

L'accompagnement indicible des assistants sociaux : une source d'usure

Autor(en): **Oberson, Bertrand**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Revue économique et sociale : bulletin de la Société d'Etudes Economiques et Sociales**

Band (Jahr): **71 (2013)**

Heft 2

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-390942>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

L'ACCOMPAGNEMENT INDICIBLE DES ASSISTANTS SOCIAUX: UNE SOURCE D'USURE

BERTRAND OBERSON

*Université de Fribourg, Domaine Sociologie, politiques sociales et travail social
Bertrand.Oberson@unifr.ch*

> L'usure professionnelle est souvent associée à la combinaison entre des contraintes gestionnaires s'exerçant sur les professionnels et une relative invisibilité du travail réel. Les pratiques accompagnantes, typiques du travail social, doivent répondre à une double difficulté: d'une part l'indicibilité de l'activité et d'autre part, une forte pression du monde politique. Comment répondre à ces pressions multiples s'exerçant sur les travailleurs sociaux? Une meilleure visibilité de la pratique accompagnante aurait-elle un effet sur l'usure professionnelle des travailleurs sociaux?

Mots-clés: accompagnement, assistants sociaux, usure professionnelle, santé au travail.

1. L'ACCOMPAGNEMENT: UNE PRATIQUE MOLLE?

L'usure professionnelle des assistants sociaux est aujourd'hui attestée de toute part¹. Les raisons avancées sont nombreuses: l'intensification du travail, des injonctions multiples et parfois contradictoires s'exerçant sur les professionnels, des situations inextricables vécues par les usagers, une incapacité à dire ce qu'ils font au quotidien... Ainsi, les assistants sociaux devraient de plus en plus mobiliser des ressources personnelles pour agir. Ces professionnels auraient alors le sentiment de s'adosser plus sur des savoir-être que sur des savoir-faire. Il en résulterait le sentiment d'être constamment dans l'improvisation plutôt que dans la production (Glärner, 2008: 79), de ne jamais être évalué sur la qualité du travail fourni et de subir d'innombrables pressions contradictoires (du public, des employeurs, du monde politique...).

Dans cette veine, Bertrand Ravon (2009) distingue deux faces à l'usure professionnelle: l'épuisement dans la relation d'aide de face à face et le ressentiment face aux prescriptions contradictoires. Notre article portera précisément sur cette difficile articulation entre un engagement subjectif dans le face à face et les nombreuses contraintes, injonctions qui s'exercent sur les assistants sociaux². Comment être attentifs à la fois aux plaintes et demandes du bénéficiaire de l'aide sociale et aux différentes injonctions de la hiérarchie ou du monde politique?

¹ «Différentes études faites en Allemagne, au Luxembourg et en Suisse attestent que les professionnels du social et de la santé sont particulièrement sujets au burnout: jusqu'à 20% des personnes interrogées montrent des signes d'épuisement professionnel» (Lauber, 2010).

² Étude en cours s'appuyant sur l'observation de «consultations» d'assistants sociaux et de commissions sociales dans le cadre de l'aide sociale fribourgeoise.

Les descriptions usuelles des services sociaux helvétiques pointent des cadres d'action contradictoires (complexification des procédures, empilement des dispositifs institutionnels et interinstitutionnels, extension du management, séparation entre l'aide financière et l'aide dite personnelle, introduction de contreprestations facultatives...). Les assistants sociaux disent alors se retrouver sans missions claires, avec peu de soutien hiérarchique, ni reconnaissance institutionnelle. Ils ont le sentiment de devoir se débrouiller, souvent seuls (Ravon, 2009: 61). Pourtant, d'une certaine manière, les institutions sont depuis toujours plurielles, parce qu'elles portent des finalités contradictoires et sont en permanence traversées par des divergences et des conflits quant à la manière de les interpréter et de les mettre en œuvre (Bonny, 2012: 22). Qu'y a-t-il alors de nouveau dans ce tableau?

Aujourd'hui la relation d'aide exercée par les assistants sociaux est usuellement décrite par la notion d'accompagnement. Une rupture, un changement de paradigme se produirait sous nos yeux. Selon Jean Foucart (2008: 120), l'accompagnement serait une pratique molle, dans le sens de compromis à réaliser au quotidien entre des tensions paradoxales. Ce serait un processus double (jeu sur la proximité/différence, faire sans faire, ne pas faire en faisant, être dedans et dehors, etc.). Selon cette définition, l'accompagnement des usagers rime avec une gestion au coup par coup de situations problématiques, dont on considère que seul l'individu peut se départir en définissant par lui-même et pour lui-même les normes et valeurs susceptibles de le guider pour les traiter (Giuliani, 2009). Ruser, métisser, hybrider sont alors autant d'exigences de ces pratiques. Si l'accompagnement est un art, une ruse ou un bricolage, se pose la question de sa visibilité. Peut-on expliquer un art? Rien n'en est moins sûr.

2. LES PROBLÈMES DE SANTÉ AU TRAVAIL POUR LES ASSISTANTS SOCIAUX

La diversification des publics avec la montée de la notion de vulnérabilité, la multiplication des procédures et des dispositifs, la juxtaposition de règles de droit incompatibles et le renforcement de la logique de gestion et de contrôle ne sont pas sans effet sur la santé au travail des assistants sociaux. Ces derniers se disent souvent découragés, avouant ainsi leur impuissance (Niewiadomski, 2006), ayant l'impression que leur utilité diminuerait de jour en jour, jusqu'à évoquer un travail social palliatif (Soulet, 2009). L'intensification du travail, physique et cognitive, est directement à l'origine du sentiment d'impuissance ressenti par les professionnels de la relation (Green, 2004).

D'autres explications, plus contextuelles, sont également relevées. Le règne de l'urgence par une logique d'accélération des activités devient un mode dominant de régulation collective impliquant de faire un maximum de choses en un temps toujours plus resserré (Aubert, 2003). Philippe Zarifian (2001) pointe la nécessité de répondre dans des délais très rapides aux aléas qui se présentent, tout particulièrement pour les professions devant gérer une clientèle. Cette logique «événementielle» occupe une place importante dans l'explication des problèmes de santé au travail des assistants sociaux.

Pour comprendre l'épuisement au travail, il convient également d'être attentif à l'invisibilité de l'accompagnement exercé par les assistants sociaux. Alors même que ces derniers continuent de déployer des efforts considérables pour bien faire leur travail, la pression quantitative semble avoir pris le dessus. On ne retient de l'outil d'évaluation que son rôle de conformation et pas celui de source de savoirs pour l'action et la coopération (Moisdon,

1997). «Sur le terrain, la discussion disparaît, au moment où le soutien du collectif est le plus nécessaire, et le tournant gestionnaire semble se réduire à une taylorisation de l'organisation.» (Grevin, 2011: 54) Si la production de l'assistant social n'est que virtuelle, comment dire ce qu'il fait? Certes, il accompagne, il guide, il facilite, il renseigne et il défend, mais comment en rendre compte, déjà pour soi et encore plus pour les autres? Cette non-production de visibilité induit une réalisation de soi inachevée, le sentiment d'être une personne limitée car sa compétence est impalpable (Soulet, 2005).

3. QU'EST-CE QUE PUISER DANS SES RESSOURCES PERSONNELLES?

«Pour s'ajuster aux situations singulières et pour construire la confiance sans laquelle aucune action à venir n'est possible, l'assistant social se doit de prendre des initiatives, de puiser dans des ressources personnelles» (Ravon, 2009: 64). Ces ressources personnelles ne sont pas seulement affectives, elles peuvent être de l'ordre du réseau d'adresse: par exemple il arrive que les assistants sociaux s'appuient sur le réseau associatif local de solidarité qu'ils se sont constitués en tant qu'habitants ou en tant que militants («avoir du réseau pour obtenir des tuyaux», Soulet, 1997: 53). Ou encore tel assistant social parviendra à répondre de façon adaptée à son interlocuteur parce qu'il connaît bien le problème posé pour l'avoir vécu personnellement.

Cet engagement subjectif est aujourd'hui envisagé comme une compétence centrale dans l'action sociale contemporaine (Lima, 2009). En un mot, «le professionnel est celui qui au travers de son savoir et de son expérience accumulée possède un large répertoire de situations et de solutions.» (Lichtenberger, 2003)

Concrètement, le droit réparateur, compensant un préjudice, s'est effacé au profit de droits tournés vers le futur et qui sont supposés avoir un effet transformateur sur la situation des personnes. Le principe de responsabilité fonctionne tout à la fois comme un opérateur de reconnaissance – les individus sont saisis comme potentiellement capables – et comme un moyen de contrainte par lequel ils sont faits comptables de ce qu'ils entreprennent (ou pas) et tenus d'en répondre publiquement (Giuliani, 2009). Le jugement de l'adéquation du cas au droit ne repose donc plus uniquement sur l'évaluation des caractéristiques des personnes mais sur les capacités de l'individu à tirer profit du droit pour s'intégrer. L'assistant social est alors appelé à poser des paris sur l'avenir.

À partir des éléments biographiques de la personne et de l'analyse de son environnement, il y a bien la tentative d'anticiper sur son avenir probable mais il s'agit moins d'une rationalité statistique s'appuyant sur la loi des grands nombres qu'un travail de projection « clinique », au cas par cas, dans une appréciation subjective des probabilités de glisser dans l'exclusion ou au contraire d'y résister.

- assistant social: *«Il avait pour plus de 4000.- de loyers impayés, donc heu je me suis permise de regarder avec Monsieur B. (président) parce que la régie est d'accord que l'on paie 100.- par mois mais avec 4000.- cela fait 4 ans, donc moi dans 4 ans je ne suis pas sûre, enfin dans 6 mois je ne suis pas sûre... je me suis permise de dire on n'entre pas en matière et il s'est fait expulser, en effet.*
- membre de la commission sociale: *Alors il vit où?*
- assistant social: *Alors maintenant il vit à droite et à gauche.»* (Commission sociale no2)

L'usager est fait comptable des troubles de son expérience et il est sommé de les traiter. Si, les professionnels estiment que le travail engagé avec tel ou tel usager «*n'avance pas*», «*fait du surplace*» ou encore «*ne sert à rien*», que tout est constamment «*mis en échec*», alors les pactes se rompent, les accords sont invalidés, les perspectives communes s'évanouissent, la ferveur compréhensive des professionnels s'émousse. L'usager n'est alors plus digne de compréhension, il est alors perçu comme un sujet défaillant (Giuliani, 2006: 205).

Lorsqu'un usager ne se conforme pas à cette exigence de communication des émotions et des témoignages, son attitude apparaît suspecte. Le fait qu'un usager ne montre rien, ne s'émeut pas et ne laisse rien filtrer de lui-même, suscite la vigilance des professionnels. Le travail avec autrui s'appuie sur un prérequis de participation, d'implication des individus et n'autorise pas qu'ils restent sur un quant-à-soi. Le détachement et le repli sur soi sont des formes d'inscription proscrites car elles ne laissent aucune prise aux travailleurs sociaux. (Giuliani, 2006: 208) Sans cet engagement, ce lien plus ou moins solide, rien ne semble pouvoir être entrepris. Mais alors, comment rendre compte de ce lien, de cet engagement?

4. L'APPORT DE LA SUBJECTIVITÉ AU TRAVAIL

La subjectivité au travail est parfois considérée comme le petit plus qui fait la différence: le sourire qui fait que l'on a envie de revenir, les mots personnalisés qui nous font oublier notre statut de client... Dans le champ de l'aide sociale, l'engagement subjectif de l'assistant social occupe une place bien plus centrale. Cet engagement subjectif est censé permettre la construction de la confiance (tant du bénéficiaire de l'aide que des supérieurs hiérarchiques du professionnel), voire de poser des jugements sur l'usager (Karpik, 2007). Ainsi, l'aspect moralisant dans l'attribution de ces droits tournés vers le futur n'est jamais totalement évité, particulièrement lorsqu'une commission doute du bien-fondé de l'attribution d'une mesure concrète, elle peut, a minima, se référer au côté moralisateur:

- membre: *«Il vous donne quelle impression?»*
- assistant social: *Il faut tout le temps qu'on le tire en avant, cela fait un moment qu'il est là, il a eu des bourses d'études, il a même eu un prêt sur les bourses d'études et puis tout le monde attend dessus pour qu'il rembourse quelque chose quoi et puis à Fribourg ils ne sont pas très contents de savoir que...*
- membre: *Il a peut-être tout loupé.*
- assistant social: *Oui et puis on ne sait pas.*
- membre: *Donc maintenant c'est son deuxième sursis?*
- assistant social: *Oui je crois que c'est son dernier essai.*
- (membre) *Après c'est fini?*
- assistant social: *Après c'est la pelle et la pioche quoi, donc heu moi je demande l'aide pour le mois d'avril, comme ça on aura le résultat de ses examens et après heu...»*
(Commission sociale no2)

Pour que l'assistant social s'investisse plus largement dans son action auprès du bénéficiaire de l'aide sociale, il faut que s'instaure une relation particulière entre eux. Cette relation est largement tributaire de l'attitude du demandeur. C'est ce que Marcelo Valli, Hélène Martin et Ellen Hertz (2002: 225) appellent le «*feeling*». Pour que naisse ce feeling, le demandeur

d'aide doit endosser une responsabilité personnelle dans sa situation tout en montrant une volonté de «*s'en sortir*». L'accompagnement pratiqué par les assistants sociaux vise à ce que chaque usager prenne la pleine conscience de ses manières d'être et de faire, qu'il en repère les effets et qu'il envisage la manière d'en changer. La conception clinique consiste à considérer l'utilisateur défaillant comme un être humain doté de potentialités, doué d'une capacité de changement et à solliciter la reconstruction positive du sujet par lui-même (Giuliani, 2009). Du point de vue du professionnel, tout l'enjeu est de tenir une position où il considère l'utilisateur qu'il a en face de lui comme véritablement capable et où il peut croire en l'authenticité du récit qu'il lui livre. Mais dans le même temps, son action se situe dans un contexte sécuritaire (Pioli, 2006) où la rhétorique de l'utilisateur abuseur et/ou non motivé prédomine. Cette pression se fait sentir de manière plus directe encore lorsque le professionnel entre en contact avec les autorités politiques pour lesquelles le principe de bonne gestion des finances publiques, n'est pas toujours compatible avec une conception «capacitaire» des usagers. Le travail d'accompagnement est donc un réglage subtil consistant à soutenir des scénarios d'insertion définis en creux, saisis à travers ce qu'ils ne sont pas, c'est-à-dire ne relevant ni de la figure idéale de l'utilisateur responsable, ni de la figure repoussoir de l'utilisateur abuseur.

5. COMMENT VISIBILISER L'ACCOMPAGNEMENT?

La logique de l'accompagnement, comme obstination, mobilisation subjective au cas par cas, invention ou art de faire, quelque peu à l'écart des injonctions institutionnelles et/ou normatives s'est imposée depuis quelques années. Intrinsèquement, l'accompagnement est donc une pratique à la fois invisible et indicible et le restera. Pourtant, peut-on accepter et même se débrouiller de cette invisibilité? Concrètement, le risque n'est-il pas trop grand d'entretenir l'épuisement professionnel des assistants sociaux? En effet, les rares pratiques d'évaluation dans l'aide sociale semblent totalement déconnectées du travail réel: lorsque les assistants sociaux sont évalués sur le nombre de dossiers traités, sur les sorties du dispositif, voire même parfois sur le nombre de lettres envoyées/reçues... ces quantifications sont bien loin de rendre compte de ce qu'accompagner veut dire. Dès lors, ne pas chercher à visibiliser l'indicible, malgré toutes les difficultés inhérentes à cette entreprise, pourrait entretenir les assistants sociaux dans une situation bien délicate. Un minimum de visibilisation de ce qu'accompagner veut dire s'impose alors dans l'espoir d'améliorer les conditions de travail des professionnels du social.

Pour aller plus loin, mettre en scène l'accompagnement pratiqué par les assistants sociaux pourrait paradoxalement ruiner leurs actions. En effet, le geste d'accompagnement ne peut être dit/révéler faute de quoi nous tomberions dans une logique standardisée, normalisée ce dont on cherche précisément à s'éloigner en invoquant la notion d'accompagnement. Cet art de faire ne peut donc être entièrement explicité. Avoir du tact suppose effectivement de ne pas le montrer. Être disponible aux demandes et besoins des autres suppose de ne rien laisser voir du dérangement, des difficultés, de la surcharge de travail qu'impose l'interruption d'une tâche en cours (Dejours, 2003). Pour autant, il n'est pas question de renoncer à toute tentative de visibilisation.

Nous pouvons alors évoquer trois pistes pour mettre quelque peu en lumière l'accompagnement: l'évaluation externe des services sociaux et des assistants sociaux, la formation des assistants sociaux par l'auto-confrontation et la création de disputes de métier au sein des

magistratures sociales. Toutefois, aucune de ces pistes ne semblent totalement optimales. La question de la visibilité des pratiques accompagnantes restera un souci au regard de l'usure professionnelle.

CONCLUSION

Admettre la présence d'une dimension subjective, de pari ou d'engagement dans tout échange, et a fortiori dans le travail, invite à formuler une hypothèse: le malaise au travail ne refléterait-il pas une tendance de la gestion à phagocyter progressivement les dynamiques d'engagement pour les réduire à des pratiques contractuelles plus rationalisables?

Bien souvent, quand les hiérarchies évaluent l'activité des agents, seuls les critères quantitatifs sont pris en compte: nombre d'usagers reçus par l'agent d'accueil (Weller, 1999), nombre d'actes techniques réalisés par l'infirmière, quotas de contrats d'insertion ou de droits ouverts par l'assistante sociale, etc. Les agents eux-mêmes ont du mal à sortir de ce cadre de pensée. Ainsi, lorsque l'on demande à une infirmière de décrire, à la fin de sa journée de travail, ce qu'elle a fait, elle répond presque toujours par la liste des actes paramédicaux effectués sans mentionner d'activités purement relationnelles (Loriol, 2003).

Or, dans les exemples cités jusqu'à présent, une grande partie de l'activité des assistants sociaux reste inconnue: comment on crée de la confiance, comment on va oser prendre un risque pour un bénéficiaire? Des remises en questions, des doutes sont régulièrement exprimés en commission sociale par le monde politique. Comment alors tenir, lorsque le fondement de la proposition reste indicible, inconnu pour les membres de la commission? Quand on ne peut pas expliquer la proposition, la remise en question prend une tournure personnelle. Il convient de noter que dans de nombreux services sociaux, surtout pour les plus grands services, les dossiers ne sont pas présentés directement par les assistants sociaux, mais uniquement par des formulaires ad hoc. C'est précisément ce que reproche Yves Clot (2010). Pour lui, le système, l'organisation doit entendre et visibiliser le travail subjectif, les doutes et les paris propres à l'action sociale contemporaine.

Même si la controverse n'est jamais simple à vivre, elle offre a minima la possibilité de s'expliquer, de mettre en lumière ce travail subjectif d'accompagnement des bénéficiaires de l'action sociale. C'est ce qui permettra, pour Yves Clot (2010), d'éviter, du moins d'atténuer, toute dissonance (discordance) émotionnelle. La santé au travail des assistants sociaux contemporains passe donc par la création d'instances de visibilité du travail d'accompagnement.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

AUBERT Nicole, *Le Culte de l'urgence. La société malade du temps*, Paris, Flammarion, 2003.

BONNY Yves, «Introduction. Les institutions publiques au prisme de la pluralité», BONNY Yves & DEMAILLY Lise, (dir.), *L'Institution plurielle*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 2012.

CLOT Yves, *Le Travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*, Paris, La Découverte, 2010.

DEJOURS Christophe, *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel, Critique et fondements de l'évaluation*, Paris, INRA, Collection Sciences en question, 2003.

- DEMAILLY Lise, (dir.), *L'Institution plurielle*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 2012.
- FOUCART Jean, «Accompagnement et transaction: une modélisation théorique», *Pensée plurielle*, vol. 1, no17, 2008, pp. 113-134.
- GIULIANI Frédérique, «Éduquer les parents? Les pratiques de soutien à la parentalité auprès des familles socialement disqualifiées», *Revue française de pédagogie*, no 168, juillet-août-septembre 2009, pp. 83-92.
- GIULIANI Frédérique, «La procédure de l'entretien individualisé dans le travail d'accompagnement: quand usagers et intervenants sociaux ont à organiser l'expérience de situations sans qualité», ASTIER Isabelle & DUVOUX Nicolas (dir.), *La Société biographique: une injonction à vivre dignement*, Paris, L'Harmattan, Collection Logiques sociales, 2006, pp. 195-212.
- GLARNER Thierry, «L'évaluation diagnostique de la souffrance psychique chez les assistants sociaux», *Pensée plurielle*, vol. 2, no18, 2008, pp.73-91.
- GREEN Francis, «Work intensification, discretion, and the decline in well-being at work», *Eastern Economic Journal*, vol. 30, no4, 2004, pp. 615-625.
- GREVIN Anouk, *Les Transformations du management des établissements de santé et leur impact sur la santé au travail: l'enjeu de la reconnaissance des dynamiques de don*, Thèse de doctorat, Université de Nantes, Institut d'économie et de management, 2011.
- KARPIK Lucien, *L'Économie des singularités*, Paris, Gallimard, 2007.
- LAUBER, Barbara, «Burnout dans le domaine social. Garder une saine distance», *Infos Insos*, no32, mai 2010, p. 3.
- LICHTENBERGER Yves, «Compétence, compétences», *Encyclopédie des ressources humaines*, Paris, Vuibert, 2003.
- LIMA Léa, «La reconnaissance des compétences morales dans les magistratures sociales», CANTELLI Fabrizio, ROCA ESCODA Marta, STAVO-DEBAUGE Joan & PATTARONI Luca, (dir.), *Sensibilités pragmatiques, Enquêter sur l'action publique*, Bruxelles, PIE Peter Lang, Collection Action publique, no5, 2009, pp. 179-192.
- LORIOLE Marc, «La construction sociale de la fatigue au travail: l'exemple du burn out des infirmières», *Travail et Emploi*, no 94, 2003, pp. 65-73.
- MOISDON Jean-Claude, (dir.), *Du mode d'existence des outils de gestion. Les instruments de gestion à l'épreuve de l'organisation*, Paris, Seli Arslan, 1997.
- NIEWIADOMSKI Christophe, «Mutations professionnelles, clinique psychosociale du travail éducatif et enjeux de formation», BRESSON Maryse, (dir.), *La psychologisation de l'intervention sociale: mythes et réalités*, Paris, L'Harmattan, 2006, pp. 227-241.
- PIOLI David, «Le soutien à la parentalité: entre émancipation et contrôle », *Sociétés et jeunesses en difficulté*, n° 1, 2006, <http://sejed.revues.org/index106.html>.
- RAVON Bertrand, «Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux», *Informations sociales*, vol. 2, no152, 2009, pp. 60-68.
- SOULET Marc-Henry, «La vulnérabilité comme catégorie de l'action publique», *Pensée plurielle*, vol. 2, no10, 2005, pp. 49-59.
- SOULET Marc-Henry, «Le travail social palliatif: entre réduction des risques et intégration relative», *Les politiques sociales*, no1 & 2, 2009, pp. 93-115.
- VALLI Marcelo, MARTIN Hélène & HERTZ Ellen, «Le feeling des agents de l'Etat-providence», *Ethnologie française*, volume XXXII, no 2, 2002, pp. 221-231.
- WELLER Jean-Marc, *L'État au guichet: sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Paris, Éditions Desclée de Brouwer, 1999.
- ZARIFIAN Philippe, «Événement et sens donné au travail», JEANNOT Gilles & VELTZ Pierre, *Le Travail, entre l'entreprise et la cité*, Paris, Presses universitaires de France, 2001, pp. 109-124.

