

Magalie JAROUSSEAU, « L'informatisation des bureaux de poste (1972-1993) », Master d'histoire contemporaine, sous la direction de Pascal Griset, Université Paris – Sorbonne (Paris 4), 2012, 207 p.

Lorsqu'on s'intéresse à l'histoire de l'innovation à la Poste, on s'aperçoit que celle-ci fait partie intégrante de sa culture. L'innovation à la Poste s'inscrit dans une continuité puisque le renouvellement des matériels est constant. Mais elle répond également à des mutations concrètes : économiques (concurrence notamment dans le domaine des services financiers), socioculturelle (augmentation de la population et donc des opérations postales). Ainsi dès les années 1960, on assiste à la mécanisation des bureaux de poste, et à l'informatisation de la Caisse Nationale d'Épargne et des centres de Chèques Postaux.

Dans cette dynamique les bureaux de poste sont confrontés dès le début des années 1970 à l'informatisation. C'est un espace intéressant à étudier dans le sens où ils représentent une interface privilégiée entre l'utilisateur et le service postal. Ce mémoire s'attache donc à décrire le processus d'équipement en informatique des bureaux de poste tant d'un point de vue technique qu'humain.

L'époque dans laquelle s'inscrit l'informatisation (1972-1993) est également celle des mutations puisque peu à peu, la Poste va se tourner vers une gestion plus « commerciale » et s'orienter vers la décentralisation. L'informatique va donc accompagner cette transformation et appuyer celle-ci sur certains aspects (mise en place du libre-service, création de logiciels pour les conseillers financiers, création d'un système de pilotage...).

Tout au long de l'informatisation de ses bureaux, la Poste garde à l'esprit trois principales prérogatives : améliorer le contact avec la clientèle, revaloriser le travail des agents et apporter des gains de productivité au service postal. Ces objectifs ont été menés avec plus ou moins de succès mais ils témoignent de la volonté de la Poste d'apporter un service efficace, humain et innovant.

Ce travail de recherche distingue trois périodes dans le processus d'informatisation. De 1972 à 1984, c'est une phase expérimentale qui se dessine. L'équipement est conçu spécialement pour la Poste. Il est mono-tâche et assez lourd. Il ne concerne que les bureaux à forte influence. Toutefois, ces premières expérimentations représentent un succès technique. Les matériels sont rapidement acceptés par les agents des bureaux et les usagers. Fort de cette expérience, en décembre 1984, le ministre des PTT, Louis Mexandeau, lance un plan d'équipement d'envergure : le plan « Informatisation des Bureaux de Poste » (IBP). Celui-ci concerne 14 000 bureaux de poste et 30

000 positions de travail. Contrairement à la première phase d'équipement, il est choisi d'installer des micro-ordinateurs issus du commerce dans les bureaux. Ce matériel est en effet devenu plus sûr et représente un moindre coût. A terme, il doit également apporter la polyvalence des tâches à chaque guichet. Le plan IBP doit initialement s'achever en 1989. Or il s'est révélé trop ambitieux et c'est en 1993 qu'il prendra réellement fin. La troisième période étudiée concerne le début des années 1990. Le changement de statut de la Poste représente une rupture intéressante dans la mesure où une gestion plus « commerciale » et déconcentrée à l'aide de l'informatique est mise en place. C'est l'apparition des systèmes d'information à la Poste.