

J'aimerais tout d'abord remercier mon directeur de thèse, Paul Bouffartigue, pour m'avoir appris à être moins « bonne élève » et plus autonome tout au long de ce travail de recherche. Nonobstant, sa relecture finale méticuleuse de chacun des chapitres m'a sans aucun doute permis de préciser mon propos.

Je remercie également les membres de la direction de la banque étudiée, la CLASS, ainsi que les représentants du personnel et les responsables des deux agences choisies pour m'avoir ouvert les portes de l'entreprise sans aucune limite. Mais c'est surtout vers l'ensemble des salariés rencontrés que se tourne ma gratitude. M'ayant donné leur accord pour participer à cette enquête, ils ont joué le jeu de l'entretien, et cela bien souvent sans compter leur temps. Je tiens tout particulièrement à saluer les trois assistantes de la DRH, Christiane Clément, Viviane Isaïa et Valérie Miguet, que j'ai régulièrement côtoyées pendant plus de trois ans et demi et qui ont consacré du temps à m'expliquer les arcanes de l'entreprise. Sans elles, je n'aurais jamais pu réaliser ce travail. Elles ont été disponibles jusqu'au bout, pour les derniers détails, me permettant ainsi de saisir cette « organisation en mouvement » qu'est la CLASS.

J'adresse aussi mes remerciements aux personnes que je nomme « ressources » dans ma thèse et qui m'ont permis de mieux comprendre le fonctionnement actuel et passé de ce secteur.

Merci à Daniel Bizeul pour sa relecture enrichissante de la partie méthodologie et à Eric Verdier pour ses nombreux conseils sur l'évolution du secteur bancaire. Merci à Anne-Marie Daune-Richard et à Ariel Mendez pour leur participation à mon comité de suivi de thèse, leur relecture scrupuleuse du manuscrit et leurs suggestions toujours avisées. Elles m'ont toutes deux permis de clarifier ma pensée parfois embrouillée et ont souvent fait preuve d'un enthousiasme communicatif à l'égard de ma prose. Merci également aux invités de mes séminaires de thèse qui ont tous répondu présents et ont su, par leurs remarques et leurs conseils bibliographiques, faire avancer ma réflexion : Jens Thoemmes, David Courpasson, Marnix Dressen et Catherine Paradeise.

Je tiens également à remercier le LEST pour l'accueil et les conditions de travail privilégiées qui m'ont été offertes, et tout particulièrement les trois directeurs que j'ai côtoyé, Philippe Mossé, Eric Verdier, ainsi que notre regretté Michel Arliaud, à qui j'aurais tant aimé faire lire cette thèse. Merci aussi à Bernard et Stéphane pour leur soutien logistique, ainsi qu'à Anne, Maryse et Danièle pour leur appui documentaire et bibliographique.

Ce travail n'aurait pu être mené à bien sans l'aide de différents financeurs qui, au travers de leur soutien matériel, ont reconnu mon travail et m'ont fait confiance : le Rectorat d'Aix-Marseille, le CNRS, la DARES, la CFE-CGC et l'IRES, le Comité d'Entreprise CFDT du Crédit Mutuel Méditerranéen, les Universités de Provence et de la Méditerranée, ainsi que le CNAM.

Je sais tout particulièrement gré à ma collaboratrice et amie, Christèle Dondeyne, pour sa relecture et ses conseils toujours très pertinents. Notre entente n'aura connu aucune faille, même après la rédaction conjointe d'un rapport rassemblant une partie de nos travaux respectifs. Merci à ma « Floflette » qui, toute enceinte jusqu'aux oreilles qu'elle était, et même après l'arrivée d'Enola, a consciencieusement relu et décortiqué une thèse dont le sujet lui était jusque-là quasiment inconnu. Son regard de néophyte sur le thème m'a été d'une grande aide pour préciser et affiner mon propos.

Mes remerciements vont aussi à ma famille et mes amis qui, avec cette question récurrente, « quand est-ce que tu la soutiens cette thèse ? », bien qu'angoissante en période fréquente de doutes, m'ont permis de ne jamais dévier de mon objectif final. Merci à Nathalie, Josephine, Teddy, Aurore, Katia, Karine, Yann, Alexandre, Camille, Anne, Isabelle, Xavier, Christine, Cecile, Bruno, Olivier, Marine, Anne-Juliette, Elyane, David, Carine, Sophie, Tanguy, Emilie, Léa, Gilda, Thomas, Stéphane, Boubaker, Aline, Joël, Caroline, et la famille Jullien, pour leur affection maintes fois renouvelée. Merci à Nicolas et à Robert pour leurs accueils réguliers sur la capitale ; en m'offrant tout deux leur hospitalité chaleureuse, ils m'ont permis d'effectuer mes recherches dans les meilleures conditions possibles. Un merci tout particulier à Maud, Selma, Florence, Anne, Charles, Anne-Marie Arborio, Pierre Fournier, Gilles Massardier et les autres, ces aficionados du centre de documentation de l'EHESS de la Vieille Charité (« un des plus beau monument de Marseille !!! »), pour leur compagnie précieuse pendant la rédaction de ce « tapuscrit ». Je n'oublie pas non plus les gardiennes du temple : Alba, Amel et Boule. Merci aussi à Marie pour sa joie de vivre (et pour avoir été une élève très appliquée en cours !), à Bahia pour l'évasion, et à Mamie Jeannette pour sa compréhension.

Enfin, je remercie mon cher époux pour son soutien quotidien indéfectible et son enthousiasme contagieux à l'égard de mes travaux comme de la vie en général. Notre couple a grandi en même temps que mon projet scientifique, le premier servant de socle solide à l'épanouissement du second.

Ces remerciements ne peuvent s'achever, sans une pensée pour ma première fan (et correctrice des fautes d'orthographe de cette thèse !) : ma mère. Sa présence et ses encouragements sont pour moi les piliers fondateurs de ce que je suis et de ce que je fais.

Pour clore ce préambule, je souhaiterais préciser un dernier point. Dans une société où tout est, à l'image de la banque, rapidité, compétitivité, rentabilité, je revendique avoir fait, pour la première fois de ma vie, au travers de ce travail de thèse et dans l'esprit du philosophe et essayiste Pierre Sansot, « l'éloge de la lenteur » et son bon usage. En effet, il m'a fallu du temps pour dessiner les contours de mon sujet, comprendre ce que j'observais, avoir un certain recul, mettre en forme une thèse.... prendre en fait le temps nécessaire à tout travail de recherche.

*A ma mère et à son père,
ils sauront pourquoi...*