

## LES SÉMINAIRES DE L'ANNÉE

**Mardi 17 septembre 2019**

Le compteur Linky en question(s)  
Aude DANIELI, LATTS, UPEM

**Jeudi 17 octobre 2019**

Le data marketing et la fabrique du  
consentement

Thomas BEAUVISAGE & Kevin  
MELLET, SENSE, Orange Labs

**Mardi 26 novembre 2019**

Comment analyser les collectifs  
d'amateurs en ligne?

Valérie BEAUDOIN, SES,  
Télécom ParisTech

**Mardi 28 janvier 2020**

La démotorisation des ménages:  
renoncement ou transformation  
des formes de l'attachement à la  
voiture?

Leslie BELTON-CHEVALLIER,  
IFSTTAR

**Mardi 25 février 2020**

L'entrée des facteurs dans la *silver economy*

Nicolas KLEIN, Printemps,  
UVSQ

**Mardi 24 mars 2020**

Organiser l'autonomie du travail.  
Organisation agile et management.

Pascal UGHETTO, LATTS,  
UPEM

**Jeudi 2 avril 2020**

Retour à Roissy. Un voyage sur le  
RER B

Marie-Hélène BACQUE, LAVUE,  
Université Paris Ouest Nanterre  
La Défense

**Jeudi 14 mai 2020**

Ce que l'Open data fait au  
gouvernement urbain

Antoine COURMONT, Sciences  
Po Paris

**Mardi 16 juin 2020**

Les nouvelles frontières du travail  
à l'ère du numérique

Patrice FLICHY, LATTS, UPEM

## SÉMINAIRE DU GRETS

MARDI 25 FEVRIER 2020 (9H30 – 12H30)

Maison Suger / FMSH, 16-18 rue Suger, Paris 6<sup>ème</sup>

### L'entrée des facteurs dans la *silver economy*

Nicolas Klein, Université Gustave Eiffel

La séance sera introduite par Jérôme CIHUELO - EDF R&D

Nous avons assisté dans la dernière décennie à une profonde transformation dans les activités économiques de La Poste. Son activité historique, la distribution du courrier, enregistre depuis le début des années 2000 une baisse continue. Or, La Poste a réaffirmé son souhait de conserver le nombre de facteurs actuels, ainsi que la centralité de la relation de service qu'ils incarnent. Elle a engagé plus de 8000 facteurs en 2018 et 2019.

Si l'entreprise n'entend pas se séparer de ses facteurs, présentés par la direction comme une figure sociétale emblématique et la « deuxième personnalité préférée des Français », elle envisage en revanche une profonde transformation de leur activité. C'est en effet en faisant entrer les facteurs dans la « *silver economy* » que La Poste entend compenser la baisse du courrier. Il s'agit pour l'entreprise de s'appuyer sur des professionnels appréciés par, et en relation quotidienne avec une population âgée, pour proposer un ensemble de services à la personne. Faire les courses et les déclarations d'impôts, réaliser des diagnostics énergétiques, des installations techniques et des actes de surveillance, livrer des plateaux-repas ou encore passer du temps avec une personne âgée et prévenir ses proches de son état.

Les facteurs de La Poste nous semblent alors représenter un cas potentiellement riche en enseignements sur les modalités et les conséquences de l'intégration des services à la personne de la « *silver economy* » à un métier ancien, aux compétences, visées et identités fortement ancrées chez ses membres.

Nicolas Klein reviendra dans sa présentation sur les conséquences de l'intégration des services à la personne sur le travail quotidien des facteurs. Il s'agira dans un premier temps de dévoiler le regard que les facteurs portent sur ces évolutions. Nous ferons le constat que, si les facteurs semblent accepter dans leur ensemble la nécessité de voir leur activité intégrer des services pour conserver leurs emplois, ils relèvent également un certain nombre de problèmes concrets et d'incohérences entre les demandes de l'entreprise et leur activité quotidienne. Nous serons alors amenés à dévoiler des dimensions cachées du travail des facteurs – notamment la manière dont les facteurs construisent leur journée de travail et dont ils évaluent individuellement et collectivement leurs performances, ainsi que leurs relations quotidiennes aux usagers –, bouleversées par l'arrivée des services.

Les difficultés pouvant émerger de l'intégration des services à la personne dans l'activité des facteurs ne sont pour autant pas ignorées par la direction de l'entreprise. Elle s'accompagne ainsi d'une profonde transformation de l'encadrement des facteurs, incarnée par un « Accord Facteurs » signé en 2017, touchant des dimensions clés des conditions de travail : composition des équipes, horaires et espaces de travail, modes d'évolution dans le métier, etc.

**Nicolas Klein est sociologue du travail et des organisations. Il s'intéresse principalement au devenir des métiers dans les grandes organisations, en lien avec le développement du numérique. Après avoir réalisé sa thèse de doctorat sur les vendeurs d'Orange, il a notamment travaillé sur les facteurs de La Poste, les ouvriers en travaux publics d'Eurovia, les ingénieurs du Technocentre de Renault et les outils numériques dans le domaine de la santé.**

## REFERENCES

Benedetto-Meyer M., Klein N. (2015), « Entre pratique commerciale et travail réputationnel : l'invention d'une nouvelle forme relation client ? », *Terrains & Travaux*, n°26, pp. 147-166.

Klein N. (2017), « La numérisation de la relation de service : quelle place pour la dimension commerciale ? Le cas des webconseillers d'orange », In Benedetto-Meyer M., Cihuelo J. et Largier A., *L'organisation face aux transformations de la relation de service*, L'Harmattan, Collection « Dossiers Sciences Humaines et Sociales ».

Benedetto-Meyer M., Klein N. (2017), « Du partage de connaissances au travail collaboratif : portées et limites des outils numériques », *Sociologies Pratiques*, n°34, pp.29-38.