

« L'Opération Père Noël » a 50 ans : émergence, institutionnalisation et enjeux...



Antoine GEORGET

Chercheur au Centre Européen des Produits de l'Enfant – IAE de l'Université de Poitiers
Laboratoire CEREGE – EA 1722

Valérie-Inés de LA VILLE

Professeur en sciences de gestion, directrice du CEPE – IAE de l'Université de Poitiers
Laboratoire CEREGE – EA 1722

La présente étude a été commanditée par le Comité pour l'Histoire de La Poste avec le soutien de la Direction du Courrier de septembre 2011 à juillet 2012 à l'occasion du 50^{ème} anniversaire du Secrétariat du Père Noël. Elle est basée sur l'analyse de plus de 3 000 pages d'archives et de documentations diverses ainsi que les entretiens avec 30 témoins ayant contribué à l'institutionnalisation et au fonctionnement du service du Père Noël. Ce papier a pour objectif de présenter les principaux faits historiques d'un service postal particulièrement original.

1. 1945 – 1962 : D'initiatives « déviantes » à une première institutionnalisation

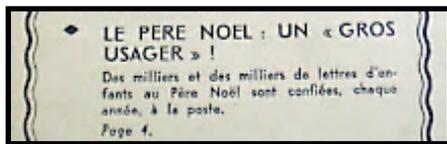
Après la Seconde Guerre mondiale, les postiers découvrent de plus en plus de lettres adressées au Père Noël... mais ils ne peuvent pas les ouvrir !

En France, lorsqu'une tierce personne prend connaissance, sans le consentement préalable de l'émetteur, d'un courrier à caractère privé, c'est une violation du secret de la correspondance. Elle est réprimée par le Code pénal mais aussi par le Code des postes. Cette règle s'applique donc à tous, même aux agents des Postes Télégraphes et Téléphones (PTT). La procédure de l'Administration est très claire : lorsque le destinataire d'une correspondance est inconnu,



l'agent doit faire parvenir celle-ci à sa direction qui la transmettra à la Recette principale de Paris (Paris RP), au 52 rue du Louvre, plus exactement au Dépôt central des rebuts. C'est une ordonnance royale de 1771 qui organise pour la première fois ce service postal qui est le seul habilité à briser le secret de la correspondance pour essayer de retrouver des éventuelles informations sur le destinataire et donc assurer sa bonne réception. Cependant,

même celui-ci – pourtant habitué à mener de véritables enquêtes – n'arrive pas à trouver l'adresse du personnage de légende... Ces lettres pas comme les autres étaient finalement détruites comme le prévoyait la réglementation pour les « destinataires inconnus ».



Dès janvier 1958, un premier article paru dans le *Bulletin d'information des PTT*, la revue mensuelle éditée par le Service des Relations Extérieures (SRE) du ministère des PTT, souligne pour la première fois « l'abondant courrier

du Père Noël ». Il permet une première observation des adresses imaginées par les enfants qui revenaient le plus souvent et du contenu de ces « *lettres toujours illustrées* »¹. Nous savons également que celles-ci provenaient bien sûr de France en majorité, mais aussi d'Afrique du Nord, de Guinée et de Madagascar. Ainsi, dans les années 1950, les colonies françaises écrivaient au Père Noël de la Métropole. La plupart des missives ne sont pas affranchies et celles des départements du nord de la France apportent une variante : Saint Nicolas supplante le Père Noël. En décembre 1959, dans la même revue, un nouvel article nous renseigne pour la première fois sur la quantité moyenne de lettres adressées au Père Noël arrivées au Dépôt central des rebuts : « 4 000 missives chaque année »².

Pendant ce temps, en province, quelques postiers avaient le cœur fendu chaque fois qu'ils trouvaient une enveloppe adressée au Père Noël qui devait être impitoyablement envoyée aux rebuts. Par amour des enfants, certains d'entre eux – ou plutôt certaines d'entre elles – ont décidé de se mettre « hors la loi » en ne transmettant pas ces correspondances aux Dépôt central des rebuts et en répondant à ces enfants qui attendaient impatiemment un signe du Père Noël. Deux exemples d'initiatives ont été retrouvés :

Odette Ménager était receveuse des Postes à Nueil-sur-Layon (Maine-et-Loire) de 1948 à



Odette Ménager née Hallouin (1904-1977)
1956

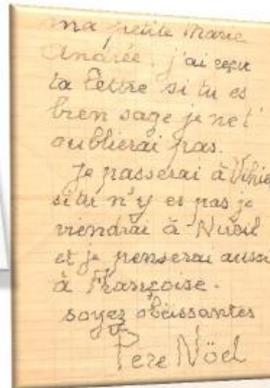
1956. Au tout début des années 1950, constatant elle aussi l'arrivée de lettres pour le Père Noël, Odette a pris la décision de répondre en son nom. Elle prodiguait de bons conseils personnalisés avec un soin merveilleux. En effet, pour assurer une parfaite imitation de l'écriture du Père Noël, qui tout le monde le sait bien n'est plus tout jeune, Odette prenait soin d'utiliser une « écriture tremblante » dans sa lettre mais aussi sur l'enveloppe qu'elle envoyait sans affranchissement ! Peut-être par peur d'éventuelles réprimandes, il s'est avéré qu'Odette a gardé son secret par rapport à ses collègues et même à sa famille jusqu'à son décès en 1977.

¹ Anonyme – *Bulletin d'information des PTT* (BHPT PC 00363p) – N°25 – Janvier 1958 – p.4

² Anonyme – *Bulletin d'information des PTT* (BHPT PC 00363p) – N° 48 – Décembre 1959 – p.3



Lettre du Père Noël reçue par des jeunes Nueillaises
1950-1955



Combien de postiers ont répondu, comme Odette, au nom du Père Noël ? Malheureusement, nous ne pourrions jamais mettre en lumière tous ces précurseurs qui agissaient très souvent discrètement et il y a plus de 50 ans...

Magdeleine Homo née Lemaître (1912-1963)
dans le bureau de Poste de Veules-les-Roses
Années 1950



Parmi eux, il y a une postière dont l'initiative est reconnue à La Poste, elle s'appelait Magdeleine Homo. Son cas a été présenté brièvement en février 1962 dans un article³ du *Bulletin d'information des PTT*. Elle était receveuse des Postes dès la fin des années 1940 à Veules-les-Roses (Seine-Maritime). Au début des années 1950, Magdeleine imaginait la déception des enfants devant le silence surprenant du Père Noël et estima que toute lettre qui lui était adressée méritait une réponse. Discrètement, elle réceptionnait toutes les lettres adressées au Père Noël et elle y répondait personnellement, en prodiguant conseils et recommandations. Elle signait « Le Père Noël ». Puis, elle réexpédiait les réponses à ces enfants qu'elle connaissait

tous, en collant de vieux timbres et en ajoutant la mention « par avion » pour que cela fasse plus vrai. Aussi, une année – probablement en 1958 – elle décida de demander l'autorisation officielle de répondre elle-même aux enfants. C'est de l'Administration centrale, et même, dit-on, le Ministre en personne que vint la réponse. Magdeleine Homo était effectivement autorisée à tremper sa plume pour répondre aux enfants en lieu et place du Père Noël. Afin de bien adapter ses réponses, Magdeleine sollicita des parents, le maître d'école et surtout sa factrice, Juliette Leboucher. Véritable confidente, elle connaissait toutes les familles du village et donc les qualités et défauts de chaque enfant. Elle permit donc à Magdeleine d'écrire des conseils au plus près de la réalité à chaque enfant qui écrivait alors au Père Noël. Juliette était chargée de distribuer ensuite ces inhabituelles correspondances. Cependant, après

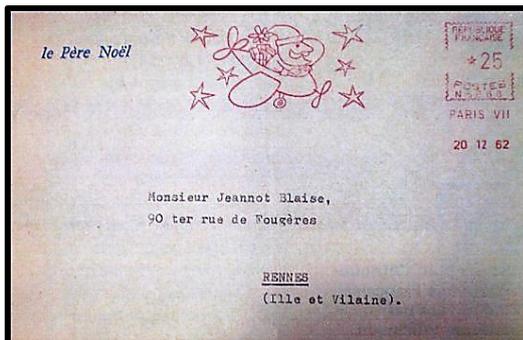
³ Anonyme – *Bulletin d'information des PTT* (BHPT PC 00363p) – N°74 – Février 1962 – p.2

quelques années, la boîte aux lettres de Veules-les-Roses étant devenue pour les enfants celle du Père Noël, la receveuse débordée par le flot de lettres dut baisser pavillon et jeter l'éponge. C'est alors que l'Administration, qui avait d'abord suivi l'expérience avec une curiosité amusée, mais commençait maintenant à croire sérieusement à ce Père Noël là, reprit l'affaire à son compte en 1962. Une idée marketing particulièrement inventive venait de naître.

Le début des années 1960 a vu naître plusieurs innovations importantes concernant l'image des PTT : l'officialisation de son logo « oiseau-flèche » à cinq polygones créé en 1960 par l'affichiste Guy Georget, et en mai 1962, l'adoption de la couleur jaune pour la peinture des boîtes aux lettres. C'est donc aussi en 1962 que Jacques Marette (ministre des PTT du 15/04/1962 au 01/04/1967) et le Père Noël signent un accord organisant le « service du courrier du Père Noël » au niveau national. Cependant, en réalité l'affaire avait été lancée par son prédécesseur Michel Maurice-Bokanowski (ministre des PTT du 5/02/1960 au 14/04/1962) qui avait initié, au début des années 1960, une réflexion au sein de la Direction Générale des Postes avec son directeur Marcel Faucon et deux cadres supérieurs de l'Administration centrale, Joder et Simon, pour suivre l'évolution du courrier pas comme les autres ainsi que l'initiative de Veules-les-Roses. La première carte-réponse officielle du Père Noël a été conçue par le SRE, plus précisément par le dessinateur René Chagnard plus connu sous le pseudonyme « Chag », auteur de la bande dessinée « *Monsieur Préposé* » dans le *Bulletin d'information des PTT*. Sur celle-ci, le facteur avec sa casquette remet au Père Noël son courrier en haut d'une cheminée. De plus, c'était une certaine Françoise Dolto, pédiatre et psychanalyste encore inconnue du grand-public cette année-là, sœur du Ministre Jacques Marette, qui rédigea à sa demande le texte adressé à l'enfant. En acceptant de prêter son concours à cette opération, Françoise Dolto a marqué d'emblée son intérêt, son affection pourrait-on dire, pour le Père Noël. Car l'enfant Françoise Dolto avait elle-même écrit au Père Noël à l'âge de cinq ans, pour lui demander... une petite boîte de facteur⁴ ! La première « Opération Père Noël » s'est déroulée naturellement dans l'unique structure postale autorisée à briser le secret de la correspondance, la Recette principale de Paris, qui était chargée de centraliser le courrier du personnage de légende.

⁴ Dolto F. – 2003 – *Lettres de jeunesse (1913 – 1938)* – Gallimard – Cf. : Correspondances p.18, 86 et 87

2. 1962 – 1979 : D'une organisation « artisanale » à une organisation professionnelle



Nous savons qu'en 1962, le ministère des PTT n'a pas produit de communiqué officiel sur son union avec le Père Noël. Même les philatélistes et cartophiles, pourtant généralement très proches du monde postal, n'ont pas eu l'information. Cela explique la rareté de la première carte-réponse du Père Noël avec l'affranchissement de Noël 1962. Pour la première fois en janvier 1963, le Service des Relations Extérieures (SRE) communique sur

le service du Père Noël grâce à la parution d'un article⁵ dans sa revue. Ensuite, pendant les premières années du service du Père Noël, l'Administration a communiqué volontairement de façon très discrète sur ce nouveau service-public hors du commun, l'organisation étant encore « artisanale » et la charge déjà lourde d'un point de vue logistique...

Dès 1962, année des premières réponses des PTT, 2 000 cartes sont envoyées. Puis la chose commence à se savoir. L'année suivante, le Père Noël peut honorer 5 000 commandes environ sur 18 300 lettres. En effet il ne répond qu'à celles portant l'adresse des enfants, soit 28% environ. Ecrire l'adresse de l'expéditeur au dos de l'enveloppe ne semblait pas être encore une habitude dans les années 1960... Ensuite, c'est à partir de 1964 que le rythme des communications du ministère des PTT sur ce service original est devenu plus soutenu. Grâce aux parutions⁶⁷ dans la nouvelle revue lancée par le Ministère, *Postes et Télécommunications*, le Père Noël reçut de plus en plus de lettres. D'autre part, le Dépôt central des rebuts à la Recette principale de Paris qui, en plus de ses nombreuses activités quotidiennes, était chargé de centraliser toutes les lettres adressés au Père Noël et qui continuait de son côté à assurer ses réponses, aurait commencé à manquer de place... Il est alors devenu urgent pour le ministère des PTT de trouver une solution efficace et durable pour satisfaire tous les enfants qui écrivaient au Père Noël. Déjà à cette époque, le Gouvernement de Georges Pompidou avait initié une politique de décentralisation des services publics en province. Dans cette perspective, le Ministre Jacques Marette va se rapprocher d'un ami : Robert Boulin, secrétaire d'Etat au budget et maire de Libourne (Gironde).

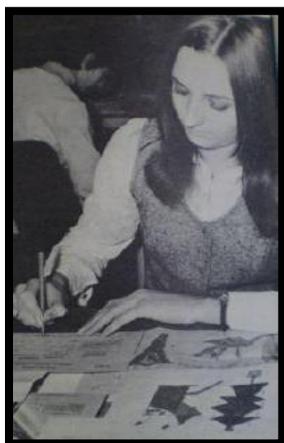
Un extrait du registre des délibérations du conseil municipal de Libourne nous permet de savoir que le maire, Robert Boulin, a présenté dès le 26 novembre 1965 le projet de l'administration postale de transférer à Libourne son Dépôt central des rebuts. Sachant qu'une telle réalisation serait créatrice de nombreux emplois pour ses administrés, le conseil municipal a consenti à céder au ministère des PTT un terrain à titre gratuit au lieu-dit « Les Grandchamps ». Le 20 mars 1967, le Dépôt central des rebuts qui fonctionnait à Paris sous

⁵ Anonyme – *Bulletin d'information des PTT* (BHPT PC 00363p) – N°85 – Janvier 1963 – p.3-6

⁶ Anonyme – *Postes et Télécommunications* (BHPT PC 00363p) – N° 97 – Janvier 1964 – p.2

⁷ Anonyme – *Postes et Télécommunications* (BHPT PC 00363p) – N° 98 – Février 1964 – p.2

l'autorité du receveur principal de la Seine a été transféré officiellement au milieu des vignes libournaises et a pris le nom plus agréable de Centre des Recherches du Courrier (CRC). Devenu un centre autonome, car il a une compétence nationale, ce service est placé sous la responsabilité directe du directeur régional des services postaux d'Aquitaine. Ce transfert a permis une augmentation de la superficie du service de 76%⁸. En ce qui concerne le service du Père Noël de 1967, les expéditeurs des réponses sont, pour la première fois le CRC de Libourne, et pour la dernière fois, la Recette principale de Paris. Un article⁹ dans *La Gazette* rapporte que cette double diffusion a provoqué un cafouillage monstre dans un service mal préparé pour faire face à cette mission. L'année suivante, les événements de mai 1968 ont paralysé la France entière. La Poste avait six mois de retard dans la distribution du courrier, par conséquent, il était absolument prioritaire et vital de désengorger les centres de tri. Confronté à ces circonstances exceptionnelles, le service du Père Noël est annulé cette année-là et 96 000 lettres d'enfants restent sans réponse. En 1969, il est rapporté que sur l'insistance du secrétaire général du Ministère, et sans doute avec l'allocation de quelques crédits, la carte du Père Noël est à nouveau d'actualité. En janvier 1970, le SRE, qui était chargé de réaliser les cartes-réponses du Père Noël, toujours dessinées par Chag, a rédigé un article¹⁰ dans la revue *Postes et Télécommunications* qui présente le CRC de Libourne à l'occasion de Noël 1969. Le fonctionnement du Service du Père Noël est exposé en utilisant pour la première fois l'appellation « Secrétariat du Père Noël ». Le 1^{er} Chef de centre de Libourne – Georges



Maryvonne Large
1^{ère} secrétaire officielle du Père Noël
Noël 1969

Faniest – et la 1^{ère} secrétaire du Père Noël qui a été recrutée spécialement pour remplir cette mission – Maryvonne Large – sont également présentés. Cette dernière se souvient qu'elle avait l'impression d'être « la vedette » du centre. Elle était accompagnée de 18 agents du CRC qui étaient uniquement des femmes selon la volonté du Chef de centre. Durant le mois de décembre, elles devaient traiter « une réponse à la minute », et selon-elle, l'organisation était plutôt bien rodée à cette époque. En 1972, le Service de l'Information et des Relations Publiques (SIRP) succède au Service des Relations Extérieures au ministère des PTT et donc une nouvelle équipe se met en place. La carte du Père Noël suit donc cette modernisation. On voit apparaître Jacques Tuloup à l'illustration, Michel Picaronny à la rédaction et Jacques Dubillon toujours à la fabrication, le CRC de Libourne continuant à se

charger de la transmission des dites cartes. Aussi, une charte est mise en place pour la réalisation des cartes du Père Noël au sein du SIRP dont les principes sont :

- Changer le texte et le thème illustratif chaque année en restant reconnaissable (beaucoup d'enfants écrivaient 4 ou 5 années de suite au Père Noël...),

⁸ Direction des archives du Groupe La Poste – Archives immobilières du CRC de Libourne.

⁹ Article de Jean-François Logette – *La Gazette* – N°117 – Octobre 2003 – p.11

¹⁰ Anonyme – *Postes et Télécommunications* (BHPT PC 00363p) – « Le Secrétariat du Père Noël » - N° 169 – Janvier 1970 – p.10

- Pouvoir être lu et compris par les enfants de la maternelle et du primaire,
- Ne jamais expliciter l'existence du Père Noël, elle doit être strictement induite,
- Evoquer les cadeaux en indiquant discrètement les inconvénients de la surcharge de travail du Père Noël qui ne peut tout se procurer.

En fait ne garder que le positif et l'affectif...

En 1974, la France subit son premier choc pétrolier et lors des grandes grèves d'octobre-novembre qui s'en sont suivies, le courrier des Français a été bloqué pendant 6 semaines. L'encombrement des services postaux entraîna la paralysie du service du Père Noël. Des millions de lettres et de paquets étaient en instance. La Poste pensa plutôt à tenter de résorber cette masse de courrier pour les fêtes de fin d'année plutôt que de répondre aux lettres destinées au Père Noël. Certaines missives ne parviendront d'ailleurs au personnage de légende qu'en mars 1975 ... qui se demandera pourquoi on vient déjà le solliciter ! Cela témoigne du retard qui a été accumulé. Il est rapporté également par des postiers qu'un manque de crédits a favorisé cette décision. Ainsi, en 1974, 72 000 lettres restèrent sans réponses du Père Noël. L'Opération de 1975 s'est déroulée normalement pendant le mois de décembre.

En 1976, le Secrétariat du Père Noël a de nouveau été suspendu pour des raisons internes au CRC de Libourne. Les témoins rapportent des problèmes d'organisation et un manque de crédits¹¹. Seulement 800 cartes sont envoyées cette année-là¹².

En décembre 1977, le Père Noël a bien répondu mais très rapidement, car l'opération a été écourtée. Seulement, 19 000 réponses ont été envoyées alors que le secrétariat avait reçu 134 000 courriers adressés au Père Noël. L'année 1978 est l'année des indécisions... Un quotidien régional annonce que « *Le Père Noël fait des économies et ne répondra pas* ». Quelques jours plus tard, rectification : il répondra bien, mais pas tout de suite... il semble que du courrier en retard au centre de tri de Bordeaux demande à être traité en priorité. L'opération a été débutée par Libourne du 18 au 27 décembre, puis annulée, et finalement reprise par le bureau de poste de Paris 114 (Direction commerciale de Paris – boulevard de Strasbourg) qui a traité les lettres du Père Noël et assuré l'expédition des réponses exceptionnellement du 5 au 23 janvier 1979¹³. Cependant, des postiers rapportent qu'une autre raison n'a pas favorisé une organisation efficace du Secrétariat du Père Noël cette année-là. En effet, c'est toujours le SIRP du Ministère qui s'occupait de la conception des cartes du Père Noël. La Direction Générale des Postes (DGP) constatant que cette opération concernait uniquement la branche postale des PTT, estimait qu'elle lui revenait de droit. Cette situation commença à créer des tensions entre les services du Ministère et de la DGP qui mettaient en danger le Père Noël...

En 1979, la DGP, qui cherchait déjà à se faire appeler « La Poste », a décidé cette année-là pour la première fois de concevoir la carte du Père Noël. Elle a donc refusé la maquette de Jacques Tuloup mais n'ayant aucun artiste au sein de ses troupes, elle confia la réalisation de

¹¹ Article de Jean Duran – *Le Monde des philatélistes* – N° 469 – Décembre 1992 – p.38

¹² Article de Jean-François Logette – *La Gazette philatélique* – N° 12 – 1982 – p.21

¹³ Article de Jean Savina – *La Gazette philatélique* – N° 62 – Janvier 1996 – p.5

la carte à une agence privée « Graphic And Co »¹⁴. Un choix très critiqué au sein du Ministère... Les postiers témoignent d'une véritable « guerre » à l'époque entre le Ministère et la DGP au sujet du service du Père Noël. Le SIRP n'ayant pas communiqué à la DGP les informations essentielles à connaître (statistiques des années précédentes, tirage nécessaire...) pour bien organiser l'opération, la carte du Père Noël a été tirée à trop peu d'exemplaires (65 000 exemplaires) et le service s'est retrouvé rapidement au chômage technique¹⁵. Cette anecdote prouve bien que les tensions internes entre les services ont alors nuit à la bonne organisation du Secrétariat du Père Noël, à l'image des PTT et de la Poste en particulier.

Grâce aux archives de l'Institut National de l'Audiovisuel (INA), nous savons que 1979 fut aussi la première année où des journalistes ont été accueillis au sein du CRC de Libourne pour réaliser des reportages pour la télévision. Le journal télévisé de *TF1* a réalisé à Libourne le premier reportage sur « *Les fonctionnaires du Père Noël* »¹⁶. De plus, le 28 décembre a été



diffusé, lors de l'émission « *C'est la vie* » sur *Antenne 2*, un reportage de plusieurs minutes présenté par le Libournais Noël Mamère¹⁷. Ainsi à partir de 1979, le CRC de Libourne, qui était jusque-là un centre mystérieux et fermé au grand-public, va progressivement ouvrir ses portes aux journalistes afin de communiquer sur ses missions. Mais en s'affichant davantage sur des médias de masse, le Père Noël allait avoir beaucoup plus de travail. Il lui

fallait espérer que les conflits chez ses amis postiers à son sujet s'arrangent rapidement et surtout parvenir à réellement professionnaliser ses méthodes de travail (relations presse, traitement des flux croissants du courrier,...).

3. 1980 – 2012 : Enjeux de l'ouverture du Secrétariat du Père Noël sur le monde

En 1980, le cafouillage de l'année précédente ayant laissé des traces, la DGP a été dessaisie par le Ministère de la réalisation de la carte du Père Noël et, à nouveau, le SIRP s'est vu confier cette mission. Il a été décidé dorénavant de changer d'illustration et de texte chaque année. Dans ce sens, Jacques Tuloup a été à nouveau sollicité. Cette fois, et afin d'éviter les problèmes de diffusion, le tirage avait été porté à 236 000 exemplaires et la barre symbolique des 100 000 réponses fut dépassée, puisque 139 000 enfants reçurent des nouvelles du Père Noël cette année-là.

Par ailleurs, jusqu'en 1979, le service étant verrouillé, le Centre des Recherches du Courrier (CRC) de Libourne accueillait très rarement des journalistes qui travaillaient généralement pour des titres régionaux... Ensuite, à partir du début des années 1980, les PTT ont eu la

¹⁴ Article de Jean-François Logette – *La Gazette* – N° 118 – Janvier 2004 – p.4

¹⁵ Article de Jean Savina – *La Gazette philatélique* – N° 62 – Janvier 1996 – p.5

¹⁶ INA – JT *TF1* 21/12/1979 – Reportage de Marie-Laure Augry et Bernard Beaumelon

¹⁷ INA – Emission d'*Antenne 2* « *C'est la vie* » 28/12/1979 – Reportage de Noël Mamère et Bernard Berliet

volonté de communiquer sur ce service original. Un journaliste local du journal *Sud-Ouest* a été accueilli à Libourne pour rédiger un article¹⁸ qu'il intitula « *Le Père Noël écrit à la main...* » qui parut le 14 décembre 1980. Il informa que « *les enfants de 1980 étaient de plus en plus intéressés par les nouvelles technologies par l'intermédiaire de leurs demandes au Père Noël* ». Ainsi, dès 1981 le SIRP a tenu compte de cet état de fait et Jacques Tuloup a conçu une carte où le facteur apporte le courrier au Père Noël sur un satellite. A travers les illustrations et les textes des cartes-réponses, le SIRP afficha désormais une « image unitaire des PTT » grâce aux représentations de la lettre, du téléphone, du satellite ainsi qu'une grande fierté nationale à partir de 1984 : le minitel. L'objectif ici était d'acculturer l'enfant aux nouvelles technologies offertes par les PTT. La carte du Père Noël de 1981 représenta pour la dernière fois ce vieil ami du Père Noël : le facteur.



Carte du Père Noël
1981

En 1982, le SIRP du Ministère est devenu le Service de l'Information et de la Communication (SIC). De son côté, la Direction Générale des Postes (DGP) amorça la mise en place d'une politique de communication spécifique, en complément de l'action du SIC qui avait toujours la délicate mission de concevoir les cartes du Père Noël avec la même équipe. Cependant, le SIC ne s'occupait pas uniquement de la réalisation de ces cartes et des articles sur l'Opération Père Noël dans leur nouvelle revue *Messages* au début des années 1980. Constatant l'ouverture sur l'extérieur du CRC de Libourne, les journalistes étaient de plus en plus nombreux à vouloir faire des reportages sur l'Opération Père Noël depuis 1979. Le service avait également la charge d'organiser ces visites de presse en collaboration directe avec le CRC de Libourne. Le SIC a organisé des journées « portes-ouvertes » réservées aux visites du CRC de Libourne. La



Journée portes-ouvertes
Libourne – 11 décembre 1984

première a eu lieu le 11 décembre 1984, en présence d'une trentaine de journalistes français, philatélistes et étrangers ainsi que des personnalités institutionnelles. Le ministère des PTT était déterminé à communiquer sur le CRC de Libourne avec des moyens importants : transport des journalistes par avion spécial de l'Aéropostale depuis Paris et déjeuner à St Emilion. Lors de la journée portes-ouvertes de 1986, le SIC a distribué son premier dossier de presse sur l'Opération Père Noël. La professionnalisation des méthodes de travail en

communication a porté ses fruits puisque en décembre de cette même année, le CRC recevait une journaliste américaine, Judith Miller, qui, séduite par l'accueil amical et chaleureux des postiers de Libourne, a rédigé un article qui a été publié à la une du *New York Times*. Le Père Noël de Libourne devint alors une icône mondiale et le nombre des courriers qui lui étaient adressés ont augmenté.

¹⁸ Article « *Le Père Noël écrit à la main...* » du journal *Sud-Ouest* du 14 décembre 1980. Auteur non précisé.

Cette notoriété croissante de l'Opération Père Noël incita un grand nombre d'instituteurs à mettre à l'ordre du jour du programme de travail des enfants de maternelle et de primaire, en novembre ou décembre, le projet d'écrire une lettre au Père Noël. A la demande de maîtres d'écoles, certaines directions régionales ont mis en scène dans les classes le facteur – ami du Père Noël – qui vient soit prendre les lettres que les enfants ont rédigées à l'attention du Père Noël, soit qui vient leur apporter sa réponse tant attendue. De leur côté, les secrétaires du Père Noël faisaient – et font toujours – un effort particulier pour répondre aux écoles en priorité afin que les enfants reçoivent une réponse avant les vacances. Chaque classe recevait une enveloppe collective du Père Noël où une trentaine de cartes étaient placées pour chaque enfant.

L'ouverture aux médias du CRC de Libourne suscita de plus en plus la curiosité de divers professionnels dont des fabricants de jouets très intéressés par les demandes des enfants au Père Noël. Après avoir souligné cet état de fait dans son bilan interne de l'Opération Père Noël 1986, le Chef de Centre de Libourne rappela que « *cette opération est exclusivement à vocation humanitaire. L'Administration des PTT, et en particulier, le Chef de Centre de Libourne et le Chef de Service régional des Postes, ont toujours refusé de lui donner un caractère commercial, malgré les sollicitations diverses. Il reste à souhaiter que cette œuvre des PTT qui apporte une part de rêve aux plus petits puisse croître et embellir malgré la mauvaise conjoncture et les restrictions budgétaires. Un aussi beau fleuron ne peut que s'épanouir.* » Cette philosophie perdure encore aujourd'hui à Libourne.

Par ailleurs, toujours avec l'objectif de faire découvrir ses nouvelles technologies à la jeunesse, le ministère des PTT a mis en place l'opération « Père Noël télématique » pendant deux années afin de permettre aux enfants d'écrire au personnage de légende par minitel. En

Tu dois bien te douter qu'entre tout mon courrier, mon téléphone et mon minitel, je suis très occupé pour essayer de faire plaisir à tous mes petits amis, à l'occasion de Noël.

Extrait de la carte du Père Noël
1986

1986, en partenariat avec FR3, il a reçu 1 500 messages télématiques via le 3615 FR3. Cependant, les coûts générés par les communications par minitel ont été vivement critiqués par les médias. Pour la seconde opération en 1987, cette fois-ci en partenariat

avec Antenne 2 (3615 A2), le Ministère a informé que les coûts de connexion au service seraient reversés à l'UNICEF. 5 000 messages télématiques ont été reçus par le CRC de Libourne cette année-là. Cependant, malgré l'image « unitaire des PTT » qui était affichée sur les cartes du Père Noël depuis 1981, les tensions entre le SIRP du Ministère et la DGP n'ont pas faibli... Aussi au même moment, il semblerait que les Télécommunications aient pris de la distance en matière de communication, la séparation de biens au sein du ministère des PTT commençant à s'amorcer... Finalement, le SIC se trouva définitivement dessaisi de l'Opération Père Noël en 1987. La DGP, qui progressivement avait construit son propre service de communication depuis quelques années déjà, assura dorénavant la réalisation des cartes du Père Noël avec un autre style et de nouvelles idées. Une page venait de se tourner.

Le 16 septembre 1989, le cyclone Hugo a fondu sur la Guadeloupe et a causé de nombreux dégâts sur l'île... La Poste s'est alors immédiatement engagée et a proposé d'utiliser la période de préparation des fêtes de fin d'année pour collecter des dons afin d'aider à la reconstruction des classes d'écoles maternelles ou primaires. Des notes internes attestent de la mobilisation de l'ensemble des directions pour que les 17 000 bureaux de poste soient en



mesure de proposer du 30 novembre au 23 décembre, des cartes postales mises en vente au prix de 10 francs. Il suffisait d'envoyer la « carte pour la Guadeloupe » au Père Noël de Libourne, pour recevoir en retour une carte spéciale Guadeloupe de remerciements de la part du Père Noël. L'annonce de cette action de solidarité a été faite le 27 Novembre 1989, par le ministre des Postes, des Télécommunications et de l'Espace en personne, Paul Quilès. Pour cette action d'envergure, la « carte pour la Guadeloupe » avait été tirée à 1 200 000 exemplaires pour être vendue dans les 17 000 bureaux de poste. Le bilan de l'Opération Père Noël 1989 indique que le CRC a fait tirer 340 000 cartes réponses spécifiques pour la Guadeloupe le 14

Décembre à Libourne. Mais 25 000 d'entre elles ont suffi pour répondre aux enfants qui avaient adressé une carte de type Guadeloupe au Père Noël...

Depuis 10 ans, La Poste a assisté à une montée en puissance des courriers collectifs en provenance des écoles. En 1992, elle créa une carte spécifique pour répondre aux écoles. Cette initiative va intéresser de plus en plus de maîtres d'école. La légitimité de l'Opération Père Noël est reconnue car elle est positionnée à l'interface des deux institutions en charge de l'éducation des enfants : l'école et la famille. Mais pour des raisons de rationalisation des coûts, la réalisation de cette carte « école » a été abandonnée en 1999.

Le succès croissant du Secrétariat du Père Noël a demandé sur plusieurs années au CRC de Libourne des efforts d'organisation et de rationalisation pour :

- Organiser l'acheminement du courrier du Père Noël pour centraliser son traitement : les Recettes Principales des départements devaient impérativement envoyer quotidiennement les lettres vers Libourne.
- Normaliser le format des cartes-réponse et des enveloppes pour automatiser les tâches élémentaires des secrétaires : plusieurs années ont été nécessaires pour adapter l'enveloppe des envois collectifs à destination des écoles pour son passage dans la machine à affranchir.
- Regrouper l'ensemble des opérations dans un même local pour faciliter l'arrivée de l'informatique (1990) : une salle polyvalente de 60m² a été construite dans ce sens.

- Ajuster l'effectif des secrétaires à la montée en puissance de l'activité : 5 en 1980, 16 en 1985, 50 en 1990 et 58 en 1999.

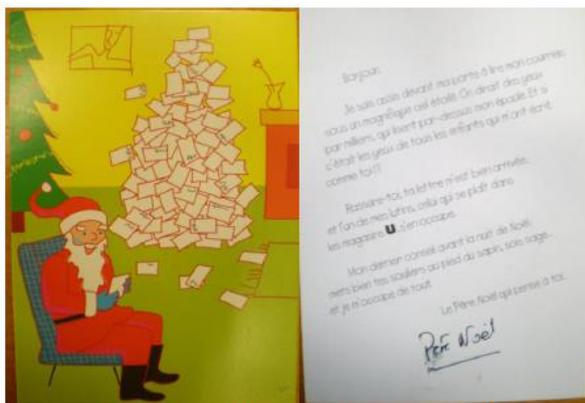
En 1997, La Poste proposait aux enfants ayant un accès à un micro-ordinateur d'adresser un courrier électronique au Père Noël via le portail laposte.fr. Peu à peu, les fonctionnalités du site s'enrichissent : écrire au Père Noël, envoyer une e-card à ses amis et s'amuser en ligne avec des jeux scénarisés. Les codes de la communication web n'étant pas les mêmes que ceux de la communication écrite, l'Opération Père Noël glissa peu à peu vers une logique de pur divertissement.

Les cartes-réponse du Père Noël ont subi de grandes variations au cours des dernières années :

- Des photos ou des illustrations remplacent le traditionnel dessin.
- Le logo de La Poste y apparaît progressivement puis s'installe définitivement à partir de 2010.
- Le format carte postale est remplacé par des triptyques à partir de 1999 jusqu'en 2002. A partir de 2003, le format A4 identique à celui du prospectus publicitaire est utilisé.
- Depuis 2001, une activité cadeau est proposée : découpage, collage, etc. parfois trop complexe par rapport aux capacités sensori-motrices des enfants de maternelle.
- Depuis 2011, l'invitation à visiter le site Internet du Père Noël fait partie intégrante du message que le Père Noël adresse à l'enfant.

En 2007, La Poste a créé la « boutique en ligne du Père Noël qui proposait ses figurines, des boules à neige magiques, des autocollants, des T-shirts et 40 cartes à collectionner. Sur le site Internet, le Père Noël apparaissait au cœur de la page et invitait l'enfant à aller dans sa e-boutique. Après 2 ans d'expérimentation, la boutique sera fermée en 2009.

Depuis la fin des années 1990, le succès croissant de l'Opération Père Noël de La Poste n'était pas passé inaperçu, en particulier auprès des acteurs de la grande distribution,



Opération commerciale des Magasins U pour Noël 2001

ces derniers ont lancé des opérations promotionnelles de fin d'année en suggérant aux enfants d'écrire au Père Noël pour lui transmettre la liste de cadeaux qu'ils souhaiteraient recevoir. Quelques enseignes ont même imité la carte-réponse du Père Noël de Libourne. Bien entendu, ce type d'opérations promotionnelles met en valeur l'enseigne et lui permet d'animer ses points

de vente tout en laissant le soin ensuite à La Poste d'assurer la réponse de la lettre que l'enfant a adressée au Père Noël... Le Secrétariat du Père Noël est alors directement et indirectement instrumentalisé par la grande distribution.

L'île de La Réunion présente un paradoxe : c'est le département d'outre-mer qui écrit le plus au Père Noël... mais qui affiche le taux d'illettrisme le plus élevé de France. En effet, l'illettrisme constitue une problématique cruciale qui touche environ 21 % de la population locale âgée de plus de 15 ans et parmi ces jeunes, 11 % ont de sévères difficultés de lecture (contre 4% en Métropole)¹⁹. La Poste pâtit de cette situation particulière car ses clients illettrés ont besoin d'aide pour toutes leurs démarches administratives et ignorent bien souvent qu'il est possible d'apprendre à lire ou écrire à tout âge. Chaque facteur passe de ce fait 1 heure par semaine à lire du courrier à la demande de ses clients et à les renseigner sur des démarches administratives. Ce qui explique que les postiers réunionnais aient voulu participer de façon généreuse et bénévole à la grande cause régionale de la lutte contre l'illettrisme pour laquelle le Préfet a élaboré une charte signée le 28 Août 2007 par l'Etat, Le Conseil Général, la Caisse d'Allocations Familiales et le Rectorat. Cette charte prévoit pour les publics scolarisés, de réduire de 75 % l'écart par rapport à la moyenne nationale du nombre d'élèves repérés en difficulté lors des différentes phases d'évaluation de l'Education Nationale et du Service national (JDC) à l'horizon 2013²⁰. Cette charte a été signée le 6 novembre 2008 par le Président du groupe La Poste qui a mis en place une Opération Père Noël particulièrement originale. En 2008, une annexe du Secrétariat du Père Noël a été installée sur l'île de La Réunion de façon à traiter sur place le courrier adressé au Père Noël dont le volume a progressé de 34 % entre 2008 et 2011. C'est un véritable projet de co-éducation des publics fragiles auquel La Poste apporte son concours en étroite interaction avec d'autres institutions. Prenant en compte l'avis d'experts qui soulignent que pour l'enfant la découverte de la lecture et de l'écrit doit avoir un lien direct avec son environnement proche dans un premier temps pour lui permettre ultérieurement d'exprimer son imaginaire, La Poste a quelque peu adapté la philosophie de l'Opération Père Noël mise en œuvre à Libourne pour l'inscrire dans le quotidien des enfants de l'île. Pour l'ancrer dans les magnifiques paysages de l'île, la carte-réponse du Père Noël est adaptée par La direction de la Communication de La Réunion. L'organisation mise en place pour traiter les lettres est originale car le secrétariat est composé de lycéens qui effectuent un stage de 6 semaines sous la responsabilité d'un postier et endossent le rôle des lutins qui aiment lire et écrire... Dans le cadre d'une convention signée avec un lycée, une dizaine de stages sont rémunérés par la direction Activité Courrier Colis chaque année. De plus, cette initiative est éco-responsable car elle évite de faire circuler par avion le courrier du Père Noël et ce sont 9 tonnes d'émissions de dioxydes de carbone qui sont ainsi évitées.

¹⁹ Selon l'enquête INSEE de 2008

²⁰ Plan d'orientation stratégique de prévention et de lutte contre l'illettrisme à La Réunion 2007-2013

En 2011, le Père Noël de La Réunion a reçu 33 651 lettres. Le Père Noël de Libourne a réceptionné 1 400 000 lettres et 185 000 courriels.

En 2012, le premier a fêté son 5^{ème} anniversaire et le dernier son demi-siècle d'existence.