

- **Propagande, Information, communication**

Contribution d'Yveline Jacquet IHS -FAPT

- **L'expérience d'un syndicat départemental aux Services Financiers du Rhône**

Lorsqu'en 1966 le syndicat départemental des PTT du Rhône décide la création de quatre syndicats de branche l'objectif était de mener une activité au plus près du personnel avec une meilleure prise en compte des revendications de chaque service.

Au congrès constitutif du syndicat des Services Financiers en 1966 (les 3 autres syndicats seront créés après 1968) Jean Guichard, responsable propagande, plante le cadre dans lequel va s'exercer la propagande du syndicat en insistant sur le rôle des journaux de sections :

« Ce journal ronéoté est le reflet de la vie des sections ...il a de multiples avantages. Il apporte le point de vue de la CGT sur ce qui se passe dans le service. Les articles de fond sont écrits de façon à répondre aux objections le plus généralement autour de soi. ... Le journal de section est le seul à être lu par tant de personnel. C'est en même temps une école syndicale car il oblige à un effort personnel de la part de ses rédacteurs qui doivent approfondir la question qu'ils ont à développer. »

Il propose de créer un journal du syndicat spécifique aux Services Financiers, ainsi naîtra « **l'Echo des Services Financiers** » organe du syndicat.

Composé d'un éditorial, d'articles d'une dizaine de sections et des différentes activités du syndicat : social, paix, jeunes ...les noms des militant(e)s signent ceux-ci. L'orientation du syndicat est donnée, sa propagande écrite sera diffusée à partir de ces deux moyens d'expression : les journaux de section et l'Echo des services Financiers !

40 années de propagande, d'information, de communication. Le chemin parcouru se mesure à l'aune de l'influence de la CGT, son taux de syndicalisation, son audience auprès du personnel aux élections professionnelles(CAP) et des succès remportés.

Mais tout d'abord situons le contexte des CRSF de 1966 :

Le Centre Régional des Services Financiers (CRSF) de Lyon regroupe les CCP (Centre de Chèques Postaux), la CNE (Caisse Nationale d'Epargne), le Centre de Contrôle des Mandats, l'Agence Comptable Régionale(ACR), et la Direction Régionale des Postes (DRP). Le personnel est à grande majorité féminin. Seules les sections du courrier jour et nuit sont à dominante masculine, avec une forte implantation CGT. La CGT est bien organisée avec de nombreux militant(e)s dans tous les grands services, reconnu(e)s et apprécié(e)s par le personnel. On compte 300 syndiqués et 742 voix en 1965, le chiffre exact des effectifs n'a pas été retrouvé.

FO et CFDT sont représentés par des militant(e)s également reconnu(e)s du personnel

L'Administration a peu d'expression spécifique, en dehors des circulaires Régionales émanations du siège. La hiérarchie est paternaliste, le chef de Centre des CCP salue le personnel à l'occasion des vœux de nouvelle année, il connaît à peine ses cadres.

Les surveillantes (CTDIV) sont très professionnelles, il leur est demandé de transmettre des consignes relatives au travail et à la discipline, les cadres et chefs de division ont surtout un rôle répressif.

Le personnel a manifesté sa combativité par sa participation aux luttes d'ensemble et se mobilise particulièrement sur une revendication formulée en 1956 par la CGT : la semaine de 36 H en 5 jours Dès 1962 la CGT revendique les 35h, elle s'appuie sur une étude menée avec des médecins sur les conditions de travail aux Chèques. Des actions unitaires avec la CFDT sont organisées.

A cette époque il n'y a pas de droits syndicaux : pas de local, ni panneaux syndicaux. Les syndiqués sont réunis en dehors du temps et des locaux de travail, la distribution des tracts se fait à la porte des centres.

L'activité syndicale est intense, les militant(e)s dépensent leur énergie sans compter.

Ma contribution est élaborée à partir de l'examen des tracts, du journal du syndicat et des interventions de congrès, PV de commission exécutive et bureaux du syndicat. Pour la période antérieure à 1980, les archives de la propagande écrite ont hélas été détruites dans un dégât des eaux.

Une Propagande au service du syndicat :

En 1965 le syndicat fait preuve d'originalité pour exprimer les revendications en organisant une manifestation de voitures avec pancartes Le but est d'attirer l'attention des usagers et de la presse sur les conditions de travail du personnel et sur la revendication qui en découle : » « **Du temps pour vivre** » .

D'autres manifestations suivront, tout aussi colorées, avec des ballons sur lesquels sont inscrites les revendications, puis des rubans...

L'accord unitaire confédéral CGT/CFDT de 1966 favorisera le développement de l'action à Lyon. Force Ouvrière, depuis la scission de 1947 demeure fidèle à la ligne de sa Fédération anti unitaire ! Bien que, parfois, la conviction des militants CGT du courrier entraîne les syndiqués Force Ouvrière dans leurs actions.

Au congrès des Services Financiers de 1967 une résolution est adoptée : elle appelle à « *mener les luttes pour les revendications des catégories et des services, en particulier, relancer sous toutes les formes possibles, l'action pour les 35H en cinq jours, tout en donnant toujours la priorité aux luttes d'ensemble.* »

Cette orientation est reprise dans les actions et la propagande du syndicat.

Cette revendication très mobilisatrice se concrétisera au bout de 27 années de luttes au cours desquelles celle des idées ne fut pas des moindres notamment pour combattre l'opportunisme d'une CFDT gauchisante dès 1968 qui privilégie les accords de sommet sur des grands problèmes comme la défense de la Sécurité Sociale.

1968 : Une information quotidienne

1968 un temps fort d'expression du syndicat : les militant(e)s prennent la parole dans les services. Des photos montrent Louis Viannet, secrétaire du syndicat départemental des PTT du Rhône à cette époque, Renée Liandrat militante des

Chèques Postaux debout sur une table. Leur charisme, leur capacité à convaincre enflamment la foule. Le personnel rejoint, dans l'enthousiasme, la grande grève dont les succès seront considérables. Je ne les rappellerai pas ici, ce n'est pas le propos. Chaque jour, la CGT s'exprime devant les centres, des manifestations sont organisées au départ du centre de Jean Macé à la Bourse du travail. Pour le personnel des Chèques de Lyon un premier pas vers la réduction du temps de travail sera obtenu.

Après 1968, des droits syndicaux sont obtenus, ils seront appliqués en 1971 : Mise à disposition de panneaux, d'un local, distribution des tracts officiellement reconnue sur le temps et le lieu de travail. Mais les textes qui prévoyaient un temps d'information syndicale n'est pas appliqué aux PTT. Plus de 20 ans se passeront avant de concrétiser ce droit !

En 1968 la CGT recueille 36,60% aux élections professionnelles : Commissions Administratives Paritaires

Le taux de syndicalisation est de : 16,79%

- Au congrès de 1971, le rapport présenté par la secrétaire générale Nicole Allory insiste sur :
« La nécessité de ne pas isoler les travailleurs les uns des autres, Ne pas oublier l'opinion publique composée dans sa grande majorité de travailleurs c'est une condition pour nous, secteur public, de l'efficacité de notre action. Elle doit être informée de nos objectifs revendicatifs et nous devons nous assurer de sa sympathie, voire même de son soutien ... »

Dès lors : articles dans les journaux, affiches, conférences à la télévision régionale seront un moyen d'expression utilisé par le syndicat à chaque temps fort des actions.

- **La longue lutte pour le samedi libre : une intense bataille d'idées**

Des actions communes CGT CFDT y compris la grève sont menées sur la réduction du temps de travail, un premier samedi libre est obtenu en 1968, puis un samedi sur 3 après 1974. Le samedi libre sera obtenu après 1981 en 1983. Nicole Allory, première secrétaire du syndicat des SF, a écrit un fascicule sur l'histoire de cette longue bataille.

Des divergences quant à la tactique des luttes se font jour dès 1972, la CFDT propose des plans de grève sur plusieurs samedis, or, avec l'obtention d'un samedi sur 3 après 1974, les grèves le samedi nécessitent un plan d'action sur plusieurs semaines.

Fidèle à son orientation adoptée au congrès de 1967 : le privilège accordé aux luttes d'ensemble sur les salaires particulièrement, la CGT s'explique. L'expression du syndicat prend alors une tournure polémique dans les tracts, mais également dans les prises de parole.

Ainsi pouvons lire dans un tract d'avril 1975 :

« Un tel mouvement (grèves planifiées sur plusieurs samedis) conduit le personnel des chèques à un isolement sur une seule revendication (revendication nationale posée par tous les centres de chèques) excluant toute possibilité de participer à des actions défendant nos autres revendications.

Dans nos services se développe une campagne pour que le personnel « prenne ses samedis » à n'importe quel prix, dans n'importe quelles conditions, grève minoritaire et sans contrôle des organisations. Nous dénonçons le danger d'une telle campagne qui n'aboutirait qu'à permettre à celles qui le peuvent(financièrement) de s'offrir le samedi au détriment de notre revendication... »

Mais nous nous rendons compte rapidement que le personnel n'aime pas prendre parti, il n'aime pas, par principe, les conflits qui lui apparaissent comme « interpersonnels », des règlements de compte entre syndicat et non relever d'un débat normal d'idées entre organisations syndicales dont les appréciations quant aux revendications et moyens pour obtenir satisfaction divergent.

Cette situation perdurera jusqu'à l'obtention du samedi libre en 1983 et conduira à des incompréhensions y compris au sein de la CGT.

1974 : Contre le démantèlement des PTT

1974 représente, de nouveau, un temps très fort pour l'expression des idées : la grève de 5 semaines est l'occasion de prises de parole quotidiennes. Des tracts sont rédigés dans la nuit pour être distribués au personnel le lendemain, il est ainsi mis au courant des négociations. Les manifestations sont animées : les slogans offensifs pour la défense du statut, contre les trusts « **ITT Thomson n'auront pas les Télécoms** », les banderoles reprennent les revendications contre les suppressions d'emplois aux Chèques postaux, pour les 35 h en 5 jours : « **Nous voulons nos samedis, nous aurons nos samedis** »

La grève est unitaire à Lyon, FO est, dans le Rhône dans l'action depuis le début de la grève jusqu'au dernier jour, poussé par le personnel.

Mais après la grève, FO tente de justifier ses signatures des conventions salariales en engageant une campagne de tracts calomnieux à l'encontre de la CGT. Ces tracts ont pour cible le secrétaire Général de la Fédération des PTT Georges Frishmann. Certains s'en prennent également à la CGT des Chèques (et à la CFDT parfois) par exemple dans un tract de 1976 intitulé :

*« **Non à la mascarade !** » Nous pouvons lire : «... Nous affirmons que ces arrêts de travail(grèves de branches et de catégories aux Centres de Chèques et centres de tri) sont contraires à la notion de lutte de classe qui postule le rassemblement des forces et non le morcellement de l'action... La CGT et la CFDT veulent, une nouvelle fois, tromper les travailleurs et leur faire croire qu'ils agissent. C'est faux et nous avons le courage tranquille de le dire »... « Les adhésions nombreuses que nous recevons sont la preuve que les travailleurs comprennent, chaque jour davantage, malgré le déchaînement de Marchais, Ségué et des cléricaux syndicalistes de la CFDT que seule Force Ouvrière défend leurs intérêts matériels et moraux... »*

Jacqueline Guichard avait bien analysé l'attitude de FO dans son rapport au congrès de 1975 :

« FO est toujours FO l'anti-Cégétisme, l'anti-communisme, le réformisme, la collaboration de classe restent son attitude constante.... Aussi la CGT continuera de dénoncer cette organisation pour le préjudice, le mal qu'elle

porte aux travailleurs, même si cela doit choquer les employés des chèques postaux, l'avenir nous donnera raison »

L'électronique aux Chèques : la CGT considérée « oiseau de mauvais augure ! »

La mise en électronique des CCP débute fin 1974 pour s'achever en 1976, la responsabilité du syndicat est primordiale en cette période les actions seront très nombreuses pour la défense de l'emploi, du personnel et du service public. Des bouleversements importants auront lieu : disparition de sections syndicales ; naissance de nouvelles ; il faudra les réorganiser et faire connaître les idées de la CGT sur « le progrès doit profiter au personnel ».

Ce sera une période d'activité intense pour obtenir des horaires décents pour le personnel, des pauses et toujours la réduction du temps de travail, la défense des auxiliaires, leur titularisation.

Force Ouvrière sort, à cette époque, un journal des CRSF de Lyon et de Grenoble « *l'Avenir* »

Les articles sont rédigés par les militantes FO et concernent les nouvelles sections nées avec l'électronique. Les éditoriaux portent l'empreinte politique des responsables départementaux FO.

Au congrès de 1975 Claudette Granada, responsable Propagande, interpelle sur l'utilisation d'un « jargon syndical » préjudiciable à la compréhension des idées de la CGT. Les journaux de sections doivent limiter l'utilisation de ce jargon en traduisant les revendications au plus près du personnel.

Des assemblées de personnel sont organisées avec la participation de Paulette Dayan de la Fédération Postale pour rapporter au personnel l'expérience d'autres centres de Chèques informatisés et illustrer les propositions de la CGT. Claudette constate que le personnel avait considéré, alors, la CGT comme « oiseau de mauvais augure » et pourtant le temps, de nouveau, lui a donné raison sur les suppressions d'emplois et autres mises en garde effectuées.

La CGT multiplie les informations, l'Administration s'adapte !

Les prises de parole sont fréquentes aux CRSF, à chaque fois qu'une information rapide s'impose.

En 1977 l'administration sanctionne administrativement quatorze militantes lorsqu'elles prennent la parole à la salle de repos ou à la cantine. Force Ouvrière vole au secours de l'administration en contestant à la CGT et la CFDT le droit d'utiliser ces locaux pour s'adresser au personnel. D'autres sanctions seront répétées dans de nombreux services des PTT.

C'est à la même période que le Ministère publie « *Message PTT* » journal destiné au personnel et au public, son but contre l'information syndicale. Une contribution à ce colloque témoigne de la densité et la diversité de l'information diffusée par la Fédération CGT des PTT aux différentes catégories de personnel.

La Direction Régionale des Postes de Lyon édite un « Bulletin de Liaison » et organise des séminaires de relations humaines auxquels les cadres sont conviés.

Le Directeur Régional utilise FR3 et la presse régionale pour mener une campagne sur l'électronique à Lyon CCP et les salaires des employés. La CGT demande un droit de réponse et obtient...30 secondes de temps de parole sur FR3 !

Aussi, Dans les années 79/80, sous l'impulsion de l'Union syndicale une campagne est engagée auprès des médias pour le droit à l'information et contre la censure de la CGT Plusieurs initiatives sont alors prises :

- Rencontres avec les journalistes CGT
- Organisation d'une journée de sensibilisation à la manipulation de l'information télévisée à l'occasion d'une rencontre entre techniciens de FR3, services techniques municipaux et responsables propagande des 4 syndicats PTT du Rhône
- Adhésion du syndicat à Télé Liberté pour le droit à l'information
- Des réunions de syndiqués et de personnel auront lieu fin 1980 avec un journaliste CGT de FR3 Rhône Alpes sur le thème de l'information à la télévision.

Formation syndicale à la propagande :

La même année, animé par le souci permanent d'améliorer ses moyens d'expression le syndicat organise des formations de deux jours sur les thèmes :

- Le tract
- Le journal syndical, et la rédaction des articles,
- Le panneau syndical, la technique de réalisation d'une affiche

Un effort particulier sera réalisé pour la présentation des panneaux syndicaux en investissant dans du matériel permettant de les rendre attrayant : supports de couleur. L'Echo des Services Financiers soigne sa présentation, articles présentés avec un chapeau, des sous titres, des photos, dessins, schémas réalisés par les militants ou repris dans la VO

Les pancartes, dans les manifestations, sont remarquées pour leur originalité

1980 :Naissance d'un nouveau support écrit

Fin 1980, lors d'un bureau du syndicat, devant le constat maintes fois effectué d'un manque de culture sociale et afin « d'instruire les consciences » du personnel des Services Financiers le syndicat prend la décision de publier un feuillet recto verso dont la parution régulière sera hebdomadaire. Il est intitulé « **7 Jours en bref** » Composé d'un article de fond, souvent repris dans la Vie Ouvrière et de flash d'informations des sections syndicales.

Au fil des années il deviendra 4 pages puis se substituera au journal du syndicat « *l'Echo des Services Financiers* », car il présentera une réactivité plus importante.

Le but de ce mini journal était de diffuser un minimum d'informations générales mais il n'avait pas la prétention de concurrencer la Vie ouvrière. Sa présentation aérée, la présence de dessins, caricatures... en ont fait un support de propagande lu par le personnel.

Il lui sera reproché son caractère généraliste, et progressivement, il améliorera son contenu pour devenir un véritable journal des Services Financiers.

Le droit à l'Information syndicale

Alors que l'information syndicale est prévue depuis 1968, elle n'est pas appliquée aux PTT. En 1981 est obtenue l'Heure d'Information Syndicale (HIS) mensuelle. Elle sera appliquée en 1983. Cette possibilité de s'exprimer oralement, de réunir le personnel durant une heure chaque mois et d'échanger avec lui constitue bien une évolution vers la communication. C'est également un progrès pour le « droit à l'information du personnel ». Les militants préparaient les thèmes abordés : pouvoir d'achat, Sécurité Sociale, réorganisations, chiffrages d'effectifs, CHS...

Cependant, ces HIS étaient strictement réglementées : dans le but de limiter la participation du personnel à une seule heure d'information, chaque OS ayant la possibilité d'en organiser une. Le personnel devait s'inscrire avant de participer à l'heure mensuelle organisée par l'OS de son choix. Ces réunions amenaient de 200 à 250 personnes dans le meilleur des cas. Mais elles devinrent un « rituel », une réunion de syndiqués élargie à quelques personnes, preuve s'il en est que si l'information est un droit chèrement acquis, au prix de sanctions pour les militants qui prenaient la parole, le personnel n'écoute bien que ce qu'il a envie d'entendre dans un cadre légal pourtant. Venir écouter les informations de la CGT c'est se démarquer avec la CGT.

Elles demeurent, toutefois, un excellent moyen d'information et d'échange en direct.

Très rapidement, en 1985, à l'occasion d'une action sur le pouvoir d'achat, des réunions d'informations sont organisées dans les services, pendant le temps de travail, en dehors du cadre des H.I.S. Les militantes se déplaçaient pour expliquer les différentes composantes du salaire, la masse salariale ... un travail de préparation important était réalisé, schéma à l'appui... La CGT fut bien accueillie. L'analyse faite, a posteriori, démontra que les syndiqués éprouaient une certaine fierté du sérieux de l'argumentation, de l'ouverture des discussions provoquées par ces réunions.

L'expérience, à chaque fois qu'elle fut renouvelée, reçut le même accueil favorable pour son

caractère pédagogique. Un bulletin de syndiqué reprenait les thèmes développés pour permettre à chaque adhérent(e) de répondre aux questions spécifiques posées à la suite des interventions des militantes.

Pour être plus réactifs et efficaces sur de nombreux sujets (et ils étaient nombreux !) L'implication d'un nombre de militants important était nécessaire.

Mais le grand nombre de service, et les « bras » que cela mobilisait limita la fréquence de ce type de réunion.

1986 : l'information est argumentée, mais peu payée en retour

Une nouvelle phase d'automatisation, des restructurations de services sont annoncées. Les militantes du syndicat de Lyon Chèques participent à des tables rondes sur la modernisation, à des réunions nationales.

Le syndicat peaufine ses tracts, son argumentation, chiffre les effectifs nécessaires à un bon fonctionnement des services pour l'usager et pour le personnel. De nouvelles formes d'organisation du travail sont présentées, la CGT s'y investit, informe recueille l'avis du personnel.

On s'arrache les tracts, même l'encadrement, les chefs de division les réclament aux

militants. Ils se plaignent d'apprendre les projets de l'administration par les organisations syndicales.

Mais les résultats obtenus aux élections professionnelles démontrent, que toute l'énergie déployée, avec un débat riche et constructif ne se traduit pas forcément dans les urnes.

***La CGT atteint le seuil le plus bas aux Chèques de Lyon : 30,3%
Le taux de syndicalisation est de 11,87%***

La Bataille de la communication sur la Réforme des PTTaux chèques

Alain Gautheron, dans sa contribution, retrace l'histoire de cette lutte idéologique d'ampleur exceptionnelle aux PTT. Je n'évoquerai que quelques points de celle-ci aux CRSF de Lyon

C'est fin 1986 que l'Administration publie un nouveau journal qui s'adresse au personnel de la Poste : « *Forum* » Dès la parution du premier numéro, un article situe l'objectif du Ministère convaincre le personnel du bien fondé de la Réforme nécessaire des PTT.

Tous les tracts de la CGT au CRSF, les « 7 Jours en Bref » ont un article, un éditorial sur cette question. La CFDT adopte un « syndicalisme d'accompagnement » aux CRSF, elle reprend la ligne de conduite tracée par sa fédération et sa Confédération. Dans le cadre du projet de Réforme de Gérard Longuet elle avance l'idée d'un titre V pour le personnel des PTT, ce qui conduirait à le sortir des titres I et II du Statut des fonctionnaires dont il dépend. La position de Force Ouvrière est ambiguë. La CGT situe les responsabilités de chacun clairement, le ton est offensif, on peut lire dans un « 7 Jours en Bref » du 22 au 26 juin 1987 Jane Caleta secrétaire du syndicat appelle à la responsabilisation du personnel afin qu'il se prenne en main:

« A ceux qui laissent faire !

Quand allez vous vous décider à agir ? ...

Il faut prendre conscience. La CGT fait tout ce qui est en son pouvoir pour vous informer et organiser la lutte, mais ses militant(e)s ses syndiqué(e)s pour lucides et déterminé(e)s qu'ils soient ne peuvent le faire à votre place... »

Le Ministre Longuet est battu, mais son successeur Paul Quilès mènera tambour battant la Réforme, aidé en cela par une campagne de communication sans précédent menée par Hubert PREVOT ex conseiller communication de la CFDT. Il propose la transformation des PTT en deux EPIC (Etablissement Industriel et Commercial): Poste et Télécommunications.

Aux CRSF de Lyon la CGT développe une vaste contre offensive : Heures d'informations, prises de parole, tracts se succèdent. Elle alerte les usagers, encourage le personnel à participer aux débats organisés par l'Administration à cette occasion, des procès verbaux de réunions sont établis, des pétitions se signent massivement. Le personnel est inquiet, y compris l'encadrement. 80% du personnel vote contre la Réforme!

C'est dans ce contexte d'affrontement très vif avec le Ministre et les autres OS que les élections aux Commissions Administratives Paritaires se déroulent en mars 1989 :

La CGT progresse de 5,64% et devient la 1^{ère} organisation syndicale des Chèques et de la CNE, à l'ACR elle l'était déjà et progresse de 5,89 %
On peut lire dans le « 7 Jours en Bref » du 20 au 24 mars 1989 :

« C'est la preuve concrète que le syndicalisme de renoncement et de résignation ne fait plus autant recette qu'on voudrait nous le faire croire. Par son vote, le personnel a désavoué l'accord salarial, le projet de titre V, la politique de casse du Service Public et d'attaque du Statut... »

Aussi, lorsque la loi qui consacre la séparation Poste et Télécommunications est votée en 1990 contre l'avis exprimé! L'inquiétude du personnel est à son comble.

Durant toute cette bataille la CGT a fait preuve d'ingéniosité pour faire exprimer le personnel. Aussi, la Poste en tire des enseignements pour appliquer concrètement sa réforme. En 1991 la revue de l'IREPP (Institut de Recherche d'Etudes et de Prospective Postales) consacre un bulletin au thème « **La Poste, des métiers, une culture** »

On peut y trouver une argumentation sur le rôle de la communication de proximité :

« Il est tout à fait central pour la communication de la Poste de bien assimiler la taille et la structure de réseau qui est la sienne. La multiplicité des lieux d'exercice des métiers et des établissements implique un grand nombre d'émetteurs en matière de communication... à cet égard le rôle de la hiérarchie et de l'encadrement est absolument fondamental. »

- **Les cadres : un maillon essentiel pour la communication officielle**

C'est à cette période que le contenu de la formation initiale des cadres évolue. Elle était jusqu'alors orientée sur l'expression écrite, la rédaction de rapports, de compte rendus, voire l'établissement de demandes d'explications. Le rôle de l'encadrement devient primordial pour faire accepter la mise en œuvre de la réforme.

La formation de base d'un cadre comporte dorénavant un volet communication orale :

Entretien, conduite de réunion, Management,
Management participatif, management social, conduite de projet complètent celle-ci

A partir de 1993 aux CRSF c'est surtout l'entretien qui est pratiqué par l'encadrement, particulièrement l'entretien d'appréciation annuel.

Communiquer c'est chercher à établir une relation. La communication nécessite un émetteur qui émet un message à l'intention d'un récepteur. Dans le cas de l'entretien d'appréciation il est préconisé d'en faire un moment privilégié de dialogue entre supérieur hiérarchique et subordonné, (terme utilisé dans les formations).

Cependant, la relation qui s'établit à l'occasion de cet entretien est vécue comme inégale. Et les méthodes de conduite d'entretien d'évaluation sont délicates et peu propices à l'établissement d'un climat de confiance. L'appréciation sur le travail tourne au jugement, la fixation d'objectifs à l'établissement d'un parcours irréalisable. La défiance du récepteur domine. Le message est détourné de son objectif. Les cadres en ont été parfois les premières victimes eux-mêmes, quant à la fixation d'objectifs irréalistes et l'absence de moyens.

Aussi, les nouvelles règles de gestion nées de la réforme ont provoqué de nombreuses actions en réaction à l'entretien d'appréciation mais également aux règles de reclassification du personnel.

Le vocabulaire a changé : pour la Poste il y a des clients, des objectifs de vente, l'entreprise Poste doit être performante, les agents sont des collaborateurs, les fonctions ont remplacé les grades... Pour les cadres il est recommandé d'adhérer au projet de l'entreprise, sous peine de se voir écarté des réunions, de la promotion... C'est sans compter sur l'action de l'UFC (Union Fédérale des Cadres) organisée aux CRSF

Les actions seront dures mais payantes : obtention d'objectifs non chiffrés pour le personnel d'exécution, classifications obtenues sans changement de fonction du personnel....

La CFDT Chèques poursuit dans la voie du syndicalisme d'accompagnement, les adhérents désemparés se tournent vers SUD.

Aux élections professionnelles de 1994 la CGT affiche un résultat spectaculaire : en frôlant la barre des 50%, une progression de 14% depuis 1991. Le taux de syndicalisation est de 15,80%

1995 : avec le projet REPERE (Repositionnement de l'encadrement pour la réussite de l'entreprise) des réunions, des groupes de travail sont organisés à l'intention de la Maîtrise. Il s'agit d'obtenir son implication pour faire passer les projets de la Direction.

Aux chèques « ATLANTIS » est un projet de décentralisation de la gestion des comptes dans les bureaux de poste. Sous couvert de rapprocher « le client » de ses comptes, des suppressions d'emplois se profilent pour le personnel des Chèques Postaux.

La CGT place les autres OS devant leurs responsabilités ainsi dans un « 7 Jours en Bref » d'avril 95 :

FO et CFDT aux prises avec leurs paradoxes :

« Qu'il est dur d'être poussé par le personnel à rejeter peu ou prou le plan ATLANTIS ... tout en essayant de le négocier comme cela se fait à Paris chèques ! Qu'il est dur de « faire » syndicat sans trop gêner le patron ! Qu'il est dur d'être réformiste quand les gens revendiquent et luttent »

1995 La CGT aux chèques participe pleinement aux grèves avec la volonté de faire reculer ATLANTIS.

- **Les 35 H occasion, pour la Poste de mettre en place un temps d'information patronale obligatoire**

Le vote de la loi sur l'emploi et la réduction du temps de travail est l'occasion de grands débats. Les 35 heures sont déjà effectives depuis plusieurs années dans certains services des chèques.

Aussi, 4 heures de réduction du temps de travail, 32 heures et des emplois sont revendiqués à partir de consultations massives du personnel. Chaque service concrétise cette démarche en établissant des propositions de règlement intérieur.

Chaque établissement doit mettre en place sa RTT (Réduction du Temps de Travail) sous la responsabilité du Directeur. Il s'agit, pour la Poste, de se servir de cette occasion et revenir sur des acquis : le samedi libre, des jours supplémentaires de RC (Repos Compensateurs) à certains personnels...

Un tract d'avril 1999 nous présente la méthode :

*« C'est en quelque sorte la méthode Quilès au pas de charge !
Tout y est : entretiens individuels pour tous, tables rondes, groupes de travail, heures d'informations « patronales », brochures luxueuses... Une fois l'alibi démocratique terminé, il reste 8 jours pour signer (ou non) l'accord !*

Les réactions massives organisées par la CGT feront reculer la Direction: La grande majorité du personnel travaille en 5 jours, des effectifs accompagneront la mise en place des 35h, des transformations de contrats de CDD en CDI. Il reste à obtenir la double compensation du personnel amené à travailler le samedi.

Mais les règlements intérieurs établis par service comportent, depuis, une heure d'information officielle : l'Espace Temps Communication (ETC)

Organisé sur le temps et le lieu de travail, ce temps d'information est obligatoire. Il est animé par l'encadrement pour démultiplier la communication officielle de la Poste : Les sujets concerneront des points de réglementation, mais surtout les projets de « l'entreprise »

Affaiblir la CGT, c'est le but poursuivi par la Direction !

Depuis 94, elle a déjà favorisé l'implantation de la FNSEA (les autonomes). Aussi, les élections professionnelles ont-elles vu un recul de la CGT de plus de 10% en 97

- **2000 : « Moins d'idéologie, plus d'écoute »**

Au congrès de 2000 le rapport introductif de Christine Venet, secrétaire du syndicat dira : à propos de l'unité :

« En fait, on a été amené à considérer l'unité à dimension humaine et non sur une affaire d'organisations syndicales

On a mis moins « d'idéologie » et plus écouté les gens, ce qu'ils voulaient. Ce qui nous a obligés à changer de comportement... »

Au congrès de 1995 nous disions : nous devons nous appuyer sur le personnel et développer une activité propre à la CGT à partir de notre propre analyse et de nos propositions pour nourrir et faire grandir les revendications. Ne jamais déposséder les salariés de leur pouvoir d'intervention démocratique....

C'est comme cela que nous avons procédé lors du mouvement de novembre-décembre 1995. C'est le personnel, en grève qui, par sa volonté et sa détermination a fait que CFDT et FO sont allés jusqu'au bout du mouvement... »

La démarche annoncée par Christine se retrouve dans les tracts des années suivantes. L'expression est moins critique à l'égard des autres OS. Les tracts unitaires sont fréquents. La CGT, toutefois, conserve son expression personnelle.

Mais c'est la suite de cette histoire de propagande, information, communication. L'analyse en sera faite plus tard .

En 2004 la CGT redevient première organisation aux CRSF notamment pour la première fois parmi l'encadrement.

...Et en 2006 lors des élections aux CAP : la CGT recueille 44,33% et regagne + 7%

Le taux de syndicalisation est de 17,63%

Durant ces 40 années, la propagande, l'information, la communication ont permis de développer les luttes pour faire reculer l'Administration des PTT, puis l'exploitant Poste et arracher de très nombreuses revendications. A chaque étape c'est la capacité de conviction de la CGT qui a permis de défendre et promouvoir ses idées qui a permis de gagner.

Des générations de militants se sont formées aux techniques d'information, de communication, pour comprendre et déjouer les « pièges » de l'information patronale.

Aujourd'hui, la responsabilité de la CGT est d'autant plus grande que les nouveaux moyens de communication permettent de diffuser les informations en temps réel. La bataille des idées est loin d'être terminée ! C'est toujours celle d'un affrontement de classes.