriver, bien sûr. Lorsque l'on déménage un bureau de poste, il arrive que l'on trouve derrière une armoire ou sous un plancher une vieille lettre, que nous mettons un point d'honneur à envoyer...

.... C'est d'ailleurs l'une de nos fiertés, poursuit M Marien. Nous pourrions très bien déchirer ce lettres, nous en débarrasser discrètement. Mais nous préférons faire face à la critique et les faire parvenir à leur destinataire, coûte que coûte.

Subrepticement, nous essayons d'interroger un employé, tout affairé à dé-cacher une enveloppe. "Ce n'est pas trop frustrant, d'ouvrir des lettres sans jamais pouvoir en lire le contenu ?". Il rougit, sourit. "Euh, non. D'ailleurs, on n'a pas le temps, alors...". Nous insistons : "Tout de même, il doit bien vous arriver de faire preuve d'un peu de curiosité, de lire une lettre ou deux ?" Peine perdue, notre interlocuteur semble être au dessus de tout soupçon : "Je cherche un nom et une adresse, rien de plus. De toutes façons, j'oublie tout une fois que je rentre chez moi. Et les lettres des autres, franchement, cela ne m'intéresse pas..."

LE PROBLEME DES RECOMMANDES

.....

Ses collègues travaillent dans le silence le plus complet. On ouvre les lettres, on classe les indications, on complète des dossiers.

Un vrai boulot de bénédictin. Et encore, il ne s'agit que d'envois courants. Les recommandés, eux, exigent deux fois plus d'attention.

- Cela fait la deuxième fois que j'écris à Bogota, Colombie, avoue un des préposés. Quelqu'un a envoyé là-bas deux paquets recommandés, et le destinataire prétend n'avoir encore rien reçu. A nous d'avertir les postes colombiennes, de questionner le destinataire - tout cela par lettre, bien sûr - d'enquêter ici, en Belgique, afin de savoir si les paquets ne sont pas bloqués à la douane ou aux chemins de fer. Cela prend du temps, évidemment. Et ce dossier n'est qu'un exemple parmi quinze mille. Heureusement, tous ne s'avèrent pas aussi compliqués... Nous poursuivons notre visite. M Lenaers en profite, au passage, pour critiquer les habitudes surannées de certains usagers :

- Nous avons beau répéter sur tous les tons que l'on ne peut plus envoyer de cartes de visite petit format, rien n'y fait : chaque année à la Noël, nous en recevons encore énormément. Même chose pour les codes postaux, qui ne sont pas encore entrés dans les habitudes de tout le monde. Et je ne parle pas des gens qui envoient des objets lourds dans un emballage inadéquat : après deux ou trois manipulations, le papier se déchire, l'adresse disparaît et, hop !, le colis vient atterrir chez nous.

(suite page 6)

3e

4e

- 64  
(suite de la page 4)

Une troisième armoire. A l'intérieur, des caisses cartonnées garnies de petites étiquettes "Métaux", "Portefeuilles", "Jouets", "Electricité".

-En ce qui concerne les portefeuilles, l'explication est vite trouvée : un voleur en subtilise un, se saisit de l'argent et, peut-être envahi par le scrupule, se dit : "Je ne vais pas trop ennuyer ce malheureux en lui volant des papiers dont je ne sais que faire" et il jette le portefeuille dans la boîte aux lettres. Neuf fois sur dix, évidemment nous n'avons aucun mal à retrouver son propriétaire. Il en va de même pour les clefs, renvoyées par des voleurs de voitures ou, tout simplement, par des gens qui ont trouvé un trousseau sur le trottoir et n'ont trouvé que ce moyen pour rendre service.

Le service des rebuts possède également un coffre. Mais, chut, ne l'ébruitez pas : cela pourrait donner des idées à quelques malhonnêtes.

- Je n'aime pas trop que l'on aborde ce sujet, avoue M Lenaers. Nous gardons là-dedans toutes les valeurs retrouvées dans les lettres : billets, mais aussi diamants.

-Eh oui ! Vous seriez étonnés par le nombre de gens qui placent de petits diamants dans une lettre ! Bien souvent, ils ne cherchent même pas à les récupérer en cas de non-réception par le destinataire. Le lingot d'or est, bien sûr, exceptionnel. Les billets de mille francs, par contre, ne le sont pas. Le règlement a beau préciser que l'on ne peut envoyer plus de cent Fr par lettre, des centaines de gens continuent à envoyer des sommes drôlement plus importantes. Et nous trions le tout. Avec un maximum de sécurité, évidemment.

#### DU MATERIEL PORNOGRAPHIQUE

oooooooooooooooooooo

Nous jetons un coup d'oeil sur les tables où travaillent les employés. Chacun d'entre eux travaille en face d'un collègue. Ce n'est pas par hasard.

-Tout le monde voit ce que fait l'autre. J'ai confiance en eux, mais on ne sait jamais... Cette façon de travailler dissuade ceux qui en éprouveraient la tentation de subtiliser un billet. En tout cas, aucune fraude, de quelque nature que ce soit, n'a jamais été constatée ici. Nous en sommes fiers.

- Que devient l'argent retrouvé ici ?

- En fin de compte, il est confié aux Domaines, c'est-à-dire à l'Etat. Cela représente environ cinq cent mille Fr par an. Les livres, eux, vont également à l'Etat et sont répartis entre différents organismes. Les métaux sont le plus souvent détruits.

Enfin, "last but not least", nous arrivons devant l'"armoire spéciale". Autour de nous, tout le monde y va de son sourire un peu gêné. C'est là que sont entreposées les revues "lestres" ou pornographiques, le matériel "made in Sweden" ou "made in Nederlan". M Marien essaie de minimiser son importance : -Bien sûr, l'envoi de matériel pornographique en Belgique est, théoriquement strictement interdit. Mais nous ne faisons pas systématiquement la chasse à ce genre de choses. A partir du moment où nous mettons la main sur un bouquin pornographique ou censé l'être, nous le communiquons au procureur du Roi. Celui-ci nous fait savoir s'il désire ou non poursuivre. En cas de non-poursuite, nous avertissons notre ministre et lui demandons son autorisation avant de renvoyer le matériel vers son expéditeur, si celui-ci est connu.

#### DROGUE ET BOMBES

oooooooooooooooooooo

Revenons à l'argent trouvé dans les lettres. Comment pouvez-vous garantir qu'il ne sera pas détourné à un moment ou l'autre ?

- Toutes les valeurs qui atteignent au moins mille Fr font l'objet d'un dossier très précis, communiqué à la fois au ministre et au Comité supérieur de contrôle. Les valeurs moindres ne font pas l'objet de telles démarches - on ne peut pas déranger tout le monde pour 20 Fr ! - mais sont

(suite page 8)

(suite de la page 6)

répertoriées et placées dans le coffre. Ici, rien ne se perd : tout est classé, contrôlé, révérifié. Cela représente un travail souvent pénible, mais nous refusons de le bâcler pour autant. Quelquefois, l'ouverture d'un paquet réserve une surprise plus ou moins désagréable : on tombe nez à nez avec de la drogue ou une arme, lorsqu'il ne s'agit pas de ... grenades ou de bombes ! Toutes les lettres qui parviennent ici sont d'ailleurs passées au détecteur de métaux, afin d'éviter au maximum la possibilité d'un accident grave.

Extrait de la "Revue des Postes belges" - Bimestriel 4 - 08/82

(à suivre)

Drogue et bombes

Le corrier égaré peut également entraîner des conséquences plus ou moins graves pour le destinataire : nous songeons aux analyses médicales, par exemple. Mais M Lenaers nous rassure :

- Dès l'ouverture de ce genre de lettres, nous tombons sur un petit mot du médecin, écrit le plus souvent sur une carte à en-tête mentionnant sa adresse. Nous le prévenons immédiatement et le problème se trouve ainsi très vite résolu.

- Que deviennent les objets de moindre valeur confiés aux soins de l'Etat ?

- Ils sont tout simplement présentés en vente publique. Mais il est évident que nous ne nous débarassons pas d'un objet, quel qu'il soit avec une telle désinvolture. Croyez-moi : ce n'est qu'après avoir épuisé toutes les possibilités de recherches que nous décidons de laisser tomber.

- Pratiquement, que peut faire un citoyen lorsqu'il se rend compte que l'une de ses lettres n'a pas atteint son destinataire ? Vous téléphonez au Centre Monnaie ?

- Surtout pas ! D'ailleurs, nous ne sommes pas autorisés à répondre aux appels téléphoniques, par mesure de sécurité. Il faut se plier au règlement, et retirer dans un bureau de poste un formulaire de réclamation. Je sais que cela peut paraître bureaucratique et un peu lent, mais c'est la meilleure façon de nous prévenir. Sans cela, ce serait la pagaille, vous comprenez ?

Avant de nous quitter, M Marien nous confie une anecdote assez sympathique : - Dans les années 1955-56, on a retrouvé, quelque part aux Pays-Bas, deux grands sacs de courrier. A l'intérieur, des milliers de lettres envoyées par des soldats belges de 1914-18 à leurs familles. Pour une raison restée inconnue, ce courrier a transité par la Hollande et y est resté bloqué pendant quarante ans. Aidé par un collègue, j'ai décidé de retrouver les destinataires.

Nous avons alerté toutes les communes de Belgique, consulté des archives, fouillé des centaines de registres. En fin de compte, nous sommes parvenus à replacer la quasi-totalité des lettres, soit aux véritables destinataires, soit à des proches de leur famille. C'est cela aussi, la Poste !