

« Bougez avec La Poste »

Les coulisses d'une modernisation

(un livre coordonné par Emmanuel de la Burgade et Olivier Roblain)

LES APPELS récurrents à la « modernisation » de La Poste sont à la source d'une multitude de réformes techniques, organisationnelles ou commerciales qui ont transformé en profondeur l'opérateur de service public et le travail de ses salariés. L'entreprise tente, depuis la réforme de 1990, de définir de nouveaux modes de fonctionnement. Les postiers, qu'ils travaillent dans les bureaux de poste, les centres de tri ou de distribution, les services supports ou le siège social, participent tous de ce mouvement. Chacun, à son niveau, doit faire face aux tensions inhérentes à la modernisation.

EN ÉTUDIANT la modernisation « en train de se faire », « de l'intérieur », cet ouvrage permet de prendre la mesure de l'ampleur des changements. Les contributions mettent en exergue les capacités d'innovation et de régulation locales, les ajustements de valeurs et la recombinaison des collectifs qui permettent de faire face aux exigences de l'activité quotidienne et qui contribuent au fonctionnement de La Poste.

LES AUTEURS s'appuient sur des recherches doctorales entreprises en partenariat avec La Poste et s'inscrivent dans des champs disciplinaires variés (droit, économie, ergonomie, gestion, philosophie, sociologie). Leurs contributions s'articulent autour de quatre problématiques majeures : les tensions entre logique de service public et logique d'entreprise, l'émergence de la figure du client, la fragilisation des collectifs de travail et l'accompagnement des changements.

Sommaire

Introduction générale

PREMIÈRE PARTIE. LE SERVICE PUBLIC INTERROGÉ

Chapitre I. Aspects juridiques de la modernisation de La Poste, *par Grégoire Calley*

Chapitre II. Les postes en Europe : quelles solutions à l'exclusion bancaire ?, *par Sophie Tasqué*

Chapitre III. Valeur d'usages des modernisations et usages des valeurs, *par Édouard Orban*

DEUXIÈME PARTIE. LA FIGURE DU CLIENT

Chapitre IV. L'accueil dans les bureaux de poste (1960-2002), *par Sylvain Leduc*

Chapitre V. Comment fabrique-t-on le client au guichet ?, *par Aurélie Jeantet*

Chapitre VI. Répondre aux besoins des clients dans un système orienté client, *par Emmanuel de la Burgade*

TROISIÈME PARTIE. LE COLLECTIF DE TRAVAIL

Chapitre VII. La modernisation des agents, *par Fabienne Hanique*

Chapitre VIII. Les jeunes facteurs face aux nouvelles organisations de La Poste, *par Mikaël Salaün*

Chapitre IX. Déstructuration et actualisation du rapport au travail, *par Laurent Berthelot*

QUATRIÈME PARTIE

LE MANAGEMENT DES CHANGEMENTS

Chapitre X. Changer le management pour manager les changements, *par Marie-Noëlle Berthon*

Chapitre XI. La précarité des régulations collectives dans « l'entre-deux », *par Olivier Roblain*



256 pages, 20 €

Code Sodis : 973457.1

ISBN : 2-84303-133-5

LA DISPUTE éditeurs

109, rue Orfila

75020 Paris

01 43 61 99 84

la.dispute@wanadoo.fr

Diffusion et distribution

en France : CDE-Sodis

Diffusion en Belgique, au Canada et

en Suisse : Gallimard export