REPORTAGE La semaine qui précède Noël est la plus chargée pour les postiers.

«Le facteur sonne toujours deux fois»

FABIENNE MORAND
fmorand@lacote.ch

Le jour commence à se lever derrière le couvercle de nuages qui recouvre la région morgienne. Il est un peu plus de 8 heures. Dans une maison derrière un portail en fer forgé, une dame en peignoir lit un journal en buvant son café. Toc, toc. On frappe à sa fenêtre: elle se retourne, sourit et part. Quelques minutes plus tard, la porte d'entrée s'ouvre. S'excusant pour son français, elle répond en anglais en signant, à l'aide d'un stylet, sur un petit écran où quelques gouttes de pluie se sont déposées. *«C'est le cadeau de Noël pour mon mari qui dort encore»*, sourit-elle en regardant le paquet qu'un homme vient de lui donner. Il ne porte pas de costume rouge, ni de barbe, mais est vêtu d'un uniforme gris. Ne se déplace pas dans un traîneau tiré par des rennes, mais conduit un bus jaune. C'est le facteur.

Chacun son numéro

Il était à peine plus de 5h du matin quand Augustin Mukamba a vu la pile de paquets qui l'attendait à l'entrée 72. En ce jeudi 19 décembre, ce Suisso-Congolais s'apprête à entamer sa tournée la plus chargée de l'année. Rien que pour la zone Morges – La Tour-de-Peilz–Yverdon-les-Bains, 25 687 colis ont quitté Daillens au petit matin, répartis dans près de 90 bus. Avant de quitter le centre de tri, les facteurs, par binôme, passent environ 1h30 à déposer les colis au fond du bus, selon l'ordre de leur tournée.

Après un tour au bureau pour consulter son casier «Facteur 72» – l'employé s'identifie via des numéros quand il est question d'administration – et ses e-mails professionnels (il est représentant des facteurs et délégué syndical), un petit détour pour avaler un café et une mandarine, Augustin Mukamba quitte le centre de tri. Il fait encore nuit, l'épais brouillard a laissé place à une fine pluie qui ne s'arrêtera pas de toute la journée. Départ pour son parcours, qui le mènera à Morges, Lonay, Denges, et Echandens.

Connaître ses clients

Tûût tût tûût. La voiture verte qui vient de sortir d'une petite rue résidentielle s'arrête. Augustin Mukamba tire le frein à main et saute de son bus. *«Voilà ce que c'est de bien connaître ses clients»*, lâche-t-il en reprenant le volant. Sans cette réaction, la dame n'aurait pas eu son paquet, mais un petit papier l'invitant à aller le récupérer au bureau de poste. Il n'est pas encore 8h30. Le premier colis a été déposé 48 minutes plus tôt, au moment où une maman, en training, chaussettes et schlaps sous la fine pluie, suivait du regard ses enfants s'éloignant en direction de l'arrêt de bus. Peu après, l'hôpital de Morges marque le quatrième arrêt. 11 minutes ont été nécessaires au facteur pour manœuvrer, se parquer, appeler un magasinier, décharger et scanner les 54 boîtes de taille et poids divers. A peine le temps d'échanger quelques mots avec Tuan, celui qui dispatche les paquets dans les services concernés.

Plus de temps pour les imprévus

«Ça, c'est la réalité qu'un ordinateur qui calcule notre trajet ne verra pas», lâche Augustin Mukamba en montrant du doigt une camionnette où trois hommes en ciré tentent de décharger une structure en métal, forçant le facteur à changer son trajet. Le chemin ne permettait pas le croisement. La pression du rendement est en continu dans l'esprit des facteurs. Dès le matin, avec le stress, les heures supplémentaires qui se sont accumulées, le ras-le-bol est palpable. Tous évoquent les conditions qui *«ne sont plus comme avant»*. Sur l'autoroute surchargée qui le mène de Daillens à Morges, Augustin Mukamba explique que la liberté de préparer sa tournée n'existe plus, que les maux de dos ont laissé place aux burnouts. Le trajet, le temps pour livrer un paquet, tout semble être calculé à la seconde près. Il n'y a plus de place pour les imprévus. *«Le facteur est entre le marteau et l'enclume*, philosophe Augustin Mukamba. *Si nous respectons la loi en ne dépassant pas dix heures de travail par jour, on rentre avec un bus à moitié plein. Et si dans ces paquets il y a le médicament pour une mémé?»*.

Au centre de tri de Daillens, chaque matin, entre 70 et 90 bus sont remplis de colis à aller distribuer entre Morges, La Tour-de-Peilz et Yverdon. A 7h58, Augustin Mukamba arrive à l'hôpital de Morges où il déposera 54 paquets (en bas à droite). FABENNE MORAND

Rouler 200 mètres. S'arrêter. Descendre du bus. Ouvrir la porte arrière. Prendre le paquet. Trouver le destinataire. Retour au bus. Rouler quelques mètres et recommencer. Inlassablement. *«Si tu loupes ton chargement, tu rates ta journée»*, avait précisé au petit matin l'économiste de formation. *«Nous sommes des maçons postaux»*, a souligné son collègue de la ligne 71.

Mémoriser chaque colis

Augustin Mukamba a mémorisé chaque carton qu'il a rangé dans son camion, à la rue et au numéro près, plus précis qu'un gps. *«Le facteur sonne toujours deux fois, mais chez une dame, je dois sonner trois fois»*, sourit-il. A d'autres endroits, il sait qu'il peut déposer le colis chez le voisin ou le laisser derrière la porte. Il est près de 11h, Augustin Mukamba aura mis environ 1h30 pour livrer les colis dans la zone industrielle de la route de Denges à Lonay. La porte d'un couloir sans vie, derrière lequel se cachent diverses entreprises, s'ouvre. Un problème avec le colis qui vient d'être livré? Non. Le client demande s'il ose offrir un cadeau. Augustin Mukamba repart avec deux bouteilles de vin blanc de la région. Au fil des tournées, et même si le contact dure moins de deux minutes, une relation de confiance s'est installée entre les clients et leur facteur. Juste le temps de dire merci, de souhaiter de belles fêtes et la tournée continue.

Il est temps de se rendre à Denges. Sur une boîte à lait, un petit mot demande au facteur d'aviser du colis. Le client ira le chercher au bureau de poste. Trop de fois on lui a volé les livres qu'il commande. Augustin Mukamba a choisi de «perdre» quelques minutes pour marcher les cinq mètres de plus qui mènent à la porte d'entrée, de sonner, d'attendre que la porte s'ouvre, de scanner le code-barre et de tendre le paquet à un homme qui le remercie à chaque fois de prendre cette peine. *«Quand je rends service et que le client est content, je suis bien»*, sourit Augustin Mukamba. Le contact humain. Voilà pourquoi les facteurs continuent leur métier, malgré le rythme imposé.

Il est 13h30, après une demi-heure pour manger, il reste encore environ 1h30 de travail à Echandens, plus les colis à livrer chez les privés à Morges. Au final, Augustin Mukamba aura soulevé quelque 340 colis pour un poids total avoisinant la tonne.