



Patrice, responsable des vaguemestres Les facteurs de l'hôpital

Responsable logistique, Patrice Lemarchand travaille au service courrier du CHU. Avec 7 agents, ils assurent tous les jours le traitement des 10 000 courriers.

En pratique

Le service courrier est ouvert de 7h45 à 15h45 du lundi au vendredi

Contact

Patrice Lemarchand,
responsable du service
courrier :
patrice.lemarchand@
chunantes.fr

Vous avez dit « vaguemestre » ?

Étymologiquement maître des équipages, le vaguemestre est un militaire chargé du service postal dans une unité militaire ou un navire de guerre, une appellation qui s'est étendue au secteur hospitalier pour désigner les agents en charge du courrier.

Au CHU de Nantes, « nous sommes huit agents, on nous appelle aussi les facteurs de l'hôpital ».

Patrice Lemarchand, comptable de métier, est arrivé en octobre 2017 au service courrier en tant que responsable, après avoir occupé diverses fonctions logistiques et d'encadrement.

Tous les jours lui et son équipe traitent les 10 000 courriers internes et externes à l'arrivée et au départ du CHU. « Recommandés, colis, bulletins de paies, courriers médicaux, avis de sommes à payer, factures, décisions administratives, journaux internes... nous assurons le tri, la réception, la ventilation et l'enregistrement du courrier qui arrivent et nous effectuons la collecte sur tous les sites du CHU. Dans notre métier, il faut être rigoureux et rapide ! ». Le service courrier est également en charge de l'acheminement du courrier vers des structures externes comme la caisse primaire d'assurance maladie, l'agence régionale de santé, les cliniques et les mairies.

Une agence postale au sein du CHU

Le service courrier est organisé comme une

agence postale traitant 1 500 000 courriers affranchis, 600 000 documents mis sous plis et 12 000 courriers recommandés envoyés par an. « Nous faisons partie du quotidien des professionnels et des patients du CHU, nous sommes à leurs services, c'est un vrai défi, il y a beaucoup de choses à faire. Nos journées sont rythmées par les machines d'affranchissement et la mise sous pli, tout en assurant la bonne réception des divers courriers à pied ou en voiture ».

Les facteurs de l'hôpital sont accrédités pour prendre à la Poste ou aux mains des facteurs, les mandats, lettres et paquets, recommandés ou non.

L'autre grande activité de Patrice Lemarchand et de son équipe, c'est le traitement des adressages insuffisants à l'arrivée et au départ, une mauvaise adresse, une faute dans le nom, un changement de service et ils mènent l'enquête « dans notre métier, il faut être curieux. J'ai une pile de courriers sur mon bureau, je fais des recherches sur internet pour retrouver une adresse et renvoyer le courrier, un travail de fourmi qu'on n'imagine pas ».

On aurait pu penser qu'aujourd'hui avec les nouveaux modes de communication, on assisterait au déclin inexorable du courrier papier mais loin de cette situation, Patrice Lemarchand et son équipe font face à une hausse constante de leur activité depuis quelques années.