

11h-12h20

Jacques Perrat et *Emmanuelle Puissant* (ADEES) — La relation de service au cœur des modèles d'emplois industriels

Hélène Ducourant (CLERSE) — Vendre des crédits par téléphone : une relation commerciale asymétrique

Frédéric Neyrat (GRESKO, Université de Limoges) — La relation de clientèle s'apprend-t-elle ?

12h30 — Déjeuner

4. Les effets de la relation de clientèle sur les pratiques professionnelles dans différents espaces sociaux

14h-15h20

Lise Bernard (CNRS, CMH) — « Servir », « dominer », « cerner » : les enjeux de la relation de clientèle des agents immobiliers

Annie-Joëlle Priou-Hasni (LCS) — Quand la relation clientèle-patientèle devient « sur mesure » : analyse comparée d'une sociologie de la relation dans la vente et le soin

Marie-Hélène Jacques (GRESKO, IUFM de Niort) — La « relation au bénéficiaire » dans les « nouveaux métiers du handicap »

15h30-17h

Alexia Jonckheere (Institut national de criminalistique et de criminologie, Bruxelles) — Les clients dans l'administration de la justice : entre légitimation organisationnelle et mise en tension professionnelle

Anne Jourdain (CURAPP, Université de Picardie Jules Verne) — Vendre dans le déni de l'économie : les artisans d'art et l'apprentissage de la relation de clientèle

Guillaume Goasdoué (Paris 2) — L'optimisation de l'audience au sein d'une rédaction en ligne et ses effets sur l'organisation du travail journalistique

17h — Fin du colloque

COLLOQUE



«La relation de clientèle»

15 et 16 Novembre 2012

Organisation: Département de Sociologie et le GRESKO

Contact: Marie-Hélène Lechien et Frédéric Neyrat

Faculté des Lettres
et Sciences Humaines
Amphithéâtre POUTHIER



Colloque interdisciplinaire « La relation de clientèle » Université de Limoges — 15 et 16 novembre 2012 Faculté des Lettres et Sciences humaines (Amphithéâtre Pouthier)

Ce colloque se propose de faire le point sur la « relation de clientèle », entendue ici à la fois comme outil de management (fondé sur la fixation d'objectifs « commerciaux »), dispositif d'organisation du travail et ensemble d'interactions entre professionnels et clients. Cette thématique permettra de croiser les regards (sociologie, économie, science politique, gestion...) sur l'importation de la relation de clientèle dans les services publics, sa généralisation dans le secteur privé et ses effets sur les pratiques et les trajectoires professionnelles des individus.

Programme

Jeudi 15 novembre 2012

9h00 — Accueil des participants

9h30 — Introduction au colloque : *Marie-Hélène Lechien* et *Frédéric Neyrat* (GRESKO, Université de Limoges)

1. Introduction : relation de service et relation de clientèle

10h-11h20

Jean-Marc Weller (LATTs, Université Paris-Est) — Retour sur les recherches consacrées à la relation de service depuis les années 1980

Sylvie Monchatre (CRESS, Université de Strasbourg) — La normalisation du service : grands effets et petites vertus. Genre et activité de travail dans l'hôtellerie-restauration

Michel Villette (CMH, Agroparistech) — Vendre et se vendre : notes sur une attitude libérale devant la vie

2. L'introduction de la relation de clientèle dans la gestion publique

11h30-12h30

Nicole D'Almeida et *Fabien Bonnet* (CELSA, Université Paris Sorbonne) — Services publics : gestion de la Relation Client ou relation au client ?

Nadège Vezinat (CMH, CEE) — La relation de clientèle comme préalable et justification à la création du métier de conseiller financier à La Poste

12h30 — Déjeuner

14h-16h

Eleonora Elguezabal (ENS) — Ce que la relation de clientèle fait au contrôle : « professionnalisme » et maîtrise de soi parmi les contrôleurs du métro

Audrey Richard (GRESKO, Université de Limoges) — Contraintes et ambivalence de la « relation de clientèle » : l'exemple des « agents commerciaux en gare » à la SNCF

Pascal Martin (CSE-CESSP) — Le guichet de l'État social converti à la « relation client »

Jean-Bernard Nativel (CREOP, Université de Limoges) — Le métier d'analyste-vendeur en organisation publique : l'exemple de la vente du système-expert à la Banque de France

3. « Tous vendeurs » ou la généralisation de la relation de clientèle dans le privé

16h10-17h30

Marie Benedetto-Meyer (Orange Labs, chercheuse associée au Printemps/UVSQ) et *Jérémie Rosanvallon* (Orange Labs, chercheur associé au CEE) — L'activité de vendeur en entreprise : quelles spécificités, quelles évolutions ? Une analyse statistique

Jérôme Greffion (CMH) — Rationaliser la relation de clientèle par le chiffre : l'exemple des visiteurs médicaux

Jean-Paul Cadet et *Samira Mahlaoui* (CEREQ) — Les commerciaux à l'ère des organisations orientées clients

Vendredi 16 novembre 2012

« Tous vendeurs » ou la généralisation de la relation de clientèle dans le privé (suite)

9h30-10h50

Dali Serge Lida (Institut d'ethno-sociologie, Université de Cocody-Abidjan) — La relation de clientèle à l'épreuve du recrutement de commerciaux journaliers dans le secteur de la téléphonie mobile en Côte d'Ivoire

Noémie Ponchet (GRESKO, Université de Limoges) — La « relation de clientèle » comme contrainte : stratégies d'adaptation et d'évitement chez les vendeurs d'une grande surface de vêtements

Sophie Bernard (IRISSO, Université Paris Dauphine) — La relation de clientèle à l'épreuve de l'automatisation