

vient de paraître

## CHANGEMENT TECHNIQUE, CHANGEMENT SOCIAL

Sous la direction du RESEO

Les entreprises françaises sont en train d'évoluer très rapidement, non seulement sous l'effet du changement économique et social, mais aussi des mutations technologiques et des nouveaux outils qu'elles mobilisent dans des contextes professionnels variés. Les outils changent, autant que l'environnement organisationnel et sociétal, les modalités de travail des professionnels et les professionnels eux-mêmes.

De jeunes chercheur (es) ayant décidé de réaliser des doctorats en entreprise, nous livrent ici les premiers résultats de leurs travaux sur les changements techniques et sociaux en cours. Leurs analyses originales donnent à voir la manière par laquelle des professionnels appliquent ou contournent les instructions pour mieux travailler, comment les jeunes générations choisissent un métier et adoptent tel ou tel comportement, quelles nouvelles modalités d'implication dans leur travail et quelles nouvelles identités professionnelles ils développent. Ils proposent un regard renouvelé sur la relation avec ceux appelés désormais universellement les clients, qui se concrétise de plus en plus à travers le développement de centres d'appels. Ils donnent également à voir comment les organisations aujourd'hui cherchent à faire évoluer leur place dans la société en appliquant les principes de la Responsabilité Sociale ou en tentant d'établir de nouvelles relations de confiance avec leurs clients. On constate combien ces transformations des activités de travail dépendent d'autres évolutions plus globales dans les dispositifs relationnels et symboliques.

Complétant ce tableau d'ensemble, d'autres contributions se proposent d'analyser les processus et contextes sociaux émergents tels que la socialisation dans les lycées de banlieue ou le rapport à l'argent des jeunes.

À la question du changement technique et du changement social qui modèlent l'entreprise et la société, le professionnel et le citoyen de demain, douze jeunes chercheur (es) répondent avec beaucoup de brio et des approches théoriques et méthodologiques tout autant rigoureuses qu'originales.

# Table des matières

## Présentation des auteurs Introduction générale

### PREMIÈRE PARTIE : LA RELATION CLIENTÈLE

- Chapitre 1) Le renouvellement des modalités d'implication dans le travail : les cas des centres d'appel *Par José Calderón*  
Chapitre 2) Les effets d'une politique d'indicateurs, sous le regard des agents des Caisses d'Allocations Familiales *Par Pierre Mazet*  
Chapitre 3) Vers l'anticipation de la rupture de la relation client-fournisseur *Par Sarah Machat*

### DEUXIÈME PARTIE : LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

- Chapitre 4) Modélisation et formalisation des connaissances en matière de conduite du changement à la SNCF. L'analyse cognitive au service de la conception d'un outil de partage des connaissances *Par Anne Remillieux*  
Chapitre 5) La dispersion au travail, entre pathologie et compétence professionnelle *Par Caroline Datchary*  
Chapitre 6) Quels moteurs aux transformations des services publics liées à la mise en place de nouvelles technologies ? Une analyse en termes de « philosophie d'usage » et d'appropriation *Par Laetitia Roux-Morin*

### TROISIÈME PARTIE : LES JEUNES

- Chapitre 7) Les jeunes et l'argent : la dynamique des échanges dans la cellule familiale *Par Zineb Berrak*  
Chapitre 8) Les enjeux de la période du collège dans la formation des bandes d'adolescents *Par Marwan Mohammed*  
Chapitre 9) Les jeunes soldats de l'armée de terre : perception du métier et motivations *Par Valérie Berrette*

### QUATRIÈME PARTIE : LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

- Chapitre 10) La responsabilité sociale comme étape de la transformation du service public. Du traitement de la clientèle démunie dans trois filiales du Groupe ENERGETIS *Par Federico Ibarгүйen Ruiz*  
Chapitre 11) Les politiques de la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale en Europe : changements et continuité dans trois contextes nationaux *Par Alexandra Jönsson*  
Chapitre 12) Concepts et e-indicateurs pour une évaluation des stratégies numériques des régions françaises *Par Charlotte Ullmann*

---

#### BON DE COMMANDE



A retourner à L'HARMATTAN, 7 rue de l'École Polytechnique 75005 Paris  
Veuillez me faire parvenir ..... exemplaire(s) du livre :

**Changement technique, changement social.**



au prix unitaire de 21,50€+ 2,90 € de frais de port, + 0,80€ de frais de port par ouvrage  
supplémentaire soit un total de..... €.

NOM :

ADRESSE :

Ci-joint un chèque de ..... €.

Pour l'étranger, vos règlements sont à effectuer: - en euros sur chèques domiciliés sur banque française. - par virement en euros sur notre CCP 23 625 44 N Paris - par carte bancaire (Visa uniquement) N°..... date d'expiration...../...../...../ et le numéro CVx2 (les 3 derniers chiffres se trouvant au dos de votre carte, à gauche de votre signature) : .....

**Vous pouvez aussi commander cet ouvrage directement à votre libraire habituel**

Visitez notre nouveau site internet et commandez en ligne : <http://www.editions-harmattan.fr>