

Financement, sous contrat CIFRE, d'une thèse en sociologie portant sur l'analyse de la relation de service à EDF R&D

Face aux évolutions importantes du marché de l'énergie, l'entreprise EDF se trouve confrontée à un mouvement continu de transformations d'ordre technique, organisationnel et gestionnaire. L'enjeu majeur de la fidélisation de la clientèle dans un marché concurrentiel se traduit par des évolutions significatives des organisations et des métiers dédiés à la gestion de la relation à la clientèle. Dans ce contexte, EDF R&D recrute un étudiant pour une thèse en sociologie (financement CIFRE). Dans le cadre des activités de recherche en SHS d'EDF R&D sur la relation de service, la thèse s'attachera à investir la thématique de la relation clientèle en combinant les dimensions organisationnelle, marchande et professionnelle. La recherche pourra s'orienter sur l'une ou plusieurs des pistes suivantes :

- la construction de la relation à la clientèle dans des conditions d'exercice du métier combinant de multiples impératifs
- l'évolution du sens de l'action dans des organisations déplaçant le centre de gravité du métier du conseil vers la vente
- la nature et la portée des formes de reconnaissance sur l'engagement professionnel et commercial des conseillers
- l'évolution du rôle du management de proximité dans un univers en mutation

Le candidat devra disposer d'une formation solide en sociologie du travail et des organisations et d'une expérience des enquêtes de terrain. L'étudiant sera rattaché au GRETS, laboratoire de recherche en sciences sociales d'EDF R&D situé en région parisienne. Il convient de noter que l'offre s'adresse également à un(e) étudiant(e) en master 2 souhaitant poursuivre en thèse (possibilité d'un stage de master). Les candidatures (CV et lettre de motivation) devront être adressées à Karine Berthonnet et Jérôme Cihuelo (EDF R&D, ICAME - GRETS, 1 avenue du Général de Gaulle, 92 141 Clamart cedex).