

**VIET** Claude, Lucien, Marcel

**Etat civil :**

Né le 17 juillet 1952 à Montcy-Notre-Dame (Ardennes)<sup>1</sup>.

**Famille :**

Marié à Monik Baur, artiste peintre, un enfant (à la date de 1976)<sup>2</sup> trois enfants<sup>3</sup>, quatre enfants : Mathieu, Jean, Baptiste, Raphaëlle.<sup>4</sup>

**Position :**

Inspecteur général. Président Directeur Général de Aéropostale SA (filiale de la Poste).<sup>5</sup>

**Formation :**

1969 : Baccalauréat série C, 1972 : DUES Série Mathématiques Physique.<sup>6</sup> E.N.S.P.T.T. 1976-1979, 1er classement sortie E.N.A., 1er E.N.S.P.T.T., 1er Général.<sup>7</sup> Stage de E.N.S.P.T.T. de Direction Régionale du 23 avril au 15 juin 1979 à Montpellier Poste (directeur régional : CHOLAT).<sup>8</sup> Stage Etablissement du 2 août 1976 au 13 août 1976 à Charleville-Mézières. Stage Préfecture du 4 octobre 1976 au 26 novembre 1976 à Bourges (Cher). Stage E.N.S.P.T.T. en entreprise du 5 septembre 1977 au 10 novembre 1977 à Athis-Mons.<sup>9</sup>

**Carrière :**

-1971 :

7 septembre 1971 : Entré dans l'administration le 7 septembre 1971.<sup>10</sup> Du 7 septembre 1971 à 1973 : Inspecteur-élève cours d'enseignement professionnel CRE Châlons-sur-Marne, élève.

-1973 :

1973-1975 : Inspecteur DESA (INCA) enseignant en formation permanente (Statistiques théoriques).

-1975 :

1975-1976 : Inspecteur DESA Cycle préparatoire.

-1976 :

Février 1976 (concours d'Inspecteur principal de février 1976, liste supplémentaire)<sup>11</sup> : Inspecteur principal Paris DESA E.N.S.P.T.T. Élève à l'E.N.S.P.T.T.<sup>12</sup>

<sup>1</sup> Archives E.N.S.P.T.T., A.N., C.A.C., 950497/16, dossier 1976-1979.

<sup>2</sup> Archives E.N.S.P.T.T., A.N., C.A.C., 950497/16, dossier 1976-1979.

<sup>3</sup> Jean-Michel Quatrepoint, Benoît Peuchot, Le guide 1998 des états-majors des grandes entreprises, Paris, Etats-majors Editions, 1997, p. 559.

<sup>4</sup> La Documentation permanente, Paris, Société générale de Presse, 1996.

<sup>5</sup> Annuaire de l'E.N.S.P.T.T., 1999, p. 209.

<sup>6</sup> Archives E.N.S.P.T.T., A.N., C.A.C., 950497/16, dossier 1976-1979.

<sup>7</sup> A.N. C.A.C., archives E.N.S.P.T.T. 950497/16, E.N.S.P.T.T. promotion 1976-1979, dossier scolarité.

<sup>8</sup> A.N., C.A.C., 950497, carton 17, E.N.S.P.T.T., Tableau des stages de direction régionale, promotion 1976-1979.

<sup>9</sup> A.N. C.A.C., archives E.N.S.P.T.T. 950497/16, E.N.S.P.T.T. promotion 1976-1979, dossier scolarité.

<sup>10</sup> Jacques Lemerrier (dir.), Annuaire général des cadres Supérieurs du ministère des Postes, des Télécommunications et de l'Espace, Paris, Fédération syndicaliste des travailleurs des P.T.T.-Force Ouvrière, 1988.

2<sup>ème</sup> à l'E.N.S.P.T.T. <sup>13</sup> Reconnu apte à la l'emploi d'Inspecteur principal des services Administratifs à la suite du concours de février et avril 1976.<sup>14</sup> Affecté à sa sortie de l'E.N.S.P.T.T. à Chalon DRP. <sup>15</sup>

-1979 :

Juillet 1979 : Adjoint au chef du service régional des Postes de Champagne-Ardenne responsable de la production (juillet 1979-septembre 1980).<sup>16</sup>

-1980 :

Chef du bureau de l'organisation à la Direction générale des postes (septembre 1980-mars 1982). Ses fonctions exactes sont : administrateur de 2e classe chargé du Bureau A2 (" Organisation et localisation des services Etudes des niveaux de fonction ") du service du Personnel de la Direction générale des Postes. <sup>17</sup>

21 mai 1980 : Assiste (en tant qu'administrateur) à la conférence régionale des chefs de service de la région Champagne-Ardenne. (1-Communication du chef de service régional. 2- Contrôle de gestion : résultats globaux des séances d'analyse. 3-La qualité de service de l'acheminement et son évolution. 4-La maîtrise des coûts : -L'évolution des dépenses de personnel. -L'évolution des dépenses : -chauffage, énergie. -Carburants. 5-La sécurité : Point sur les mesures et exécution du programme en cours. 6-La formation : La plan régional de formation et son suivi. 7-Questions posées par les chefs de service départementaux. Retard dans l'acheminement des extraits de compte de Chalons sur Marne Chèques à destination des Ardennes.).<sup>18</sup>

-1981 :

En 1981, membre du groupe de travail sur la déconcentration présidé par P. Muntaner y Rotger, membre du sous-groupe de travail " distribution " présidé par Muntaner y Rotger. <sup>19</sup>

-1982 :

Mars 1982 : Chargé de mission auprès du directeur général des Postes pour élaborer et mettre en oeuvre la réorganisation de l'administration centrale (mars-juillet 1982).<sup>20</sup>

Juillet 1982 : Il devient directeur de cabinet du directeur général des Postes (Juillet 1982-novembre 1984).<sup>21 22</sup>

---

<sup>11</sup> " Liste des postulants reconnus aptes à l'emploi d'Inspecteur principal des Services administratifs-Direction à la suite du concours de février 1976 ", La tribune des cadres, Union fédérale des cadres CGT, n°5, mai 1976, p. 11, archives CGT-PTT Montreuil.

<sup>12</sup> A.N. C.A.C., archives E.N.S.P.T.T. 950497/16, E.N.S.P.T.T. promotion 1976-1979, dossier scolarité.

<sup>13</sup> Archives E.N.S.P.T.T., A.N., C.A.C., 950497/16, dossier 1976-1979.

<sup>14</sup> La tribune des cadres, UFC C.G.T., n°6, Juin 1976, archives C.G.T.-P.T.T..

<sup>15</sup> Archives E.N.S.P.T.T., A.N., C.A.C., 950497/16, dossier 1976-1979.

<sup>16</sup> La lettre des cadres de La Poste, 23 janvier 1997, n°366.

<sup>17</sup> P.T.T., Répertoire téléphonique de l'Administration Centrale, Edition de juin 1981, p. DGP 75.

<sup>18</sup> Direction des Postes de la région Champagne-Ardenne, Conférence régionale des chefs de service, séance d 21 mai 1980. Archives des P et T, archives Aron, A.N., C.A.C., 19850370/13 (F90 bis 6667).

<sup>19</sup> Fascicule : " Redéfinition des rôles respectifs des directions et des établissements ", 1982, liste des membres du groupe sur la déconcentration, archives de la Poste, archives Capelle, A.N., C.A.C., 980486/3.

<sup>20</sup> La lettre des cadres de La Poste, 23 janvier 1997, n°366.

<sup>21</sup> La lettre des cadres de La Poste, 23 janvier 1997, n°366.

<sup>22</sup> "Organigramme de la Direction générale des Postes", La Lettre hebdo. L'hebdomadaire des activités économiques et financières liées à la Poste, 22 novembre 1982, n°172, archives des P.T.T., A.N., C.A.C., 840665/4 (F 90 bis 6345).

-1984 :

24 janvier 1984 : Participe à une réunion commune entre le cabinet du ministre des PTT, la Direction générale des Postes (DGP) et le Service Information Communication des Postes (SIC) à laquelle assistent entre autres Zuber, Dupeyron, Michaudet, Daucet, Ruat. (1-Plan de communication de la Poste. 2-Micro informatique à la Poste.). Daucet annonce la création à la DGP sous la responsabilité de C. Viet d'une Mission Communication chargé notamment des relations avec le SIC et avec les Services Extérieurs.<sup>23</sup>

Octobre 1984 : En tant que chef de cabinet du Directeur général des Postes et représentant de la Poste fait partie du groupe de travail (présidé par Pierre Bertinotti nommé président du groupe par le ministre des P.T.T. Louis Mexandeau) chargé de recueillir les réactions sur la diffusion du rapport Chevallier; le groupe de travail devant en principe rendre son rapport le 15 novembre 1984.<sup>24</sup>

Novembre 1984 : Directeur départemental de La Poste dans l'Oise (novembre 1984-novembre 1986).<sup>25</sup>

-1986 :

Novembre 1986 : Sous-directeur, chargé de la politique du personnel à la Direction générale de La Poste (Novembre 1986-juillet 1988).<sup>26</sup>

20, 21, 22 Novembre 1986 : Claude Viet président de l'Amicale des élèves et des anciens élèves de l'E.N.S.P.T.T. s'engage pour le projet Longuet de séparation des Télécom et souhaite un changement en plaidant pour un moyen terme, la création de deux EPIC, étape indispensable : " Un des rôles de notre association doit être de tenter de clarifier les véritables données sociales en analysant les conditions d'une mobilisation des agents pour le développement de leur entreprise fondée sur l'épanouissement professionnel. " <sup>27</sup>

-1988 :

4 juillet 1988<sup>28</sup> : Chef de service départemental de La Poste des Hauts-de-Seine (Juillet 1988-mars 1993).<sup>29</sup>

-1989 :

28 avril 1989 : Préside en tant que chef de service départemental des Hauts-de-Seine la réunion qui regroupe dans le cadre du Débat Public, 36 cadres par ailleurs chargés de l'animation du débat dans les établissements du département. Les thèmes abordés se réfèrent

---

<sup>23</sup> Compte rendu de la réunion du 24 janvier 1984, archives de la Poste, archives Zuber, A.N., C.A.C., 19850604/2 (F90 bis 6964).

<sup>24</sup> Lettre de mission de Louis Mexandeau à Pierre Bertinotti, 10 octobre 1984, et composition du groupe de travail présidé par Pierre Bertinotti, in Ministère des P.T.T., Synthèse des réactions suscitées par le rapport sur l'avenir de Pa Poste, décembre 1984, ronéo, 199 p., archives des P.T.T., A.N., C.A.C., 980486/1.

<sup>25</sup> La lettre des cadres de La Poste, 23 janvier 1997, n°366.

<sup>26</sup> La lettre des cadres de La Poste, 23 janvier 1997, n°366.

<sup>27</sup> Communiqués, n°8, 1987, discours de clôture des 24èmes journées de l'E.N.S.P.T.T. à Bordeaux, 20, 21, 22 novembre 1986, et Alain Gautheron, Du bulletin officiel à la communications d'entreprise. Le cas de La Poste et de France Télécom, Supplément à Résonances. La tribune des cadres et cadres supérieurs de l'UFC C.G.T.-P.T.T., n°4, avril 1998, p. 110.

<sup>28</sup> Fédération syndicaliste des travailleurs des PTT Force Ouvrière, Annuaire général. Cadres administratifs et techniques. Chefs d'Etablissements des classes supérieures du ministère des Postes et Télécommunications, Paris, FO-PTT, 1990, prubrique 3 non paginé. BHPT : PC 00463

<sup>29</sup> La lettre des cadres de La Poste, 23 janvier 1997, n°366.

aux difficultés de concilier Service public et concurrence, statut de fonctionnaire et esprit d'entreprise. Pour les participants, il s'agit de "postiers" et non de "fonctionnaires" la place de la poste dans la vie économique conférant à ses agents un rôle spécifique au sein de la fonction publique. Le statut actuel est garant de la sécurité de l'emploi mais des interrogations naissent sur la nécessité d'assurer la continuité du service et de respecter le droit de grève. Le statut actuel est considéré comme impliquant des contraintes dans les relations avec le ministère des Finances, et le débat permet de dégager une forte motivation pour une forme d'autonomie de gestion, voire un budget non seulement annexe mis présentant davantage de degrés de liberté dans son élaboration et son exécution, sont évoquées la disposition des fonds des CCP et celle des fonds de la CNE. La carrière est jugée satisfaisante. Face à la concurrence il est préconisé une plus grande déconcentration des pouvoirs et une plus grande responsabilité des établissements.<sup>30</sup>

21 juin 1989 : Adresse en tant que Chef de Service Départemental des Postes des Hauts-de-Seine, à Hubert Prévot la synthèse des réunions qui se sont déroulées dans le département dans le cadre du débat interne sur l'avenir de la Poste. "Le lancement du débat dans le département des Hauts-de-Seine a eu lieu le 17 avril avec la réunion des chefs d'Etablissements et Inspecteurs principaux de la Direction départementale. (...) Pour permettre à chaque agent, quel que soit son grade, de participer à au moins une réunion, la décision a été prise d'organiser à l'intérieur de chaque établissement ou service, plusieurs débats. Parallèlement des réunions concernant les cadres de la Direction départementale, l'encadrement des établissements (Cadres, Maîtrise, Conducteurs de travaux) et les chefs d'Etablissements ont été organisées à la Direction départementale. Ces réunions ont eu un double objectif, recueillir l'avis des cadres eux-mêmes sur le rapport et les informer sur le rôle de l'animateur dans les réunions. En effet, afin de rendre vivant et actif le débat interne les modalités d'organisation suivantes ont été retenues dès le départ : -création d'une équipe d'animateurs au niveau de la Direction départementale chargée de répondre aux besoins des établissements et constituée de formateurs; -désignation de plusieurs animateurs dans chaque établissement au sein du personnel d'encadrement et de maîtrise du service général et de la distribution de façon soit à animer le débat soit à compléter l'action de l'équipe départementale; -ouverture des débats par le chef d'Etablissement, le chef de service départemental ouvrant ou participant à l'ensemble des réunions départementales; -analyse des premiers résultats pour chaque établissement à la mi-mai, de façon à relancer éventuellement les réunions en cas d'insuffisance de participation; -enfin, pour permettre aux cadres d'assurer leur rôle c'est-à-dire d'explicitier les questions posées, d'illustrer les enjeux et de mettre en lumière leur importance pour l'avenir du service public, un dossier technique constitué à partir d'extraits de grands dossiers de la Poste, d'articles de presse, de textes parus dans des documents officiels a été diffusé à l'ensemble des établissements. (...) I-Le service public. Le personnel marque son attachement à la notion de Service Public du moins pour les produits de base. Il faut pouvoir être présent partout, offrir les mêmes services sur tout le territoire au même tarif. Concernant la rentabilité du service public, plusieurs courants s'opposent : -pour les uns le service public n'a pas à être rentable ; -la majorité des agents considère au contraire qu'un service public comme celui de la Poste doit pouvoir s'autofinancer ;

---

<sup>30</sup> Compte rendu de la réunion organisée à Nanterre le 28 avril 1989 dans le cadre du Débat Public, archives de la Poste, A.N., C.A.C., 910752/5.

-les autres enfin considèrent que le caractère industriel et commercial des activités de la Poste fait qu'il est tout à fait légitime de chercher à être rentable sans que cela remette en cause le service public.

Les agents estiment par ailleurs que tout en restant un Service Public il faut pouvoir répondre aux besoins particuliers des entreprises en leur proposant des tarifs adaptés à leur trafic, des produits fiables. D'autres à l'inverse, mais ils représentent une minorité, estiment que la Poste favorise les entreprises au détriment des particuliers. Dans cette partie du débat, le personnel fait valoir d'une manière générale les problèmes d'effectifs et les suppressions d'emplois qui pénalisent fortement l'Ile-de-France, région à fort potentiel. (...). II-Le monopole-La concurrence. Dans l'esprit des agents les notions de monopole et de service public sont étroitement liées. Si la Poste peut offrir un service public de qualité, elle n'a plus besoin de se protéger derrière un Monopole qui n'est d'ailleurs pas respecté. Alors pour faire face à une concurrence de plus en plus exacerbée la Poste se doit de disposer des moyens nécessaires, tant au plan matériel (modernisation des locaux, des matériels) qu'humain (formation, recrutement, motivation notamment par une amélioration des rémunérations). Le personnel mesure parfaitement les dangers, actuels et futurs, résultant de la situation de la Poste face à la concurrence. Il lui paraît nécessaire de définir des orientations stratégiques claires assorties des moyens correspondants. -définir les missions de la Poste, élargir la gamme des produits en particulier par l'octroi des prêts aux particuliers;

-décentraliser les moyens et les responsabilités;

-rémunérer normalement les fonds des chèques postaux;

-compenser le déficit dû à la presse.

Par rapport à l'échéance de 1992 les idées divergent. Si certains pensent qu'il faut un monopole postal européen, d'autres considèrent que la C.E.E. doit fixer des règles communes limitant les pratiques contraires à une concurrence normale (cas du repostage), enfin pour certains les orientations actuelles devraient tenir compte d'une suppression éventuelle du monopole en 1992 ce qui devrait permettre de mieux y faire face. (...).<sup>31</sup>

-1990 :

Juin 1990 : Fait partie (avec entre autres M. Muntaner y Rotger) en tant que chef de service départemental de la Poste des Hauts de Seine, du groupe de travail n°2 " Etablir des relations de bonne qualité avec les organisations syndicales " qui rend son rapport en juin 1990.<sup>32</sup>

-1993 :

Avril 1993 : Conseiller technique au cabinet du ministre de l'Industrie, des Postes et Télécommunications et du Commerce Extérieur (G. Longuet) (Avril 1993-février 1994).<sup>33</sup>

-1994 :

7 février 1994 : Administrateur hors classe nome Directeur des Ressources Humaines de La Poste (février 1994-février 1996)<sup>34</sup> (Décision n°171 du 7 février 1994 à compter du 7 février 1994)<sup>35</sup>.

<sup>31</sup> " Synthèse des comptes rendus des réunions qui se sont tenues dans le département des Hauts-de-Seine ", présenté par C. Viet, 21 juin 1989, archives de la Poste, A.N., C.A.C., 910752/7.

<sup>32</sup> Rapport du groupe de travail n°2 (le Groupe n°2 s'intitule "Etablir des relations de bonne qualité avec les organisations syndicales ", juin 1990, 33 p. + annexes, archives de La Poste, archives Capelle, A.N., C.A.C. , 980486/7.

<sup>33</sup> La lettre des cadres de La Poste, 23 janvier 1997, n°366.

<sup>34</sup> La lettre des cadres de La Poste, 23 janvier 1997, n°366. [CHP]



Le 22 avril 1994, le Directeur général de La Poste Claude Bourmaud décide de rattacher au Directeur des Ressources Humaines Claude Viet, le service de sécurité de La Poste (décision n°624 du 22 avril 1994, à compter 25 avril 1994).<sup>36</sup>

16 septembre 1994 : Désigné comme représentant titulaire de La Poste auprès du comité technique paritaire le 16 septembre 1994 (décision n°1259 du 16 septembre 1994) en même temps que entre autres Bodet, Lenormand, Bourmaud, Aupied, Capelle, Viard, Peter, et suppléants entre autres : Viet (suppléant du directeur général de La Poste), Bougot, L'Homme...<sup>37</sup>

-1995 :

Juillet 1995 : Il est nommé directeur général adjoint en juillet 1995 et directeur général adjoint, directeur du courrier, le 1er mars 1996.<sup>38</sup> Responsable des Hauts-de-Seine en 1988, il sera conseiller technique chargé des questions postales auprès du ministre de l'industrie, des postes et télécommunications en avril 1993, avant d'être nommé Directeur général adjoint, directeur des ressources humaines de La Poste février 1994 puis Directeur du Courrier en février 1996 (en remplacement de Jean-Pierre Bodet<sup>39</sup>), fonction qu'il cumulera désormais avec celle de directeur général (décembre 1996).<sup>40</sup> Proposé par La Poste au conseil d'administration de l'Aéropostale le 9 janvier 1998 comme président de la Compagnie.<sup>41</sup> Président Directeur Général de l'Aéropostale, Membre du comité de soutien de Philex France 1999.<sup>42</sup> Présente un plan stratégique au Conseil d'administration de La Poste du 17 septembre 1996 pour dynamiser l'activité de la branche courrier.<sup>43</sup> Ce plan va vers trois directions : assurer un développement commercial offensif, offrir un service de qualité, accroître la compétitivité, valoriser les acteurs du courrier. La Poste courrier a une double volonté : renforcer son développement sur ses marchés traditionnels, se moderniser et investir dans les marchés du courrier électronique et du multimédia. Pour y parvenir, propose de reconquérir le territoire du courrier grand public (prêts à poster, communication sur le lieu de vente..), le territoire de la correspondance d'affaire égrenée (échanges d'affaires entre entreprises et des ménages vers les entreprises), le territoire du courrier contractuel en nombre (échanges commerciaux des entreprises vers les ménages), le territoire du courrier de communication non adressée (besoin de promotion commerciale des entreprises vers les ménages.)<sup>44</sup> Claude Bourmaud a proposé, lors du conseil d'administration du 17 décembre 1996, de faire appel à Claude Viet, pour assumer la fonction de Directeur général, Directeur du Courrier. Le conseil d'administration a validé ce choix. Depuis le 1er mars 1996 nommé directeur du courrier en remplacement de Jean-Pierre Bodet.<sup>45</sup> Remplacé à son poste de directeur des ressources humaines de La Poste par Françoise Janichon<sup>46</sup> (Directeur du contrôle général et de l'Audit, élue le 21 mars 2000 président de l'Institut de l'audit interne<sup>47</sup>). Désigné comme représentant

<sup>35</sup> Bulletin des Ressources Humaines de La Poste, in Bulletin Officiel des Postes et Télécommunications, 1994, t. 1, doc. RH 1002 diff. z, p. 3. [CHP]

<sup>36</sup> Bulletin de La Poste, 1994, "Jaune", DRH, doc CAB/CJF 1003, p. 5.

<sup>37</sup> Bulletin des ressources humaines de La Poste, 1994, p. 23, in Bulletin Officiel de La Poste, 1994.

<sup>38</sup> La lettre des cadres de La Poste, 23 janvier 1997, n°366.

<sup>39</sup> Les Echos Exécutives, Lettre n°307, 1er mars 1996.

<sup>40</sup> Le Monde, 24 décembre 1996, p. 14.

<sup>41</sup> La lettre des cadres de La Poste, 8 janvier 1998, n°382.

<sup>42</sup> Plaquette présentation PhilexFrance 99, "Mondial du timbre. Paris du 2 au 11 juillet 1999>>>, p. 18.

<sup>43</sup> La lettre des cadres de La Poste, 19 septembre 1996, n°358.

<sup>44</sup> La lettre des cadres de La Poste, 19 septembre 1996, n°358.

<sup>45</sup> La lettre des cadres de La Poste, 14 mars 1996, n°348.

<sup>46</sup> La lettre des cadres de La Poste, 14 mars 1996, n°348.

<sup>47</sup> Les Echos, 19 avril 2000, p. 70.

titulaire de La Poste auprès du comité technique paritaire le 16 septembre 1994 (décision n°1259 du 16 septembre 1994) et suppléant du Directeur général de La Poste.<sup>48</sup> Nommé le 7 février 1994 Directeur des Ressources Humaines (Décision n°171 du 7 février 1994).<sup>49</sup> Membre de la commission centrale de l'hygiène et de la sécurité du Conseil supérieur de la fonction publique de l'Etat (depuis 1995).<sup>50</sup>

-1995 :

19 juillet 1995 : Directeur des Ressources Humaines, Nommé Directeur général adjoint, Directeur des Ressources Humaines (Décision n°1130 du 19 juillet 1995 à compter du 24 juillet 1995).<sup>51</sup> Président depuis 1995 du Conseil de gestion du Groupement pour la gestion des activités sociales de La Poste et de France Télécom (en remplacement de Bernard Jaïs qui devient président du conseil national d'orientation sociale du Groupement pour la gestion des activités sociales de La Poste et de France Télécom).<sup>52</sup>

-1998 :

Janvier 1998 : Président de l'Aéropostale.<sup>53</sup>

### **Oeuvres, articles, entretiens :**

-1984 :

Début 1984 : Auditionné (en tant que représentant de l'amicale des anciens élèves de l'ENSPTT) par Jacques Chevallier lorsque celui-ci prépare son rapport L'avenir de la Poste. Rapport de mission au ministre des Postes et Télécommunications et de la Télédiffusion, Paris, La Documentation Française, juin 1984.<sup>54</sup>

-1992 :

Accorde un entretien à l'I.R.E.P.P. sur "Ressources humaines et enjeu commercial" (L'action commerciale moteur de développement, L'action commerciale est une priorité, La Poste est avant tout une société de services, Une conception offensive du service public, Logique de production et logique du contact et de vente, vendeurs intégrés dans le corps social) dans le n°11 du Bulletin de l'I.R.E.P.P. consacré à "Prospective postale" février 1992.<sup>55</sup>

-1994 :

Accorde un entretien en juin 1994 à la Lettre des cadres de La Poste sur la nouvelle stratégie des Ressources Humaines de La Poste.<sup>56</sup>

Mars 1994 : "Claude Viet poursuit la réforme de La Poste", Liaisons sociales, n°87, mars 1994, p. 9.<sup>57</sup>

<sup>48</sup>Bulletin des ressources humaines de La Poste, 1994, p. 23, in Bulletin Officiel de La Poste, 1994.

<sup>49</sup>Bulletin des ressources humaines de La Poste, 1994, p. 3, in Bulletin Officiel de La Poste, 1994.

<sup>50</sup>La Documentation permanente, Paris, Société générale de Presse, 1996.

<sup>51</sup>Bulletin des Ressources Humaines de La Poste, 1995, "Blanc"; doc RH 1011, Z p. 43.

<sup>52</sup>Bottin administratif, 1994, p. 685, Bottin administratif, 1995, p. 705.

<sup>53</sup>La Correspondance économique, 18 avril 2000, p. 13.

<sup>54</sup>Annexes du rapport de J. Chevallier, p. 123.

<sup>55</sup>Bulletin de l'I.R.E.P.P., n°11, février 1992, p. 82.

<sup>56</sup>La lettre des cadres de La Poste, 30 juin 1994, n°313.

<sup>57</sup>Liaisons sociales, n°87, mars 1994, p. 9.

-1996 :

Au moment de ses prises de fonction de Directeur du Courrier, accorde un entretien à La lettre des cadres de La Poste, n° spécial, 15 mars 1996 (Etat d'esprit dans lequel il prend ses fonctions comme Directeur du Courrier : associer tous les acteurs du courrier pour engager une riposte face à la concurrence dans le domaine du courrier (Plan 1996 de reconquête courrier); 1995 : année difficile pour La Poste et son activité Courrier et tendance au ralentissement dès 1990 accentuée avec les mouvements sociaux de 1995; Trois tendances ayant entraîné la décrue : ralentissement de l'activité économique, entreprises réduisant leurs frais généraux et rationalisant leurs envois, fort accroissement et diversification de la concurrence dans l'activité courrier. Les priorités sur trois mois en quatre points : plan de reconquête du courrier " reconquérir le milliard de chiffre d'affaires "; garantie de fiabilité et de continuité du service ou " comme une lettre à La Poste " ; reconquérir la " QS " ou la " riposte qualité "; redonner confiance et mobiliser tous les acteurs du courrier ou " tous à nos postes ". Les grandes étapes de ces actions : -le sursaut commercial : simplifier le PAC courrier (re-styler la gamme existante pour la rendre plus lisible et plus attractive), Clarifier les responsabilités et les objectifs de chaque acteur (délégués commerciaux courrier et conseillers courriers doivent être opérationnels vers les grands comptes, les entreprises et les professionnels à potentiel. Réussir la campagne prêt à poster. Restructuration du PAC en quatre temps forts : remise en forme, campagne grand public et marketing direct pour créer le mouvement, campagnes services pour consolider la fidélisation, accélération finale avec campagne grand public marketing direct et messagerie. -Comme une lettre à La Poste : assurer concrètement la fiabilité et la continuité du service, harmonisation nationale des dispositifs. -La riposte qualité

-1997 :

Rédige un article sur " L'avenir du courrier " (Redéfinition du courrier ancien et moderne depuis la loi du 2 juillet 1990 organisant deux entités morales de droit public distinctes (La Poste et les Télécommunications); Fantômes technologiques et a priori tenaces; Les paradoxes de la société de l'information; Le rôle clé de l'interface électronique ou humaine; Comment articuler une politique postale en matière de courrier, Datapost, Dynapost et Télépost, trois ponts électroniques) Médiation. Les nouveaux Cahiers de l'I.R.E.P.P. n°20, mai 1997.<sup>58</sup>

### **Décorations, distinctions honorifiques :**

Chevalier de la Légion d'Honneur le 16 novembre 1992 (décret du 16 novembre 1992, *J.O.* du 18 novembre 1992).<sup>59</sup> Chevalier de l'Ordre National du Mérite.

---

<sup>58</sup> Médiation. Les nouveaux Cahiers de l'I.R.E.P.P., n°20, mai 1997, p. 121.

<sup>59</sup> Bulletin Officiel des P.T.T., 1992, " Saumon ", p. 11.