

Cadres INF S

Bulletin périodique de l'Ugict-Cgt – N° 661 – 9 novembre 2009

● Éditorial

Ouvrir des perspectives

Convoqués le 19 octobre à Bercy par le ministre de l'Industrie, Christian Estrosi, les cadres du Comité exécutif de La Poste et les 300 directeurs territoriaux sont fortement invités à s'engager et à engager individuellement tout l'encadrement pour convaincre les postiers, les élus politiques et les français du bien fondé de l'évolution du statut de La Poste.

Bousculé par la mobilisation des salariés et l'émoi suscité par l'augmentation de la souffrance au travail, avec les gestes désespérés qui l'accompagnent, le PDG de France Telecom communique sur la nécessité de donner plus de marge de manœuvre aux cadres de proximité. Dans ces deux cas d'actualité brûlante, l'encadrement est mis d'office en 1^{ère} ligne par le gouvernement et nos dirigeants pour porter ou répondre de stratégies définies sans lui. La votation citoyenne contre la privatisation de La Poste, les luttes qui se développent à La Poste, à France Télécom et partout ailleurs, sont porteuses d'un autre avenir. Une brèche est ouverte pour contester le « killer management » et travailler des propositions alternatives en matière d'organisation du travail, de pilotage et de stratégies des entreprises. C'est le sens de nos propositions pour un mode de management alternatif.

Jean-Luc Molins
Membre du Bureau de l'Ugict-CGT

Vers une diffusion électronique de Cadres Infos

Nous engageons progressivement un changement dans le mode de diffusion de Cadres Infos avec l'objectif de parvenir pour début 2010 à une diffusion exclusivement par voie électronique. Celui-ci devrait permettre, outre l'aspect financier non négligeable, de gagner en délai d'acheminement (actuellement une dizaine de jours entre le « bouclage » et l'arrivée aux destinataires) et d'élargir le champ de diffusion. Nous vous demandons de bien vouloir nous transmettre (p.lepevrier@ugict.cgt.fr) dès maintenant l'adresse électronique à laquelle vous souhaitez recevoir Cadres Infos.

« INITIATIVES »

Formation syndicale

2-3-4 décembre 2009 : « Comment syndiquer les jeunes diplômé-e-s ? »

7-11 décembre 2009 : stage technique sur les retraites.

● ÉDITO

Ouvrir des perspectives

● QUALITÉ DU TRAVAIL

Reprendre la main

● SYNDICALISATION

Le jeunes diplômés veulent mieux connaître la CGT

Reprendre la main

Paraphrasant le titre d'un article de la NVO, relatif au suicide, « *Reprendre la main sur l'organisation du travail* », la présente synthèse de réflexion syndicale sur « *la QUALITÉ* » place le travail au centre des enjeux.

Une requête sur un moteur de recherche Internet avec les termes « *démarche qualité/critique/CGT* » donnait, il y a peu 1 010 résultats. Ceci atteste d'un intérêt, de prises de positions croissantes de syndicats CGT, sur la qualité, notamment depuis plusieurs mois, dans le secteur santé. De plus en plus de syndicalistes sont confrontés à des démarches d'amélioration de la qualité par-

fois avec un réel dialogue et une démarche participative, le plus souvent une approche imposée... Certains salariés sont remis en cause dans leur professionnalisme au nom de la qualité. Pour répondre à ces attentes, l'UGICT-CGT a engagé une réflexion collective sur « *les démarches qualité, un enjeu pour le syndicalisme* ». Deux journées de travail se sont tenues en 2008, trois se sont tenues en septembre 2009. De ces débats, il est notamment

ressorti que la qualité restait largement à améliorer pour les produits comme pour les services mais qu'un débat était nécessaire sur le contenu du mot qualité. Après des années de valorisation de la qualité, à travers les objectifs affichés des entreprises, les publicités, multiplications de labels qualité, les stratégies patronales sont sensiblement corrigées. Il est question aujourd'hui de maîtriser les coûts de la qualité.



Dessin réalisé par CLED'12.

Tel cadre de France Télécom se plaint d'avoir pour consigne : « *Quick-and-dirty* », c'est-à-dire « vite fait mal fait ».

L'UGICT-CGT a fait une enquête intitulée « *Votre travail, comment le voulez-vous ?* » auprès de techniciens, ingénieurs et cadres, de septembre à novembre 2008. Sur 2000 personnes consultées, 75 % estiment qu'elles ne peuvent réaliser un travail de qualité. Quel que soit le secteur professionnel le constat est unanime. Le manque de temps, la vision à court-terme, les logiques financières et les directives contradictoires sont responsables. Trois personnes sur quatre disent également ne pas pouvoir s'exprimer librement pour apporter des solutions aux dysfonctionnements constatés. Les opérateurs de plateforme téléphoniques *hotline* doivent répondre à des sollicitations de clients, pour réparation de pannes, tout en respectant des consignes du type, « *pas plus de trois minutes par client* ».

Les consignes paradoxales (faites de la qualité, faites vite) les conséquences de situation schizo-phréniques engendrent souffrances et colères chez les salariés.

Les dégradations au travail sont telles qu'un intervenant suggérerait la rédaction d'un « *Livre noir de la qualité* ».

Les syndicalistes, notamment de la fonction publique, revendiquent qualité des services et démocratie à l'entreprise et sur les territoires. D'autres mettent en avant la nécessité de valoriser le paritarisme, dans les mises en œuvre de projets qualité.

Mais, au sein des entreprises, « *il n'y a que des contrats de dupes entre les partenaires sociaux : les uns restent dirigeants, les autres dirigés* ».

Les « *listes noires* » de compagnies aériennes dangereuses sont nées du laxisme de la réglementation/labellisation/normalisation.

Quand on parle de qualité, de quoi parle-t-on ?

Satisfaction du client ou plus largement satisfaction de la société, des usagers, respect de l'environnement, des salariés, de l'éthique... ?

La qualité au travail fait elle partie de la qualité où s'agit-il de renforcer la contrainte sur les salariés pour mieux servir l'utilisateur ou le client ?

La question porte aussi sur les démarches et la façon de les conduire. S'agit-il de reconnaître la capacité d'observation, de suggestion, de discussion du personnel, de faire évoluer le professionnalisme en le développant ou s'agit-il de culpabiliser les salariés sur les non-qualités, d'imposer des procédures technocratiques renforçant le taylorisme ambiant ?

Les démarches qualité peuvent être à la fois de réels outils d'amélioration de la qualité des produits et des services, des instruments pour répondre aux attentes de qualité des clients, des usagers et des consommateurs et des outils de management faisant partie d'une politique patronale de communication et de réorganisation du travail, visant à renforcer « *l'intégration* » des salariés sous la forme d'une adhésion accrue aux objectifs des entreprises.

La réflexion syndicale s'est appuyée sur la contribution de qualitatifs, de sociologue ; économiste, notamment.

Le principe traditionnel des démarches qualité est « *on écrit ce qu'on fait, on fait ce qu'on écrit* ». Or, le principe de base de sociologie est l'impossibilité de mettre en corrélation travail prescrit/travail réel.

Quelle place à l'oralité dans la maîtrise du geste au travail ?

En septembre 2009, un élément de réflexion du stage, portait sur le témoignage d'un ancien contrôleur qualité, stagiaire en 2008, Guy Pavan, leader en 2009 du conflit Molex.

Il s'agissait d'interroger les actes, en situation, y compris dans l'adversité, de salariés, face aux contradictions et pressions professionnelles : stratégies de résistances, de désobéissance... La réflexion sur la qualité, on le voit, est au centre de l'analyse de systèmes complexes et contradictoires.

D'où une richesse et une passion des débats, dans les deux stages de formation qui s'apparentaient à des séminaires de recherche.

Les démarches qualité peuvent être aussi à la fois des moyens pour accroître la productivité et la rentabilité ou/et des leviers possibles pour la reconnaissance des besoins en formation, la prise en compte des qualifications et la

remise en ordre des classifications et des salaires.

Les enjeux de programmes « *qualité, sécurité, environnement* » pour le devenir de notre société et la transformation des conditions de travail sont importants : il y a lieu de construire des stratégies « *alternatives* » aux projets technocratiques.

Une convergence d'intérêts objectifs existe entre les agents des services publics, de santé, les salariés des entreprises privées et les citoyens : mettre l'épanouissement au travail et la qualité du travail, la démocratie, au centre d'un projet de société.

Sans naïveté, les syndicalistes devraient exiger une professionnalisation des métiers de la qualité, des moyens humains et matériels pour assurer la qualité des services et des productions, un contrôle public et démocratique pour que l'argent public soit uniquement au service de l'intérêt général.

La Confédération CGT a réuni en 2008 puis 2009, des séminaires regroupant chercheurs et syndicalistes, pour approfondir des thématiques sociales et économiques. L'introduction au séminaire de juillet 2008 : « *Transformation du travail et émancipation* » précisait : « *La CGT a, dès son origine, considéré l'appropriation par les salariés de leur travail, comme un point d'appui, un levier pour l'action syndicale autant qu'un objectif en soi.* »

Au travers du « *sens du travail bien fait* », de la « *conscience professionnelle* », « *du sens du service public* »... c'est le contenu du travail, autant que ses objectifs, ce qu'il permet de construire chez les salariés comme dans la société, que la CGT mettait en avant.

Mais la défense de l'emploi a fait passer au second plan la nécessité de transformer le travail.

La CGT veut reprendre l'initiative sur ces questions, sur une base renouvelée, à partir de ce qu'est le travail aujourd'hui.

La transformation du travail, la qualité du travail et des produits et services, pourront être l'objet de réflexion et d'élaboration de revendications, lors des prochaines échéances de l'UGICT et au-delà, au Congrès confédéral de la CGT.



Une convergence d'intérêts objectifs existe entre les agents des services publics, de santé, les salariés des entreprises privées et les citoyens : mettre l'épanouissement au travail et la qualité du travail, la démocratie, au centre d'un projet de société.

Les jeunes diplômés veulent mieux connaître la CGT

Toutes les études d'opinions le prouvent, le syndicat de référence pour les français et notamment les jeunes, est la CGT... Mais l'image que la CGT peut véhiculer est totalement différente selon la classe sociale, la culture syndicale ou politique, l'image véhiculée par les médias... ou le métier exercé !

Se préoccuper des problèmes des jeunes diplômés salariés

Il est loin le temps du CDI à vie après ses études. Les entreprises utilisent la précarité sous toutes ses formes (stages, CDD, intérim, nouveaux contrats, déclasserement professionnel, déqualification, faible rémunération...) comme moyens de pression. Conséquence : la non stabilisation des effectifs dans les entreprises, qui est un facteur supplémentaire de difficulté à construire un syndicat ou une présence syndicale. Les jeunes diplômés d'aujourd'hui vont être confrontés à un véritable hiatus entre leurs responsabilités professionnelles et leur statut dans l'entreprise. Il faut que ces nouveaux thèmes, qui touchent toute la jeunesse, soient explorés, débattus et que des revendications très fortes se dessinent.

Stages, logements, VIE (Volontariat International en Entreprise), alternance, insertion dans la vie active après les études, vie familiale et garde d'enfants, dévalorisation des diplômés, PME, nouveaux contrats, utilisation des nouvelles technologies au travail et vie privée. L'UGICT-CGT revendique un Grenelle de la jeunesse, afin de ne plus se contenter de quelques miettes comme la gratification des stages à partir de deux mois (au lieu de trois !) ou un dixième mois de bourse pour quelques rares étudiants qui en bénéficient.

Etre présent au plus près des jeunes diplômés

Notre présence sur les salons d'emploi depuis deux ans est devenue systématique et permet de nouer des liens solides avec les jeunes diplômés. Les dialogues se créent, les expériences et les échanges

montrent que ceux-ci apprécient fortement notre présence. Ces salons nous servent aussi de relais pour diffuser *Options*, donner des conseils et syndiquer.

C'est ainsi qu'en deux ans, l'UGICT-CGT a distribué par six fois maintenant des tracts spécialement destinés aux jeunes à la recherche d'emploi (Porte de Champerret, La Défense, Champ de Mars et Rouen).

Nous avons désormais un stand sur le « Forum Paris pour l'emploi », salon qui a vu passer cette année (octobre 2009) plus de 50 000 personnes cherchant un emploi. Les stands ont été pris d'assaut, avec cinq heures d'attente pour entrer dans le salon. Ces initiatives permettent de créer une vraie dynamique parmi les militants et doivent maintenant être déclinées sur toute la France.

Faire découvrir la CGT

On n'entre plus dans un syndicat comme avant. Le chemin peut être long, compliqué... et même pour les plus tenaces, il n'est pas toujours facile de se syndiquer. De plus, il nécessite aussi une stabilité dans l'emploi, ce qui devient rare. À l'opposé, il est très facile de ne pas se syndiquer ! C'est pourquoi, l'UGICT-CGT expérimente sur son site Web, une adhésion avec paiement de la cotisation en ligne pour les jeunes diplômés de moins de 30 ans. Sans publicité, il y a pour l'instant par semaine deux adhésions avec paiement et huit demandes de contact pour se syndiquer. Un travail de mise en relation de jeunes entre eux sur les territoires nous semble aujourd'hui décisif pour enclencher des dynamiques de syndicalisation.

Adapter sa communication

L'utilisation de réseaux sociaux est devenue un outil indispensable,

car fortement utilisé par les jeunes ! L'UGICT-CGT a donc un groupe, privé, sur *Facebook*, la CGT des cadres et technicien-nes, qui permet une communication rapide, innovante et une diffusion de l'information quasi instantanée. Nous avons aussi une chaîne sur *Dailymotion* pour mettre des vidéos et un compte sur *Flickr* pour les photos.

Cette communication est couplée avec un nouveau site Web, plus simple, sous forme de blog avec un espace syndiqué, dédié et participatif : il est ainsi possible aux syndiqués et syndicats de connaître et d'obtenir des documents (Fiches juridiques, Cadres infos, etc.) mais surtout d'envoyer leurs documents et communications (tracts, photos, vidéos...).

L'utilisation de *Facebook* permet aussi d'organiser des *Flash mob*, à l'image de l'initiative « La CGT des cadres réveille le Medef », manifestation de militants devant le Medef un matin pour remettre une pétition de façon originale et spontanée... au grand bonheur des photographes et journalistes. C'est en adaptant la communication de la CGT et en se préoccupant des thèmes qui intéressent les jeunes diplômés et jeunes salariés que le syndicalisme gagnera et se renouvellera.

Une affaire de toute l'organisation

Plutôt que de parler d'une priorité jeunes diplômés, l'UGICT-CGT a cherché à faire de la réponse aux besoins et attentes des jeunes diplômés un axe stratégique de son activité. La construction de la direction au Congrès de l'UGICT-CGT prévoyait 10 % de jeunes diplômés, le responsable jeunes diplômés est intégré à la direction de l'UGICT-CGT. Des collectifs ponctuels sont formés selon les

sujets (stages, salons de l'emploi, adhésion en ligne...) en lien avec la direction de l'UGICT-CGT. L'important est que toujours davantage de dirigeants et de militants se sentent impliqués. L'objectif est d'obtenir des initiatives construites dans les professions et les territoires (comme à l'UFCM Cheminots ou la Commission départementale 34) qui s'inscrivent comme un moment fort de l'activité d'ensemble.

Le travail avec les mouvements et organisations de jeunes diplômés ou étudiants est également constructif. Le problème est d'arriver à dépasser les réunions d'organisation à organisation formelles pour entrer dans une vraie coopération de travail. Il en est ainsi avec l'UNEF avec laquelle nous coopérons de longue date (projet de réglementation nationale des stages, validation des années d'études, reconnaissance des diplômés à l'embauche) mais aussi Génération Précaire (stages), Jeudi Noir (logement) ou Ingénieurs Sans Frontière, (responsabilité sociale des cadres).

L'UGICT-CGT a également investi dans des études qualitatives faites par des chercheurs sur le rapport des jeunes diplômés à l'engagement, engagement dans le syndicalisme certes, mais aussi engagement dans le travail et dans la vie. La restitution de ces études par colloques ou publications permet de confronter nos propres analyses à des travaux plus globaux sur les transformations de la société. C'est donc par de multiples entrées que l'activité se rajeunit !

Si on considère que nous avons affaire plus à un changement de génération qu'à un changement d'âge, alors c'est toute l'organisation qui doit se donner les moyens d'être à même de relever le défi. ■