



FEDERATION CNT-PTT

des activités postales, du courrier et des télécommunications.

Adresse postale : Bourse du Travail, Espace Mandéla

82 Bd du Général Leclerc 95100 Argenteuil

Courriel : fede.ptt@cnt-f.org Téléphone : 06 52 93 90 88



SOUFFRANCE AU TRAVAIL CHEZ LES FACTEURS.

Un autre point de vue que celui de M. Kaspar(1)

« Risques psycho- sociaux ». On peut placer beaucoup de chose derrière ce nom pompeux, inventé par des psychologues ou des médecins qui n'ont certainement jamais du connaître, du fait de leur position sociale, les remontrances d'un « petit chef ». De quoi faire des tonnes de pages de rapports qui feront la joie et la fortune de cabinets d'expertises. Et surtout qui oublieront de remettre en cause les conflits violents dans les entreprises, inhérents aux rapports de production capitalistes. Conflits d'autant plus violents lorsqu'ils ont lieu dans une entreprise de service public qui change de statut et de fonction, et qu'ils impliquent en cela une transformation des perceptions et des pratiques des salariés. Car si les objectifs de grandeur de La Poste (du moins de ses cadres dirigeants) se font principalement en garrottant les salariés, ils se doublent d'un lavage de cerveaux qui achève les postiers en les détruisant moralement. Ainsi, les salariés sont soumis à différentes pressions qui viennent de toutes parts :

Une première pression, « matérielle », verticale et descendante, est issue de la volonté des cadres dirigeants de faire des travailleurs la principale variable d'ajustement nécessaire à leurs ambitions. Cette pression pue la sueur. Elle s'est traduite sur le terrain : par de nouvelles organisations du travail basées sur la flexibilité (« facteur d'avenir ») ; par des réorganisations fréquentes qui ont pour but de diminuer le nombre d'emplois, d'augmenter la charge de travail, le non paiement des heures supplémentaires qui en découlait, le non remplacement des postes vacants et le recours aux contrats précaires ; par la gestion du personnel à flux tendu, l'imposi-

tion de nouveaux travaux non comptabilisés dans le temps de travail.

Cette première pression n'aurait pu être possible sans une seconde pression, tout aussi verticale, mais cette fois idéologique. Celle qui a consisté à imposer une nouvelle vision du travail, une nouvelle culture d'entreprise :

Avec l'organisation de grands rassemblements de cadres semblables à des meetings politiques, où un « grand chef » propageait la bonne parole à grand renfort de projections Power Point avec chiffres clés et lumières d'ambiance.

En s'appuyant sur des techniques de management basées sur le harcèlement : notamment à l'encontre de salariés qui ne rentraient plus dans les nouveaux critères de l'entreprise, et de ceux qui s'y opposaient comme les syndicalistes.

Par l'intensification des contrôles sur le travail et les tâches. Les restructurations régulières ont également pour objectif d'imposer une certaine flexibilité psychologique aux agents : changement de quartier, nouvelles tâches, nouvelles méthodes de travail.

Par une mutation du vocabulaire et l'instauration d'injonctions indirectes : nouveau langage professionnel (le client, un produit, un process ...), mise en place d'une quantification de la qualité du travail via l'utilisation d'indices statistiques permettant de mettre en concurrence les bureaux, les équipes, les agents. Il y a d'une part mise en concurrence pour permettre d'accroître la production ; mais il y a surtout redéfinition des normes qui caractérisent la qualité du travail. La hiérarchie peut ainsi imposer une vision du travail en fonction de critères qui lui sont



propres (la rentabilité, les cadences, etc...) alors qu'auparavant le sentiment du travail « bien fait » chez l'agent se construisait dans sa relation avec l'utilisateur.

Par la transformation de l'espace visuel sur les lieux de travail avec la multiplication d'images, de données affichées en couleur (ressources humaines, objectifs chiffrés, sécurités, sanctions ...). Autant de signes qui visent à quadriller l'espace mental du salarié.

En tentant de culpabiliser et d'infantiliser ce dernier par différents procédés, comme le recours fréquent aux contrôles en cas d'arrêt maladie ; ou la création de primes dont le montant dépend de critères tels que le nombre d'arrêts maladie, le nombre d'accidents du travail, les « résultats » de l'équipe ou de l'entreprise.

La troisième pression est horizontale. L'utilisateur garde de fortes attentes vis à vis de La Poste qu'il perçoit toujours comme un service public. Il y a donc des conflits fréquents entre les attentes du public et la capacité des agents à y répondre. Il en résulte une dévalorisation de l'image qu'a l'agent de lui-même, car en tant que représentant d'une entreprise il est forcé de s'identifier directement ou indirectement à celle-ci. Il peut également y avoir conflit chez l'agent, entre les relations qu'il tisse au quotidien avec les usagers, basées sur des relations simples, conviviales et la volonté de l'entreprise de lui imposer des relations marchandes.

Par ailleurs, l'objectif de réduire les coûts salariaux par la réduction des effectifs dégrade les relations entre agents au travail en développant les micro-conflits, les rancœurs, les jalousies.

Enfin, on pourrait qualifier la dernière pression de « pression intériorisée » par chaque agent. En accroissant la verticalité des prises de décision dans l'entreprise, en imposant des

techniques de travail, en quadrillant l'espace mental, en imposant des normes de plus en plus strictes et arbitraires, en contrôlant en permanence le travail réalisé, l'employeur ne laisse plus aucune autonomie au salarié. A tous les niveaux, ce dernier devient alors le rouage d'une machine dont il ne comprend plus les fins. En tant que simple courroie de transmission ou simple exécutant, il ne peut plus donner de sens à son travail. Il y a une réelle perte d'autonomie dans un contexte social où l'idéologie de la « réalisation de soi » par le travail a été imposée au salarié depuis une trentaine d'années. Toute remise en cause des compétences ou tout échec professionnel peuvent alors être vécus comme une remise en cause totale de sa personne avec les conséquences violentes que l'on imagine. C'est donc une pression que s'inflige le salarié lui-même. La perte d'autonomie dans le travail fonctionne comme une caisse de résonance, amplifie toutes les contradictions perçues : un employeur toujours plus exigeant, forçant la cadence tout en limitant les moyens humains pour la réalisation des tâches, le tout dans un cadre où s'est imposé, tant dans le monde de l'entreprise que dans la société en générale, l'idée de l'individu comme seul responsable de ses échecs.

Écrasés, tirillés, écartelés par les transformations imposées de manière unilatérale par une poignée de dirigeants empreints d'une culture acquise dans les hautes sphères de l'administration, dans les grandes entreprises d'État ou sur les bancs des grandes écoles, mais aussi et surtout par les grandes entreprises industrielles avec le « Toyotisme », devenu LEAN puis ELA N à la Poste, les pos-

teurs sont victimes d'une doctrine imposée par la classe dominante. Sa vocation, comme tout processus issu d'un groupe dominant : être un outil au service de sa reproduction et de dicter des règles qui lui sont favorables. Avec pour doctrine rentabilité, rationalisation de l'appareil de production, obéissance et soumission à la « modernité ». Face à cela, nous, postiers, n'avons rien à attendre de quelques aménagements émanant des conseils de rapports d'experts ou de consultations visant à atténuer la colère. Nous devons bien sûr rester unis, organisés, retrouver un esprit de combat en ayant conscience des antagonismes qui nous opposent à la direction. Rendre caduque tous les projets qui visent à nous discipliner pour imposer une vision de La Poste qui dépende des intérêts capitalistes. Mais il faut surtout repenser notre métier en des termes qui nous soient propres, lui redonner un sens en l'inscrivant dans une perspective de rupture autogestionnaire. Dans un monde où le capital assoit partout son autorité et impose des moyens de communication qui lui sont favorables (toujours plus vite, plus éphémère, sous le contrôle des grands groupes et des états, dépendant d'outils technologiques impossibles à se réapproprier), nous devons repenser l'activité postale pour qu'elle défende les intérêts collectifs. Développer notre propre culture professionnelle construite sur le terrain au contact des usagers, au cours de discussions entre collègues ou de débats en assemblées générales. Bref, plutôt que de rester entre le marteau et l'enclume, il vaut mieux se laisser pousser des ailes ...

(1) Suite à un malaise social à La Poste qui s'est traduit par de nombreux suicides de salariés, J.C Bailly, demande en 2012 à Jean Kaspar, (un ancien leader de la CFDT) de lui rendre un rapport sur les conditions de travail dans l'entreprise.