

## Table des matières

AVANT-PROPOS À L'ÉDITION DE POCHE.....	7
INTRODUCTION.....	13
UN REGARD CLINIQUE.....	25
<i>La référence à la sociologie clinique.....</i>	25
<i>Suivre dans la durée le quotidien d'une équipe     de guichetiers.....</i>	31
<i>L'activité : un but et un moyen d'accès     à la subjectivité des agents.....</i>	35
<i>Le recueil et la validation des données.....</i>	38
<i>La double fonction du récit.....</i>	48

### PREMIÈRE ÉPOQUE : LA MODERNISATION TRANQUILLE

1. « GUICHETIER, TOUT LE MONDE PEUT LE FAIRE ! » ou des usages de l'univers bureaucratique.....	61
<i>Une activité complexe, lourdement codifiée     et psychologiquement coûteuse,     mais « tout le monde peut le faire ! ».....</i>	62

<i>Les ressources individuelles de l'action : de l'usage pratique des principes bureaucratiques</i> .....	68
<i>Les aventures de monsieur Grignon : au guichet, le genre fait loi</i> .....	89
<i>Derrière le guichet, un travailleur collectif</i> .....	104
<b>2. LE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL</b>	
Un élément perturbateur pour la coopération.....	105
<i>La vente : une (r)évolution au guichet de la Poste</i> ...	106
<i>Argent, justice et conscience</i> .....	110
<i>La vente à Pal : sous le contrôle de la régulation collective</i> .....	115
<i>En définitive, une révolution maîtrisée</i> .....	130
<b>3. LES MODALITÉS DU VIVRE ENSEMBLE AU TRAVAIL</b> .....	
<i>Les secrets de l'esprit d'équipe</i> .....	133
<i>Les contraintes de la bonne entente</i> .....	141
<i>Se mettre au pair</i> .....	154
<i>Entre promiscuité et distance, préserver un espace de reconnaissance</i> .....	157
<b>4. SURMONTER LES CONTRADICTIONS INSTITUTIONNELLES</b>	
S'accorder sur le sens du travail.....	159
<i>Une population homogène</i> .....	160
<i>La Poste : un univers connu « depuis toujours »</i> .....	161
<i>L'usager/client du service public : les contradictions d'une figure polysémique</i> .....	164
<i>Entre l'obscur usager à la figure emblématique : de la maltraitance ordinaire à l'héroïsme transgressif</i> .....	165
<b>5. Conclusion de la première époque :</b>	
« LA POSTE ASSURE ».....	187

DEUXIÈME ÉPOQUE :  
LA PARENTHÈSE ENCHANTÉE

6.	LA PROVINCIALISATION DU BUREAU.....	199
	<i>L'affaire du couscous</i> .....	199
	<i>La reconfiguration des pratiques et la « provincialisation » du bureau</i> .....	203
	<i>Une nouvelle configuration hiérarchique</i> .....	208
	<i>Le calme avant la tempête ?</i> .....	211

TROISIÈME ÉPOQUE :  
GAI, GAI, MODERNISONS LES GUICHETIERS,  
ET LES CLIENTS... ET LA POSTE !

7.	L'INSTALLATION.....	219
8.	LA DÉCOUVERTE DES LIEUX (ET DU CLIENT) Après l'inquiétude, des guichetiers « finalement satisfaits ».....	229
	<i>Une incorporation rapide des changements</i> .....	229
	<i>La découverte du client</i> .....	235
9.	« LE TEMPS QUE L'ON S'HABITUE »... PREMIERS EFFETS DE LA NOUVELLE CONFIGURATION.....	241
	<i>Une plus grande mobilisation physique et psychique</i> .....	241
	<i>Un affaiblissement des ressources cognitives de l'action</i> .....	250

10. LA MODERNISATION DU (ET PAR) LE CLIENT.....	263
<i>Le « réveil » de la direction.....</i>	264
<i>Changement du cadre de l'action : la modernisation     du (et par) le client.....</i>	268
11. LA RECONFIGURATION DU SENS DE L'ACTION ET L'ALTÉRATION DE SES RÉFÉRENTS TRADITIONNELS.....	277
<i>L'enjeu de la satisfaction du client :</i>	
<i>« On ne parle pas de la même chose ».....</i>	278
<i>Les nouvelles prescriptions ou le détournement     des idéaux.....</i>	284
<i>L'altération des référents de l'action     et la reconfiguration silencieuse de la compétence.....</i>	285
<i>S'assurer d'un « fonds commun » pour l'action :     le recours au discours.....</i>	291
<i>Perversion de la conscience professionnelle     de l'agent.....</i>	299
12. « MODERNISONS LES GUICHETIERS ! ».....	303
<i>Modernisons... en changeant de tenue.....</i>	304
<i>En insufflant un sang neuf.....</i>	316
<i>En définitive.....</i>	327
13. LES MÊMES (OU PRESQUE), QUELQUES MOIS PLUS TARD.....	331
<i>L'intégration des nouveaux.....</i>	331
<i>Quelques résultats à analyser.....</i>	354
<i>Les jeunes recrues : un « sang neuf » sans « corps »     professionnel.....</i>	360

14. Conclusion de la troisième époque ou :	
« CE QUE L'AVENIR VOUS PROMET, LA POSTE VOUS L'APPORTE... » .....	363
15. ÉPILOGUE .....	375
CONCLUSION :	
POUR UNE SOCIOLOGIE CLINIQUE DU TRAVAIL.....	385
<i>L'altération du sens du travail</i> .....	386
<i>Au-delà de Pal</i> .....	394
BIBLIOGRAPHIE.....	401
PETT GLOSSAIRE DU PARFAIT GUICHETIER.....	419