
QUAND L'ENTREPRISE MÈNE LA PROFESSIONNALISATION : ÉTUDE DES CONSEILLERS FINANCIERS DE LA POSTE FRANÇAISE

*Nadège VEZINAT
Maître de conférence à l'Université de Reims Champagne-Ardenne
Laboratoire REGARDDS*

Dans le contexte de profondes réformes de l'administration française (Bezès, 2009), La Poste s'est émancipée progressivement du contrôle de l'État sur ses orientations stratégiques. Même si elle est encore rattachée à un ministère de tutelle (le ministère de l'industrie), elle n'est plus un ministère depuis 1991 et, de ce fait, dispose de davantage d'autonomie sur les décisions qui la concernent. Tout au long de ce processus d'émancipation, l'élargissement des marges de manœuvre et l'affirmation des volontés postales se sont heurtées à celles d'autres acteurs : des instances étatiques telles que les ministères des PTT et de l'Économie et des Finances, le Gouvernement ou le Trésor, des usagers, des syndicats, les associations de maires et d'élus locaux, les banques et l'Association Française des Banques, des cabinets de consulting, les instances européennes... La multitude des acteurs traduit de fait la pluralité des enjeux auxquels La Poste est confrontée. Parmi ces enjeux, a figuré le développement de l'activité bancaire.

En analysant, dans un travail de thèse récemment publié, (Vezinat, 2012a) la genèse d'un groupe professionnel ayant permis à la logique commerciale d'entrer dans un univers de service public dont elle modifie les valeurs, il s'agissait de comprendre comment un métier de commercial, celui de conseiller financier, a été mis en place dans le cadre d'une ancienne administration d'État. Étudier les conseillers financiers de la Banque Postale permet donc de caractériser le processus ayant accompagné la marchandisation d'un service public. En revenant sur ce terrain de thèse, cet article propose d'envisager que le résultat d'une professionnalisation – au sens des différentes étapes du processus historique ayant permis de constituer les groupes professionnels étudiés – peut dans certains cas ne pas être d'aboutir à une profession. En d'autres termes, ce processus peut produire d'autres effets, différents

selon les terrains investigués. Si les chercheurs admettent sans difficulté aujourd'hui (Abbott, 2003 ; Evetts, 2003c ; Demazière, Gadéa, 2009 ; Demazière, 2012) qu'il existe une pluralité des processus qui tendent à constituer une activité en profession (qu'il coexiste plusieurs types de professionnalisation), cet article inverse la perspective et s'interroge sur la possibilité qu'une professionnalisation n'aboutisse pas à la constitution d'un groupe en profession mais qu'il produise d'autres effets, tout aussi intéressants à étudier. Ainsi toutes les activités professionnelles ne sont pas nécessairement appelées à devenir des professions au sens strict du terme mais cela n'empêche pourtant pas leur étude bien au contraire.

Cette ouverture dans la manière de penser la notion permet d'éviter plusieurs écueils : d'une part, le centrage sur la question des critères qui caractérisent la profession établie et d'autre part, le processus homogène et homogénéisant qui tend à un type de « professionnalisation » comme le « bon » modèle, comme souhaitable alors que d'autres processus pourraient aussi être explicités par cette notion. Le « bon » modèle est-il seulement, comme l'énonce Merton (1953) qui s'est intéressé aux médecins, celui de la professionnalisation comme processus qui procède à la transformation de connaissances empiriques, acquises par l'expérience, en savoirs scientifiques ? La professionnalisation qu'il étudie consiste ainsi en une mise en perspective historique de la formation médicale dans laquelle l'État joue un rôle plutôt passif, propre à la sociologie fonctionnaliste qui considère les professions elles-mêmes comme « seuls acteurs consistants » (Le Bianic, 2008, p.257). A l'inverse, pour le courant néo-marxiste (Johnson, 1972), les professions « participent pleinement de cet essor du contrôle de l'État sur les populations au moyen de savoirs institutionnalisés » (Le Bianic, 2008, p.267).

Les professionnalisations pourraient donc aussi bien être instituées avec, contre ou par l'Etat. C'est l'abandon d'une voie unique pour ce processus de professionnalisation et la prise en compte des professionnalisations par le haut en tant que telles que propose cet article à visée théorique. Toutefois, pour proposer un élargissement de la notion de professionnalisation à des processus exogènes aux groupes professionnels, il se fonde sur une étude empirique des conseillers financiers de la Poste. C'est cependant moins l'étude des conseillers financiers qui y est centrale que la manière dont le recours à la notion de professionnalisation en a permis l'étude.

Encadré N°1 : Présentation des sources mobilisées dans l'enquête

Mon matériau a été développé à partir de plusieurs sources : archives, entretiens, questionnaires et observations. Les archives dépouillées sont celles du Ministère des PTT et du Ministère de l'Économie et des Finances, celles de l'entreprise La Poste et celles de syndicats comme la CGT et la CFDT ainsi que des archives privées qui m'ont été prêtées et/ou données par des enquêtés. Des entretiens semi-directifs avec des conseillers financiers en exercice (34) ont été réalisés entre 2006 et 2008. Deux séries d'observations dans 9 bureaux de poste différents – avec des situations géographiques variées, des types de clientèles hétérogènes et des conseillers financiers aux profils divers – ont également eu lieu. Enfin, les données quantitatives émanent de trois sources : une enquête syndicale réalisée en 2005-2006, une enquête de recherche *ad hoc* ayant eu lieu en 2007 et une base de données d'entreprise obtenue en 2008. Je ne mobiliserai cependant ici que les données qui s'avèrent utiles pour mettre à jour les caractéristiques de la professionnalisation par le haut des conseillers financiers.

Dans une perspective qui se revendique de la sociologie des groupes professionnels (Demazière, Gadéa, 2009), le groupe des conseillers financiers, groupe restreint à l'entreprise La Poste, a pu être appréhendé comme un groupe professionnel en soi. Contrairement à des approches plus classiques des professions, nous n'allons pas nous demander dans cet article si le métier de conseiller financier est, ou pas, une profession au sens anglo-saxon du terme (1) mais, au contraire, nous interroger sur ce qui a permis la constitution du groupe des conseillers financiers, les raisons et les conséquences inhérentes à ce processus (2). La question de savoir si le groupe des conseillers financiers est ou non une profession n'aide en effet pas à comprendre comment ce groupe a émergé, dans quels buts et avec quels effets il s'est progressivement (ou a été) constitué. Au travers cet article, c'est le bien-fondé d'une forme particulière de professionnalisation qui est analysé (3), une professionnalisation venue de l'organisation elle-même et qui revêt différentes caractéristiques liées à ce processus effectué « par le haut », « *from above* » pour reprendre l'expression de Julia Evetts. Prenant

cette notion dans toute sa pluralité (Evetts, 2003a) et la considérant comme un concept « en tant que descripteur des changements dans le travail et les organisations productives » (Demazière, 2012, p.75), un élargissement théorique dans l'analyse des dynamiques professionnelles peut être effectué. Ce dernier présente l'intérêt de remettre au cœur de l'analyse des dynamiques qui ne pouvaient pas être étudiées en tant que telles précédemment mais il offre également la possibilité d'étudier des déplacements entre les types de professionnalisations, entre celles qui sont contrôlées par les professionnels eux-mêmes et celles qui résultent des employeurs ou de l'Etat, c'est-à-dire d'une organisation extérieure au groupe professionnel concerné (4).

1. Limites des questionnements autour de l'état de profession

Déplacer l'interrogation classique sur l'état de profession au profit d'un questionnement sur le processus permet de réintégrer des terrains et des objets d'étude qui ne rentrent pas dans le cadre d'une analyse stricte de sociologie des professions (sous-entendues prestigieuses et établies). Ces terrains et objets d'étude rencontrent des difficultés pour se reconnaître dans ce type de sociologie et l'absence de consensus sur les professions – pour lesquelles les critères établis ne font pas l'unanimité – n'aide pas l'analyse. Les limites des questionnements en termes de profession établie ou en cours d'établissement méritent d'être de ce fait évoquées.

La sociologie fonctionnaliste des professions a en effet élaboré un idéal-type professionnel qui limite la liste des « professions ». Une série de traits spécifiques, plus ou moins stabilisés, permet de reconnaître ces professions établies qui « se regroupèrent dans des associations professionnelles, tentèrent d'institutionnaliser l'entrée dans le métier en mettant en place des filières de formation professionnelle, rédigèrent des codes de déontologie et essayèrent d'obtenir une reconnaissance de ces institutions » (Chapoulie, 1973, p.99). Ces critères non établis de manière uniforme sont néanmoins repris régulièrement pour définir les professions. Ils servent à les dissocier des « occupations » qui peuvent cependant posséder certaines de ces caractéristiques et être reconnues comme des « semi-professions » (Etzioni, 1969 ; Toren, 1969) ou « proto-professions » (De Swaan, 1988). Pour William Goode (1957), la profession est définie par un noyau central et les écarts par rapport à celui-ci constituent seulement des ruptures temporaires. Les professions au sens fonctionnaliste se caractérisent

notamment par un altruisme et un souci d'intérêt général affiché pour justifier la reconnaissance et la légitimité conférées par l'État et la société.

Si ces critères permettent au chercheur d'attacher son regard à certains points spécifiques, ils réduisent l'analyse à un état de fait à un moment donné sans tenir compte de l'historicité propre au processus de professionnalisation que connaît un groupe professionnel. Cette approche statique a ainsi été critiquée par l'interactionnisme qui lui reprochait de perdre les nuances liées à la dynamique de professionnalisation (les hésitations dans le processus, ses reculs, ses avancées, les idées abandonnées, les tensions au sein du groupe, etc.) et de reprendre trop facilement – et sans les mettre suffisamment à distance – les rhétoriques professionnelles produites par les professions sur elles-mêmes (Benguigui, 1972, p. 99). Pour éviter ce biais, les interactionnistes ne s'intéressent pas seulement aux professions établies mais aussi aux « petits métiers » pour étudier les processus qui permettent aux groupes professionnels d'obtenir une autorisation d'exercice, une reconnaissance de leur monopole ou une extension de leur domaine de compétence, qui peuvent toujours être remises en cause.

Cette ouverture peut encore être poussée plus avant si l'on se réfère à l'ouvrage collectif dirigé par Didier Demazière et Charles Gadéa (2009) qui y opèrent un infléchissement de l'approche interactionniste. Cette inflexion permet une extension du domaine d'étude. En effet, raisonner à partir des « groupes professionnels » prend particulièrement sens dans le contexte français dans lequel les professionnels sont majoritairement composés de salariés, c'est-à-dire qu'ils sont par conséquent plus ou moins éloignés de la profession libérale à l'origine des théories (fonctionnalistes notamment) des professions.

Passer d'une sociologie des professions plus ou moins établies à une sociologie des groupes professionnels permet d'étudier des groupes encore non reconnus, qu'ils soient émergents ou problématiques, restés jusque-là hors du champ de la sociologie des professions et qui peuvent à présent être analysés en tant que tels. S'intéresser aux professions moins prestigieuses que les médecins, les avocats et les ingénieurs s'inscrit dans la lignée de la sociologie interactionniste qui a déjà étudié des groupes professionnels nouveaux ou à la limite du groupe professionnel : ainsi Sutherland (1937) s'est intéressé au voleur professionnel, Cressey (1932) aux danseuses payées à la danse ou encore Becker (1985) aux

musiciens de danse. Mais cette approche des groupes professionnels ne doit cependant pas être réduite à ce seul glissement sémantique dans la mesure où il s'agit davantage d'un élargissement des théorisations s'intéressant à l'institutionnalisation des marchés du travail et des professions (Demazière, Gadéa, 2009, p.18) que d'une lecture française de l'interactionnisme de la deuxième école de Chicago.

Ces développements sont les conditions de possibilités d'une étude des conseillers financiers de la Poste comme groupe professionnel, c'est-à-dire comme un ensemble de postiers étant regroupé sous le même nom de conseillers financiers de la Poste, qui bénéficie d'une visibilité sociale et se caractérise par une place particulière au sein de la division du travail du bureau de poste. L'adoption de cette approche résout deux problèmes qui, sans le recours à celle-ci, les sortiraient de notre champ d'étude. D'une part, s'agissant d'une activité de travail ancienne mais qui a été récemment reconnue comme un métier au sein de l'organisation postale – la fiche de poste apparaît en 1991 alors que les PTT proposent un service des chèques postaux depuis 1918 – l'approche en tant que groupe professionnel émergent rend donc son étude possible. D'autre part, cette approche autorise à appréhender ce groupe restreint à l'entreprise La Poste comme un groupe professionnel en soi et non à l'étendre nécessairement à tous les conseillers bancaires de France. Au lieu d'étudier la professionnalisation d'un groupe professionnel dans son ensemble ou une partie du groupe délimité par l'enquête, nous pouvons étudier ce processus d'émergence au sein des frontières d'une entreprise, donc dans un espace social délimité, ce qui permet de saisir comment les acteurs réagissent à chaque étape. Ces déplacements théoriques permettent l'étude de cette population mais la dynamique de professionnalisation de ceux-ci ne se réduit pas à ces aspects.

2. Déplacer la focale de l'état de profession aux processus pouvant y conduire

Le cadre théorique proposé renvoie à l'ouverture de la notion de professionnalisation pour analyser des dynamiques professionnelles plurielles. Etudier, sur un temps long, le processus d'émergence d'un groupe professionnel nécessite de se pencher sur la dynamique qui a permis cette émergence, que celle-ci s'achève ou non par la constitution du groupe en profession. Le déplacement de la focale sur le processus, et non plus seulement le résultat, de ce dernier constitue le premier temps de l'ouverture proposée en permettant d'étudier des

échecs, des effets inattendus, des constructions atypiques (2.1). Le second temps revient à considérer comme un avantage conceptuel le fait de pouvoir mobiliser une pluralité de dynamiques professionnelles, dont la professionnalisation par le haut fait partie (2.2).

2.1. L'absence de schéma univoque de professionnalisation comme atout conceptuel ?

Mettre l'accent sur la dynamique permet d'analyser des processus à l'œuvre, même quand ces derniers ne visent pas à déboucher sur une profession établie. L'usage de la notion de professionnalisation pour analyser la mise en place et l'institutionnalisation de l'activité de conseil financier à la Poste permet en ce sens de penser, comme un atout par l'extension du domaine d'étude qu'il rend possible, ce qui apparaît d'abord comme une limite. Si le chercheur considère que le résultat final peut ne pas être la constitution d'un groupe en une profession alors le recours à la notion de professionnalisation, en tant que processus qui produirait d'autres effets, prend tout son sens. La professionnalisation n'a rien d'un processus univoque et linéaire. Elle correspond à des dynamiques plurielles et multidirectionnelles, parfois partielles et réversibles, avec des déplacements de frontières ou des conflits (Demazière, Gadéa, 2009, p.437). Dans le cadre de l'étude des conseillers financiers de La Poste, l'adoption de l'angle de la professionnalisation paraît d'autant plus riche de sens qu'il permet, justement grâce à son équivocité, d'examiner d'autres effets que la constitution en une profession.

La diversité des types de professionnalisation est évoquée depuis longtemps dans les pays anglo-saxon mais elle apparaît surtout comme une absence de schéma univoque de professionnalisation d'une activité (Millerson, 1964). Cette manière de penser cette notion peut donc paraître peu fructueuse. Cependant, malgré ces critiques, les usages du concept de professionnalisation sont restés relativement univoques jusqu'à ce qu'Andrew Abbott (1988), suivi par Eliott Freidson (2001) les renouvelle en montrant qu'il existe une pluralité de processus historiques qui tendent à constituer une activité en profession. La pluralisation du concept de professionnalisation pénètre plus récemment les travaux de certains sociologues français (Demailly, 2003 ; Demazière, Gadéa, 2009 ; Demazière, 2012). La professionnalisation, notion polysémique (Bourdoncle, 2000), peut ainsi porter aussi bien sur une activité professionnelle (Dubar, Tripiet, 1998, p.90) que sur une activité amateur (Chevalier, 1998) ou bénévole (Lochard, Simonet, 2009 ; Bory, 2008), sur un groupe

professionnel dans son ensemble ou sur des individus pris isolément. Ce processus peut analyser l'accès à un statut professionnel jusque-là réservé aux hommes, comme les artistes interprètes (Ravet, 2003), ou aux femmes, comme les médiateurs de musée (Peyrin, 2008), ou comprendre comment un groupe, une activité ou un marché du travail se constitue (Chessel, 1998 pour les publicitaires ; Henry, 2006 pour les consultants ; Ollivier, 2012 pour le marché de l'architecture d'intérieur).

A côté de ces professionnalisations classiques qui consistent à voir une activité et/ou un groupe professionnel se constituer et/ou se légitimer par l'acquisition d'un monopole (pour les sociologues fonctionnalistes) d'une « licence » et d'un « mandat » (pour les sociologues interactionnistes) ou par la « lutte pour un territoire donné » (si l'approche est néo-wébérienne), d'autres types peuvent être identifiés. Les processus de professionnalisation peuvent ainsi être entendus comme la mise en place de formations et de collectifs telles que des associations professionnelles (Chandler, 1977), comme la production de marchés du travail fermés (Sarfati-Larson, 1977 ; Paradeise, 1988, p.12), comme l'acquisition d'un statut (Abbott, 1981), comme l'alliance d'un groupe professionnel avec une forme de pouvoir (Berlant, 1975) ou encore comme la mise en place de formes d'auto-organisation dans les professions artistiques (Coulangeon, 1999).

Toutes ces professionnalisations sont cependant celles de groupes professionnels qui se constituent en profession sous une forme active. A l'inverse, le groupe des conseillers financiers de La Poste ne s'est, d'une part, pas constitué de lui-même et, d'autre part, n'a pas débouché sur une profession. Des professionnalisations exogènes au groupe professionnel ont déjà été étudiées – certains parlent d'un dualisme de la notion (Evetts, 2003b ; Demazière, 2012) ou encore d'antagonisme entre ces types différents de professionnalisations « par le bas » et « par le haut » (Fournier, 1999), mais ces dernières constituent encore des phénomènes peu étudiés en tant que tels alors que leur réintégration dans ce champ sociologique pourrait pourtant s'avérer très heuristique, surtout s'il l'on considère qu'elles peuvent échouer, être déviées ou rester inachevées et ne pas parvenir à la profession classiquement instituée.

2.2. Professionnalisations par le haut et rôle de l'État

La place relative de l'État dans les différents pays détermine l'importance de ce dernier dans les professionnalisations qui s'opèrent. En tant que législateur, client, commanditaire, instance de légitimation, l'État et ses différentes formes ne sont plus sous-évalués par l'approche néo-wébérienne et néo-institutionnaliste. Ainsi des recherches montrent l'autonomie du groupe professionnel par rapport à l'État (Freidson, 1970), les spécificités nationales des professions de la santé en Europe (Johnson, Larkin, Saks, 1995), les recompositions des instances de régulation des groupes professionnels prises entre niveau étatique et niveau infra ou supra étatique (Evetts, 2002). En France, où le statut de l'emploi joue un rôle plus important qu'ailleurs, les spécificités nationales ont théoriquement pu conduire à certaines professionnalisations « par le haut ». Ces dernières, orchestrées par l'État en tant que régulateur ou employeur, visent la régulation des groupes professionnels « à travers l'activité de certification, la création de 'niches professionnelles' dans le secteur public et parfois, le contrôle disciplinaire sur les professionnels » (Le Bianic, 2009, p.97). Il peut s'agir d'une attribution exogène (Demazière, Gadéa, 2009, p.441) qui traduit une tendance générale à « la montée d'exigences de professionnalisme portées de l'extérieur aux groupes et non pas introduites par les travailleurs concernés » (Boussard, Demazière, Milburn, 2010, p.17). Cette perspective réactive ainsi la distinction établie entre *managerialism* et *professionalism* par Freidson (2001), le groupe professionnel des conseillers financiers semble ainsi se situer dans la logique du *managerialism*, c'est-à-dire que les dimensions du contrôle du travail sont définies, non par les travailleurs eux-mêmes, mais par les spécialistes de l'organisation (les managers). Dans le cadre d'un déclin de la régulation étatique, des entreprises publiques et sociétés anonymes sont amenées à intervenir dans la régulation de certains secteurs et notamment le secteur postal. Cela conduit à des processus de constitution de groupes professionnels, plus ou moins imposés.

Cet appel à une analyse du rôle de l'État apparaît d'ailleurs dans d'autres pays européens où les professionnels employés dans les secteurs publics sont très liés et contrôlés par les autorités étatiques (Svensson, 2001). La professionnalisation y consiste en une incessante redéfinition des frontières. Concernant les armées anglaises qui constituent un marché relativement fermé du travail, Julia Evetts analyse « l'utilisation d'un discours professionnaliste à des fins de changement du métier lui-même et, plus particulièrement, le

pouvoir de ce discours à générer de l'autodiscipline et un certain contrôle » (Evetts, 2003b, p.759). Alors que Freidson (2001) et Abbott (1988) ont estimé que l'État ne vient que légitimer les professions victorieuses de la concurrence qu'elles se livrent entre elles, d'autres recherches ont montré que l'État est impliqué dans des professionnalisations qui suivent d'autres logiques : par exemple, obtenir une viabilité économique et la reconnaissance institutionnelle de leur groupe professionnel dans le cas des médiateurs (Divay, 2009, p.244) ou voir reconnue leur légitimité dans le cas des gestionnaires (Boussard, 2008, p.179). Partant de ces objectifs divers, nous posons l'hypothèse que la professionnalisation « par le haut » orchestrée par la Poste n'a pas eu pour effet d'ériger ses conseillers financiers en une profession autonome, c'est-à-dire d'autonomiser le groupe professionnel par rapport à l'organisation postale.

Si l'État a joué un rôle dans l'évolution de certaines professions établies comme la médecine (Sarfati-Larson, 1977) ou comme les professions « consultantes » (Freidson, 1970), ne peut-il pas également jouer ce même rôle dans l'évolution de certains métiers afin que ceux-ci ne deviennent pas des professions ? Ces régulations venues d'en haut, d'une instance extérieure au groupe professionnel lui-même, peuvent éventuellement ainsi parfois être orchestrées pour atteindre un objectif autre que la professionnalisation de ce groupe en soi ou produiraient des effets divers que le but du chercheur est d'identifier.

3. La professionnalisation par le haut des conseillers financiers de la Poste française

Les conseillers financiers de la Banque Postale, malgré leur appellation, ne sont pas directement employés par la Banque Postale, ce sont des salariés de la Poste qui réalisent des opérations « au nom et pour le compte de la Banque Postale »¹. Ce métier de conseiller financier postal a donc un statut particulier puisqu'il a existé et a été institutionnalisé « par » la Poste et « pour » la Poste. Mon travail de thèse a étudié comment la professionnalisation des conseillers financiers de La Poste n'a pas été initiée par le groupe professionnel lui-même (groupe numériquement faible et émergent) mais par l'entreprise afin, non de le transformer en une profession, ni même de l'amener à une quelconque autonomie mais au contraire de

¹ Instruction du 23 août 2006, Règlement intérieur en vigueur dans toutes les entités de La Poste, Le bulletin des Ressources Humaines, BRH 2006, p.662.

s'autonomiser par rapport à l'État et de rendre le groupe professionnel apte à gérer les tensions suscitées par une recomposition des missions.

Avec la création de la Caisse Nationale de Prévoyance en 1959, la Poste voit une nouvelle clientèle affluer dans ses bureaux sans avoir de véritables connaissances en matière financière. Ses « conseillers financiers » remplissent alors une fonction pédagogique auprès des Français : ils les aident dans l'apprentissage de la gestion de leur argent, ce qui est considéré comme une mission de service public par l'Etat. Dans les années 1970, des agents spécifiques sont affectés à cette fonction. Les demandes de la clientèle se faisant plus nombreuses, un des membres du bureau de poste se voit attribuer la charge de s'occuper des personnes intéressées par les produits financiers disponibles aux PTT. Ces agents sont choisis par le receveur, cela ne se fait donc pas toujours avec leur accord et cette absence de consentement peut être assimilée à une sorte d'imposition. A ce moment-là (crise économique et déficit record pour les services financiers de la Poste en 1974²), la nécessité d'une réorientation des services financiers est abordée et leur suppression envisagée. Le choix consistait à se prononcer entre trois options : s'effacer, chercher la complémentarité ou jouer la concurrence³. Dans ce contexte incertain, l'absence de sélection et le manque de formation pour une position de travail susceptible de disparaître à plus ou moins court terme s'avère plus compréhensible. Quand l'option de l'effacement des services financiers n'a plus été de mise, la professionnalisation des conseillers financiers a pu commencer.

Une première reconnaissance de la part de la Poste a lieu en 1984 quand est créé le conseiller postal et financier (copofi). Le « copofi » est un agent spécialement chargé du placement des produits et de la gestion de la clientèle. Il se scinde en conseiller courrier (coco) et conseiller financier (cofi) après 1991. Le manque de formation est mieux pris en compte et les premières sessions de formation sont organisées. Ces formations, basées sur la transmission de méthodes et techniques de vente constituent une manière d'uniformiser la pratique de cette activité. En la standardisant peu à peu, ce sont des façons de faire différemment qui disparaissent et conduisent en 1991 à attester officiellement de la professionnalisation du métier de conseiller financier. L'activité de conseil financier est devenue également une

² Rapports sur la gestion financière et la marche générale des services pendant l'année 1974.

³ Centre des Archives Contemporaines 19940705 art. 05, Étude préliminaire des orientations ouvertes aux services financiers de La Poste, « Groupe de prospective services financiers » (Préparation de la réunion du 22 janvier 1974), p. 2.

activité à plein temps et un métier reconnu (avec une fiche de poste créée en 1991 et des débouchés en termes de carrière à partir des années 1993-1995). Un groupe professionnel a ainsi progressivement été constitué autour de fonctionnaires d'abord, puis le recrutement de contractuels s'est généralisé à partir de 1995 avec des promus internes, des jeunes diplômés et des recrutés issus d'autres secteurs. Ce groupe, en croissance numérique⁴, dispose d'une déontologie, de règles d'activités,... Il lutte contre l'exclusion bancaire (en ouvrant des comptes courants aux allocataires de minimas sociaux, ou des livrets A aux sans papiers qui ne peuvent pas avoir de comptes courants).

Cette mission de respect du « droit au compte » constitue le « mandat » (Hughes, 1996) du groupe professionnel. Ce mandat donné par l'État, qui pose par la législation (loi du 24 janvier 1984) le droit à une existence bancaire, a été obtenu grâce à la mise en avant de l'utilité sociale des conseillers financiers. La Poste se singularise en effet sur le marché bancaire par son activité de banque d'État, de « banque des pauvres » selon certains journaux et enquêtés, c'est-à-dire de facilitateur d'accès à un compte bancaire pour des populations vulnérables – orientations stratégiques qui justifient l'utilité de la financiarisation des PTT. La Poste ne peut pas encore se passer du « mandat » donné par l'État pour ses missions financières. De ce fait, pour développer ses services financiers et créer la fonction de conseiller financier, elle a dû se prêter au « lot commun de tout métier ou groupement professionnel [qui] se doit de montrer l'utilité, sous un angle ou sous un autre, de son activité » (Demazière, Gadéa, 2009, p.447). Grâce à lui, le groupe professionnel a gagné en légitimité, il a donc progressivement accru ses compétences et domaines d'activité : l'extension de son « territoire » est passé notamment par la possibilité depuis avril 2010 de distribuer des crédits à la consommation.

Cependant il est également de plus en plus soumis à un souci de rentabilité. La multiplicité des enjeux que portent la poste financière a ainsi conduit à développer des « missions » plus ou moins antagonistes : quand, d'un côté, pour s'autonomiser de l'État, La Poste maintient les missions de service public qui lui sont confiées, de l'autre, pour reconquérir des parts de marché face aux banques, elle institue des outils de gestion, met en place des indicateurs de productivité, des objectifs et des procédures d'évaluation de ses agents. C'est sur le groupe

⁴ En 1991, les conseillers financiers sont 1 500, ils passent au nombre de 3 000 en 1992 et à celui de 5 537 en 1996.

professionnel étudié que se répercutent les tensions organisationnelles, pas vraiment hiérarchisées par l'entreprise. Cet état n'a toutefois pas toujours été et le recours à une notion qui examine un processus et non un état peut être une bonne solution pour lutter contre la naturalisation des phénomènes étudiés et de ce que [Bourdieu] appelle l'«amnésie» de la genèse qui est inhérente à toute institutionnalisation réussie, toute institution qui réussit à s'imposer impliquant l'oubli de sa genèse » (Bourdieu, 2012, p.185).

Les étapes historiques à l'origine de l'émergence de ce groupe montrent bien une constitution exogène qui a servi d'argument à l'organisation étudiée pour s'autonomiser de l'Etat, la professionnalisation des agents n'apparaissant qu'être le moyen ou l'effet secondaire du processus engagé. De la même manière que Becker (1985, chapitre 3) avec ses étapes de carrière, la mise à jour d'étapes dans la construction du métier de conseiller financier à la Poste permet de décrypter cette professionnalisation comme un processus dynamique de dotation en capital d'un groupe professionnel pour lequel l'accessibilité bancaire et le droit au compte constitue la justification de l'activité du conseiller financier dans l'organisation et renvoie au credo de la Banque Postale d'être « une banque à part ». Parmi ces étapes, l'ampleur de la tâche qui nécessite une personne spécifique à plein temps, les produits financiers qui prennent de l'importance et gagnent en technicité (du fait de la bancarisation massive des français et de la création de nouveaux produits : Sicav 1967, Plan Epargne Logement en 1969, Fonds Communs de Placement en 1978), conduisent le conseiller financier à devenir une position du bureau de poste dans un premier temps, puis à la reconnaître ensuite comme un métier postal. Cette officialisation a conduit à une transformation du profil des agents : suite à son ouverture aux contractuels après 1991, le métier s'est rajeuni et féminisé, il a été revalorisé dans la catégorie de « cadre » au sein de la Poste et recrute depuis 2001 à Bac+2. Encore partagés entre deux statuts d'emploi (fonctionnaires et contractuels), entre deux positions (le groupe des cadres et celui du salariat d'exécution), entre une identité de postier et de banquier, les conseillers financiers ne parviennent pas à développer une conscience de soi du groupe professionnel puisqu'un certain nombre de facteurs (logique de genre, de diversité, de statut, de génération... - cette liste n'est pas exhaustive) entretient son hétérogénéité. La décentralisation progressive des recrutements, la diversité des trajectoires ainsi que l'augmentation du niveau de formation s'accompagne d'une singularisation des carrières et cette individualisation croissante des parcours professionnels contribue à empêcher la constitution du groupe professionnel en un

collectif capable de modifier les formes actuelles de l'organisation du travail. Leur professionnalisation n'a donc pas produit une profession mais la légitimation d'une activité postale incertaine (l'activité bancaire) et la valorisation du groupe ayant la charge de cette activité. En dehors de ce résultat empirique, l'intérêt théorique du recours à la notion de « professionnalisation par le haut » apparaît être de deux ordres.

4. Enjeux de la « professionnalisation par le haut » des conseillers financiers de la Poste française

Etudier le processus de constitution du groupe des conseillers financiers de la Poste en tant que professionnalisation présente deux intérêts théoriques. D'une part, il permet de saisir le poids des autorités légitimes dans le processus étudié (4.1). Et d'autre part, il revient à mettre en lumière la concomitance des professionnalisations par le bas et par le haut (4.2).

4.1. Saisir le poids des autorités légitimes dans le processus en cours

L'initiative de l'institutionnalisation du conseiller financier revenant à la Poste, ma thèse est de la considérer comme une professionnalisation « par le haut » – c'est-à-dire mise en œuvre par l'employeur, et donc aussi en partie par l'État, puisque les PTT étaient encore une administration d'État jusqu'en 1991 – qui s'opère dans un contexte de croissance de la logique de marché, elle-même liée à l'insertion postale dans la concurrence européenne (des postes entre elles mais aussi des banques postales). L'exemple postal est en ce sens significatif d'un profond mouvement de réforme dans la mesure où sa transformation en société anonyme apparaît comme la manifestation de sa volonté de s'émanciper progressivement du contrôle de l'État. Pour acquérir cette autonomie, La Poste en tant qu'organisation a dû faire la preuve de sa capacité à concilier son entrée dans un univers concurrentiel (une certaine rentabilité) et le maintien des exigences du service public (la préservation de ses missions de service public). Dans cette perspective où le jeu de forces est toujours dynamique, le développement des services financiers, la création d'une Banque Postale et la professionnalisation des agents travaillant pour cette filiale se sont peu à peu imposés. Cet aspect non statique implique ainsi, pour comprendre les recompositions qui ont eu lieu, d'effectuer une analyse historique des relations entre marché, acteurs publics et groupe professionnel, c'est-à-dire, nous concernant, entre monde bancaire, État, gouvernement et différents ministères dont celui des PTT et les postiers qui ont eu la charge

de l'activité de conseil financier. Dans cette perspective, nous avons pu constater que l'État n'est pas homogène, qu'il est soumis à une structure interne (une « écologie ») dépendante de coalitions et de conflits qui se font jour (Vezinat, 2012b) et au sein desquels l'État peut autant peser qu'une profession dans le système de luttes pour un territoire et doit être pris en compte de la même manière dans ces « écologies liées » (Abbott, 2003).

Pour saisir le poids des autorités légitimes dans les professionnalisations, il est de fait nécessaire de partir du postulat qu'il n'y a pas nécessairement une opposition entre Etat et professions. Pour Bourdieu, « cette notion de profession introduisait une erreur fondamentale, à savoir qu'on opposait les professions à l'Etat, alors que l'existence même des professions repose sur l'Etat [...] ce n'est pas par hasard si les professions manifestent contre l'Etat » (Bourdieu, 2012, p.481). Les professionnalisations seraient d'ailleurs pour lui toutes plus ou moins en rapport avec l'Etat, existant parfois grâce à lui ou se maintenant face à d'autres par lui dans la mesure où, le plus souvent, « [les professions] ne doivent leur rareté, donc leur monopole, qu'à la protection de l'Etat qui définit le droit d'entrée à ces professions et elles luttent de façon phénoménalement vigilante pour maintenir cette frontière, la frontière de leur monopole » (Bourdieu, 2012, p.189). La professionnalisation des conseillers financiers est en ce sens caractéristique d'un rapport privilégié à l'Etat puisqu'elle a été permise par ce dernier, justifiée auprès de lui et instaurée par l'organisation postale de manière à s'autonomiser progressivement de ses tutelles. Le positionnement actuel et le statut donné à cette activité de travail restent néanmoins des construits sociaux où le rôle de l'Etat n'est pas négligeable. Le rapport de l'organisation postale à l'État permet de comprendre le rôle joué par ce dernier (ainsi que le type d'Etat-providence dans lequel il se situe) dans la mise en place graduelle des services financiers postaux et dans la professionnalisation du groupe des conseillers financiers.

La Poste française n'évolue pas seulement dans un environnement bancaire concurrentiel au niveau national, elle suscite également des réactions, intérêts, préoccupations diverses de la part de la Commission européenne, de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), de syndicats, d'associations d'usagers, de partis politiques, etc. Dans cette optique, la prise en compte des spécificités liées à l'État-providence « conservateur-corporatiste » de la France (Esping-Andersen, 1990) conduit à s'interroger sur les modalités, facilitées ou non selon les contextes, des processus exogènes relevant de l'Etat ou de l'employeur. Le changement de statut de La

Poste est passé pour être nécessaire parce qu'il permettrait le maintien des missions de service public qui lui sont dévolues. Mais il a également été rendu plus difficile qu'ailleurs en Europe dans ce pays qui fait confiance aux solidarités intermédiaires et dans lequel l'État et les services collectifs occupent une place importante en se substituant aux solidarités familiales et/ou corporatistes défaillantes.

Les différentes logiques de libéralisation ont en effet été soumises à des régulations supranationales (directives européennes notamment) qui n'ont pas suscité les mêmes principes d'application au sein des instances nationales. Certaines directives européennes ont ainsi pu être réappropriées au niveau national pour se positionner avant l'ouverture à la concurrence comme un opérateur installé (stratégie de l'Allemagne et des Pays-Bas) ou dans le but d'« être mises au service de stratégies de 'fermeture de marché', afin d'asseoir leur reconnaissance par l'État ou les clients dans le cadre national et d'en retirer des gratifications matérielles ou symboliques » (Le Bianic, 2009, p.106) comme c'est davantage le cas en France. Les contestations des personnels postaux sont plus courantes en France que dans les pays libéraux, l'étape de l'évolution conjointe du statut de l'organisation et du personnel postal n'est pas encore franchie. Elle ne revêt cependant pas les mêmes conséquences sociales selon les pays. En effet, dans les pays comme le Danemark ou les Pays-Bas où la condition de fonctionnaire n'est guère différente de celle du salarié du secteur privé, on peut supposer que la transposition des techniques de gestion des entreprises privées suscite moins de résistances que dans des pays comme la France où la défense du statut protégé de fonctionnaire est davantage considérée comme légitime. Le processus de professionnalisation des conseillers financiers a ainsi permis à la Poste de bénéficier d'un régime dérogatoire par rapport aux banques (le livret A), d'être reconnue par l'État comme un organisme financier pour les personnes vulnérables, comme un bailleur de fonds sûr pour la Caisse des Dépôts et Consignations, pour la Caisse Nationale d'Épargne et le Trésor, de maintenir une présence postale sur l'ensemble du territoire par le biais de partenariats avec des mairies ou des commerçants et d'avoir une influence sur l'ouverture européenne du marché postal en ayant fait reculer plusieurs fois l'échéance. L'intégration européenne la confronte néanmoins à la concurrence et fait ressentir un impérieux besoin d'adaptation. La spécificité française tenant dans les résistances des personnels postaux au contexte de libéralisation, la professionnalisation des conseillers financiers a en partie eu pour effet de préparer le changement en transformant le personnel postal de l'intérieur. En commençant par les

conseillers financiers, groupe numériquement faible et émergent, l'organisation a introduit de nouveaux profils de postiers en son sein. Le groupe professionnel a cependant réagi tout au long de ce processus.

4.2. Concomitance des professionnalisations

La professionnalisation par le haut n'est cependant pas exclusive de formes de professionnalisation par le bas. La professionnalisation *from within* (Evetts, 2003a), endogène, à l'initiative des professionnels qui cherchent à imposer ou à étendre leur légitimité et la maîtrise de leur activité de travail peut être concomitant d'une professionnalisation *from above*, exogène, qui émane des contraintes gestionnaires et des cadres légaux de l'activité. Ces deux processus peuvent coexister, se confronter ; ils s'alimentent l'un l'autre dans la mesure où, si la professionnalisation « par le haut » des conseillers financiers de La Poste a été engagée par l'organisation postale, tout au long des étapes qui ont progressivement conduit à l'émergence du métier et du groupe professionnel, ce dernier – de manière collective et individuelle – a participé à ce processus en s'y pliant, mais aussi en s'y opposant, en s'appropriant activement les règles ou en les détournant.

La mise en place de formations pour le conseiller financier montre qu'un savoir est nécessaire pour ce travail. Les conseillers financiers en tant que groupe professionnel commencent à demander, lors de réunions plénières, de rencontres d'amicales de conseillers financiers, des formations autres que « sur le tas ». Mais ils réagissent également aux formations dispensées et ces réactions ont par exemple conduit au rejet de la nouvelle méthode de vente mise en place en 2005. La méthode des « Sept Gagnants » est très contraignante dans son application (phrases que le conseiller financier est obligé d'utiliser dans l'entretien, arguments établis pour tous types de refus, *timing* du rendez-vous minuté, *brief* et *debrief* avec le manager à l'issue des rendez-vous). Sa contestation collective pour le manque d'autonomie laissée au conseiller financier est amorcée dès 2005 par les syndicats, présentant cette méthode comme trop scolaire, voire infantilisante pour la CGT. Mais ils ne sont pas les seuls à émettre des réserves sur ce nouvel outil managérial. Le médecin de prévention professionnel également constate un malaise vis-à-vis de cette méthode « incisive » : « *l'aspect très stéréotypé et directif de la méthode, et surtout le contrôle pointilleux de son acquisition, a souvent été vécu à la fois comme un déni de leur professionnalisme et de*

leur contribution spécifique, et en contradiction avec l'autonomie que l'on exige d'eux, en particulier en ce qui relève du temps de travail. »⁵ La mise en place de cette méthode de vente ne s'est donc pas faite sans heurts et après avoir voulu la faire passer en force, un assouplissement dans l'application de la méthode a été observé à partir de 2007-2008, laissant entendre que les réactions des conseillers financiers et des syndicats ont été prises en compte par l'entreprise.

La genèse du groupe professionnel des conseillers financiers, son officialisation, son acquisition de compétences et de tâches réservées ont davantage été à l'initiative de l'organisation postale (que ce soit au temps de l'administration d'État, de l'entreprise publique ou de la société anonyme) que du groupe professionnel, même si celui-ci a bien sûr réagi à ce qui lui arrivait. Il a d'ailleurs régulièrement essayé de mettre en place des instances collectives pour le représenter et défendre ses intérêts. Les processus de professionnalisation « par le haut » peuvent ainsi provoquer des résistances (Evetts, 2003c). La dynamique d'un groupe professionnel dépend en effet des trajectoires biographiques de ses membres, elles-mêmes influencées par les interactions existant entre eux et avec l'environnement dans lequel ils évoluent. Par la place qu'ont occupé les différents acteurs – les directions postales, les syndicats, les associations professionnelles et les paroles de conseillers financiers qui ont pu remonter grâce aux différents moyens (journées d'études, rencontres amicales, ...) – il apparaît que les individus qui ont eu la charge de cette activité ont agi et réagi aux étapes de construction de ce groupe professionnel. Les demandes de formation, de reconstruction du collectif quand les profils sont devenus trop hétérogènes et les carrières différentes et individualisées, le rejet de certaines méthodes de management sont la preuve des résistances des agents et montrent bien la négociation et le rôle des conseillers financiers dans leur professionnalisation.

⁵ DRH LP, Médecine de prévention professionnelle, Rapport annuel d'activité, Département de l'enquête de terrain, Année 2005, p.32.

5. Conclusion

Après s'être penché sur les professionnalisations classiques, « par le bas », où des groupes professionnels s'autorégulent et fixent eux-mêmes les conditions de leur activité, il peut être intéressant de s'intéresser à celles qui ne dépendent pas de l'initiative du groupe professionnel mais d'une instance extérieure (en général l'employeur, l'État ou une volonté politique) : les professionnalisations « par le haut » ou « *from above* » (Evetts, Wilson, 2005). Ainsi ne pas réifier la notion de professionnalisation en la réduisant à son débouché (une profession instituée) permet de saisir l'ampleur de la métamorphose postale. Le processus étudié a en effet consisté à transformer progressivement les missions financières postales, à distendre le lien entre l'organisation postale et l'État et à rendre le groupe des conseillers financiers apte à gérer les tensions suscitées par l'émergence de considérations traditionnellement issues du privé (commerce, rentabilité, rationalisation, objectifs...) qui repositionnent l'héritage éthique et culturel public longtemps dominant. L'étude de la professionnalisation des conseillers financiers aide à comprendre comment les métamorphoses de la Poste se sont déroulées et comment ce groupe professionnel a pu émerger, comme d'autres groupes, de façon plus ou moins silencieuse (du fait, par exemple, de leur faiblesse numérique ou de leur encastrement dans un ensemble plus vaste comme peut l'être la fonction publique d'Etat). Adopter une approche par le groupe professionnel permet de questionner la manière de travailler ensemble et les moyens qui s'offrent aux agents pour résister collectivement aux processus qui les affectent. Ce maillon analytique permettrait, entre autres, de donner une nouvelle interprétation de la distinction faite entre des dynamiques professionnelles propres au public et au privé, au non-marchand et au marchand, souvent encore présentées de manière très tranchée. Abordées sous l'angle des groupes professionnels, ces dynamiques semblent plus complexes, plus diffuses.

Cette notion permet aussi de comprendre comment les conditions d'émergence du groupe des conseillers financiers ont été réunies, alors même que des logiques d'actions antinomiques persistent. Elle semble donc heuristique pour appréhender la façon dont les différentes logiques d'action (concurrencer les banques ou proposer des services annexes) se sont constituées, quels acteurs les portent au sein de l'organisation, et comment les conseillers financiers les gèrent dans leur travail quotidien. La qualité de professionnel n'est pas définie uniquement par et pour les professionnels eux-mêmes, elle dépend des rapports

de pouvoir qui se mettent en place avec les autres groupes professionnels proches, les autorités légitimes, les instances étatiques, les destinataires de l'activité, etc. Considérer le groupe professionnel comme le résultat de relations de concurrence avec ces autres groupes qui structurent l'environnement professionnel s'inscrit donc dans le prolongement des travaux d'Abbott (1988) et revient à saisir les « jeux pluriels d'influences réciproques et de combinaisons d'alliance et de luttes, d'emprunts et d'échos » (Boussard, Demazière, Milburn, 2010, p.167). Pour la Poste, le brouillage entre service public et exigences liées à son adaptation à la concurrence a fortement perturbé tant l'identité professionnelle des salariés que la nature des attentes que le public était en droit de formuler. L'ensemble de ces acteurs participe ainsi non seulement à la création de tensions mais également à leur résolution. Les clients qui formulent des attentes différentes les uns des autres, le hiérarchique qui prend sur lui la non-application stricte de la règle, le collègue qui effectue une tâche qui ne lui incombe pas pour aider le conseiller financier, peuvent le déterminer à agir en se référant à un ensemble de valeurs plutôt qu'un autre. Cette professionnalisation par le haut demeure en ce sens incertaine et réversible (Demazière, 2009) dans la mesure où elle concerne également les professionnels qui appuient ou entravent ce processus vulnérable aux stratégies hétérogènes et sensible au rapport de forces qui s'établit, pour notre cas d'espèce, entre les individus, les amicales, les syndicats, les directions départementales, le siège de l'entreprise, les banques concurrentes comme les instances politiques nationales et supranationales.

Bibliographie

- Abbott A., 1981, "Status and Status Strain in the Professions", *American Journal of Sociology*, Vol.86, N°4, pp.819-835.
- Abbott A., 1988, *The system of the professions. An essay of the division of expert labour*, Chicago, University press.
- Abbott A., 2003, « Écologies liées. A propos du système des professions », in Menger Pierre-Michel (dir.), *Les professions et leurs sociologies, Modèles théoriques, catégorisations, évolutions*, Paris, Éditions de la MSH, pp. 29-50.
- Becker H. S., 1985, *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*, Paris, Métailié.
- Benguigui G., 1972, « La définition des professions », *Épistémologie sociologique*, n°13, pp. 99-113.
- Berlant J., 1975, *Profession and Monopoly*, Berkeley and Los Angeles, University of California Press.

- Bezès P., 2009, *Réinventer l'État. Les réformes de l'administration française (1962-2008)*, Paris, PUF.
- Bory A., 2008, *De la générosité en entreprise. Mécénat et bénévolat dans les grandes entreprises en France et aux États-Unis*, Thèse de sociologie, Université Paris 1-Panthéon-Sorbonne, Paris.
- Bourdoncle R., 2000, « Autour des mots "Professionnalisation, formes et dispositifs" », *Recherche et formation*, N°35.
- Boussard V., 2008, *Sociologie de la gestion. Les faiseurs de performance*, Paris, Belin.
- Boussard V., Demazière D., Milburn P., 2010, *L'injonction au professionnalisme. Analyses d'une dynamique plurielle*, Rennes, PUR.
- Chandler A., 1977, *The Visible Hand*, Cambridge, Harvard University Press.
- Chapoulie J.-M., 1973, « Sur l'analyse des groupes professionnels », *Revue française de sociologie*, Vol. XIV, N°1, pp. 86-114.
- Chessel M.-E., 1998, *La publicité. Naissance d'une profession, 1900-1940*, Paris, CNRS Éditions.
- Chevalier V., 1998, « Pratiques culturelles et carrières d'amateurs : le cas des parcours des cavaliers dans les clubs d'équitation », *Sociétés Contemporaines*, n°29, pp 27-41.
- Coulangéon P., 1999, « Les musiciens de jazz : les chemins de la professionnalisation », *Genèses*, Vol.36, n°1, pp.54-68.
- Cressey P. G., 1932, *The Taxi Dance Hall : a Sociological Study in Commercial Recreation and City Life*, Chicago University Press.
- De Swaan A., 1988, *Sous l'aile protectrice de l'État*, Paris, PUF.
- Demailly L., 2003, « Une spécificité de l'approche sociologique française des groupes professionnels : une sociologie non clivée », *Knowledge, Work and Society / Savoir, Travail et Société*, Vol.2, N°2, pp.107-128.
- Demazière D., 2012, « Le dualisme de la professionnalisation. Les professionnels de métier dans les grandes organisations en mutation », in Demazière D., Roquet P., Wittorski R., *La professionnalisation mise en objet*, Paris, L'Harmattan, pp.75-91.
- Demazière D., 2009, « Postface : Professionnalisations problématiques et problématiques de la professionnalisation », *Formation Emploi*, N°108, 2009, pp. 83-90.
- Demazière D., Gadéa C., 2009, *Sociologie des groupes professionnels, Acquis récents et nouveaux défis*, Paris, La Découverte.
- Divay S., 2009, « La médiation sociale : un 'nouveau métier' plus de dix ans après son émergence ? », in Demazière D., Gadéa C., *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis*, Paris, La Découverte, pp. 242-251.
- Dubar C., Tripier P., 1998, *Sociologie des professions*, Paris, Armand Colin.
- Esping Andersen G., 1990, *Les trois mondes de l'État-providence*, Paris, PUF.
- Etzioni A., 1969, *The Semi-Professions and Their Organization: Teachers, Nurses, Social workers*, New York, The Free Press.
- Evetts J., 2002, "New direction in State and International professional occupations", *Work, Employment and Society*, Vol.16, N°2, pp.339-351.
- Evetts J., 2003a, "The sociology of professional groups: new questions and different explanations", *Knowledges, Work and Society*, n°1, pp.33-55.
- Evetts J., 2003b, "Explaining the construction of professionalism in the military: history, concept and theories", *Revue Française de Sociologie*, n°4, pp.759-776.
- Evetts J., 2003c, "The sociological analysis of professionalism, occupational change in the modern world", *International Sociology*, vol.18, n°2, p.395-415.
- Evetts J., Wilson K., 2005, "Different interpretations of professionalism: the professionalization of foster care in UK", *Knowledge, Work and Society*, Vol 3, n°2, pp.59-80.

- Fournier V., 1999, "The Appeal to 'Professionalism' as a Disciplinary Mechanism", *Social Review*, 47 (2), 280-307.
- Freidson E. L., 1970, *Profession of medicine. A study of the sociology of applied knowledge*, Chicago, University Press.
- Freidson E. L., 2001, *Professionalism, the third logic. On the practice of knowledge*, Chicago, University Press.
- Goode W. J., 1957, "Community Within a Community: The Professions", *American Sociological Review*, Vol 22, pp. 194-200.
- Henry O., 2006, « L'impossible professionnalisation du métier d'ingénieur-conseil (1880-1954) », *Le Mouvement social*, Vol.1, N°214, pp.37-54.
- Hughes E. C., 1952, "The sociological study of work: an editorial foreword", *The American Journal of Sociology*, Vol 57, pp. 423-426
- Hughes E. C., 1996, *Le regard sociologique : Essais choisis*, Paris, Éditions de l'EHESS.
- Johnson T., 1972, *Professions and Power*, Londres, Macmillan.
- Johnson T., Larkin G., Saks M., 1995, *Health professions and the State in Europe*, London, Routledge.
- Le Bianic T., 2008, « L'État et les professions dans la sociologie continentale et anglo-américaine : un état des lieux », in Le Bianic T., Vion A., *Action publique et légitimités professionnelles*, Droit et Société, n°48, Paris, LGDJ, pp.249-277.
- Le Bianic T., 2009, « Les professions face à l'Europe : les psychologues », in Demazière D., Gadéa C., *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis*, Paris, La Découverte, pp. 97-107.
- Lochard Y., Simonet M., 2009, « Les experts associatifs, entre savoirs profanes, militants et professionnels », in Demazière D., Gadéa C., *Sociologie des groupes professionnels, Acquis récents et nouveaux défis*, Paris, La Découverte, pp.274-284.
- Merton R. K., 1953, *Éléments de théorie et de méthode sociologique*, Plon, Paris.
- Millerson G., 1964, *The Qualifying Associations. A Study in Professionalization*, London, Routledge & Kegan Paul.
- Ollivier C., 2012, « Division du travail et concurrences sur le marché de l'architecture d'intérieur. Propositions pour une analyse des formes des groupes professionnels », *Revue française de sociologie*, Vol.53, N°2, pp. 225-258.
- Paradeise C., 1988, « Les professions comme marchés du travail fermés », *Sociologie et sociétés*, vol. 20, n°2, pp.9-22
- Peyrin A., 2008, « Démocratiser les musées : une profession intellectuelle au féminin », *Travail, genre et sociétés*, Vol.1, n°19, pp.65-85.
- Ravet H., 2003, « Professionnalisation féminine et féminisation d'une profession: les artistes interprètes de musique », *Travail, genre et sociétés*, Vol.1, n°9, pp.173-195.
- Sarfati-Larson M., 1977, *The rise of professionalism. A sociological analysis*, Berkeley, University of California Press.
- Sutherland E. H., 1937, *Professional thief: by a professional thief*, Chicago, University Press.
- Svensson L., 2001, *Studying Professional Performance in Organizational Contexts*, Paper presented at Conference on Professional Performance, Zurich, February 9/10.
- Toren N., 1969, "Semi-Professionalism and Social Work : a Theoretical Perspective", in Etzioni A. (Ed.), *The Semi-Professions and Their Organizations : Teachers, Nurses, Social workers*, The Free Press, New York, pp. 141-195.
- Veziat N., 2012a, *Les métamorphoses de la Poste. Professionnalisation des conseillers financiers (1953-2010)*, Paris, PUF.
- Veziat N., 2012b, « 'La Banque Postale réinvente le crédit' : genèse d'un service controversé (1971-2010) », *Revue Française de Socio-Economie*, n°9, pp. 63-82.

Résumé :

La construction de l'activité bancaire de la Poste française s'est faite par le biais d'un processus de professionnalisation. Celui-ci ne recoupe cependant que très imparfaitement les caractéristiques que la sociologie classique des professions lui attribue. L'idée de professionnalisation par le haut, conduite par l'entreprise, permet d'analyser la constitution de l'activité et du groupe des conseillers financiers en son sein. Cette ouverture conceptuelle prend ainsi en compte l'existence de formes plurielles de professionnalisation qui coexistent, s'influencent, ont des répercussions mutuelles et n'aboutissent pas toutes à la constitution de « professions ». Comme nous le montrerons à partir de la construction du groupe des conseillers financiers de la Banque Postale, l'intérêt de recours à ce concept de professionnalisation par le haut est de comprendre comment certains processus de professionnalisation peuvent produire d'autres effets que d'aboutir à une profession établie.

Mots clés :

Professionalisation, processus, profession, état, groupe professionnel, conseillers financiers, employeur, Poste.

Summary :

The building of bank services at the French Post has required a process of professionalization which doesn't overlap with the classical features of sociology of professions. The idea of "professionalization from above" allows the analysis of financial advisers group's constitution. This conceptual opening highlights that several kind of professionalization coexist, influence each other or have mutual repercussions and that the constitution of a "profession" is not its necessary outcome. The interest of this analysis on professional dynamics in their plurality is to understand how a certain number of professionalizations could generate something else than result to an established profession.

Key Words :

Professionalization, process, profession, state, occupational group, financial advisers, employer, postal services.