

Voici le résumé de thèse de la lauréate du prix AIMS 2019, Albane Grandazzi, qui a concouru au prix FNEGE de la meilleure thèse en 180 secondes.

Titre de la thèse : Espaces, pratiques et transition dans l'organisation : une ethnographie en gares

Le film est visible à cette adresse : <https://fnege-medias.fr/espaces-pratiques-et-transition-dans-lorganisation-une-ethnographie-en-gares/>

Dans un contexte d'évolution des points de vente et de leurs missions face à la montée de la digitalisation, nous interrogeons ici les modalités de collaboration entre les « espaces en gares ». Au regard de la littérature néo-institutionnelle sur les organisations hybrides, le cas de la SNCF nous permet d'interroger les modalités d'intégration de logiques parfois en compétition, en même temps que d'ouvrir cette question en considérant l'espace comme un vecteur d'intégration. S'appuyant sur une méthodologie qualitative, la thèse vise à analyser les espaces en gare comme un facteur d'hybridation, et interroge les modalités organisationnelles de leur collaboration. Se centrant sur les espaces en gare de l'axe TGV Atlantique sur une durée de trois ans, la thèse vise ainsi à enrichir la littérature sur les organisations hybrides à un niveau intra-organisationnel, tout en donnant à la SNCF des clés dans la compréhension et le développement de nouveaux espaces collaboratifs dans ses gares.

Change in customer service meets a need in public firms and more so for those with territorialized networks, for whom this mutation leads to a change of practices and work places. SNCF, the French national railway company, which is a public, commercial and industrial organization, manages the infrastructure of the French national railways and the operations of transport services (passenger and freight). For Foucault (1967), the train is something we pass through, it is also something that brings us from one point to another, and then it is also something that passes by, space of the outside and of the inside, the train station is a paradigmatic case of the rail world. The station is a place geographically and an architectural unit, and it includes actors interacting with tools (screens, ticket machines, punching machine, touch panel information) but also objects (chairs, tables, piano, etc.) The train station basically embodies the organization through material objects which are at the same time witnesses and actors of organizational transformations of SNCF and more widely societal evolutions. This importance given to material artifacts is paradoxical when the business is divided in its activities (TGV, Transilien, TER) and when the dematerialisation has already become a strategic priority in recent years.