



**HAL**  
open science

# Ethnographie comparée du risque émotionnel au travail. Une tâche aveugle de l'agenda politique

Thomas Bonnet

## ► To cite this version:

Thomas Bonnet. Ethnographie comparée du risque émotionnel au travail. Une tâche aveugle de l'agenda politique. *Revue internationale de politique comparée*, 2018, 10.3917/ripc.253.0123. hal-02560188

**HAL Id: hal-02560188**

**<https://hal.science/hal-02560188>**

Submitted on 1 May 2020

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## **Ethnographie comparée du risque émotionnel au travail. Une tâche aveugle de l'agenda politique.**

**Thomas Bonnet**

Aujourd'hui, il semble difficile de faire l'impasse en sociologie et dans les sciences politiques sur les aspects heuristiques de l'objet émotionnel. En sociologie, les émotions sont par exemple appréhendées à travers leur contractualisation marchande dans le cadre du travail salarié (Hochschild, 2017) et plus généralement comme une marchandise que le capitalisme incorpore à son « esprit » (Illouz, 2006). En sciences politiques, le prisme émotionnel permet d'interroger d'une manière générale l'expression émotionnelle dans l'espace démocratique (Faure & Négrier, 2017). Les logiques des mobilisations collectives sont aussi examinées à la lumière des émotions (Traïni, 2009). Toutefois et si l'émotion s'impose comme objet de recherche, elle questionne aussi beaucoup sur le plan méthodologique. C'est notamment les promoteurs de l'ethnographie qui soulignent les liens entre les affects du chercheur et son engagement sur le terrain (Fassin & Bensa, 2008), reposant à nouveau l'intérêt ou le risque de se « laisser affecter » (Favret-Saada, 1990).

Mais qu'entend-on au juste par « émotions » ? S'il ne s'agit pas ici d'un article consacré à la part des sciences humaines et sociales dans la définition de l'émotion, il convient de fournir cependant quelques éléments définitionnels. Nous employons ce terme comme un synonyme d'état affectif, c'est-à-dire dans son acception la plus générale. Par « émotion », il faut donc entendre tout état affectif aussi intense et bref que l'émotion *stricto sensu* jusqu'à l'état affectif plus continu du sentiment. Souscrivant à l'approche d'autres auteurs (Le Breton, 2004 ; Bernard, 2017) nous n'occultons pas les propriétés biologiques, physiologiques et psychologiques des émotions, mais nous portons l'accent sur le fait que l'environnement socioculturel de l'individu influence non seulement la manière dont les émotions sont éprouvées, mais également comment elles sont exprimées. Autrement dit, nous postulons que les sciences sociales peuvent traiter des émotions comme objet social à part entière en soulignant notamment comment la société (communauté, groupe) socialise les émotions et comment les émotions participent à faire société (communauté, groupe).

L'article propose de traiter de l'étude sociologique des émotions au travail et de leur dimension politique. L'enjeu de l'article est double et conditionne le plan d'argumentation. D'un côté, nous chercherons à souligner les apports méthodologiques de l'ethnographie comparée. Nous prendrons l'exemple d'une étude menée et présentée plus bas. Comment la combinaison de l'ethnographie et de la méthode comparative permet d'étudier les affects au travail ? Nous procéderons en traitant d'abord de la démarche ethnographique, puis en abordant par la suite l'aspect comparatif. Nous tenterons de démontrer en quoi cette association méthodologique a été bénéfique pour notre recherche. En contrepoint, nous

essaierons d'en présenter les limites. D'un autre côté, l'article vise à montrer comment les émotions au travail (surtout ce que nous avons appelé le « risque émotionnel ») sont traitées politiquement. Nous verrons alors que le risque émotionnel peut apparaître souvent comme un risque invisibilisé, car normalisé. Comment est-il traité à travers différents rapports sociaux au sein des organisations observées ? Nous examinerons comment il est envisagé au sein du collectif de travail, dans les relations hiérarchiques et auprès des syndicats. Nous verrons qu'il constitue un enjeu important pour les conditions de travail et leur négociation, mais qu'il est délicat à mettre en avant. Il est souvent expliqué et légitimé par la culture professionnelle, plus ou moins nié par les logiques gestionnaires et relativement oublié de l'action syndicale. Par conséquent, il s'extrait peu ou pas du champ local et n'acquiert donc pas une dimension politique plus large, alors même que l'on observe un intérêt croissant des politiques publiques pour les questions de bien-être au travail. En témoigne par exemple l'apparition de la notion de santé mentale dans le Code du travail en 2002<sup>1</sup>, les grandes enquêtes menées par la DARES<sup>2</sup> sur ce sujet, ou encore la tentative du dialogue social entre partenaires sociaux<sup>3</sup>.

### **Point sur la recherche et sa méthodologie**

Cet article s'étaye sur une recherche doctorale traitant de *la régulation sociale du risque émotionnel dans le travail*. Elle a consisté en une étude comparative sur trois milieux professionnels. Le premier terrain s'est déroulé dans une entreprise des pompes funèbres, auprès d'une équipe de 9 porteurs et maîtres de cérémonie, c'est-à-dire ceux qui réalisent les obsèques. L'équipe funéraire observée est exclusivement masculine et d'une moyenne d'âge de 25 ans, dont l'étendue est très faible (tous les enquêtés sont jeunes). Tous ces jeunes hommes sont issus de milieux modestes et ont connu des parcours scolaires et professionnels relativement semblables. La très grande majorité d'entre eux travaille dans le funéraire plus par défaut que par choix. Le deuxième terrain a eu lieu dans un service pédiatrique hospitalier, auprès d'une équipe soignante composée de 32 professionnelles, dont 15 infirmières diplômées d'État et puéricultrices ainsi que 17 auxiliaires de puériculture. L'équipe est très largement féminine (98%), sa moyenne d'âge est de 35 ans. À la différence des pompes funèbres, il y a une disparité d'âge et une plus grande hétérogénéité sociale dans la mesure où les infirmières et les auxiliaires de puériculture se distinguent par leur capital scolaire et leur statut. Le dernier terrain a concerné la police et plus particulièrement deux services. Le premier est un quart-judiciaire dont la mission est

---

<sup>1</sup> Loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 dite de *modernisation sociale*.

<sup>2</sup> À l'image des enquêtes « Conditions de travail » et des « enquêtes SUMER ».

<sup>3</sup> On peut penser à l'Accord national interprofessionnel du 02 juillet 2008 sur le stress au travail, à l'Accord national interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail ou encore l'Accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 relatif à la qualité de vie au travail.

double : traiter judiciairement la petite délinquance en temps réel et prendre en charge les enquêtes-décès<sup>4</sup>. Le second service est une brigade de protection des familles (BPF) qui enquête sur les violences exercées dans le cadre familial et l'ensemble des mineurs victimes. Il y a 24 fonctionnaires au quart-judiciaire travaillant en uniformes et âgés en moyenne de 40 ans. Le quart-judiciaire regroupe des jeunes gardiens de la paix ayant quitté récemment la voie publique et des policiers bien plus expérimentés et âgés. La BPF est formée par 12 policiers. Ceux-ci travaillent en civils et sont âgés en moyenne de 45 ans. Tous les fonctionnaires de la BPF sont gradés et expérimentés. Dans les deux services de police, la parité est parfaite. Le quart-judiciaire est sociologiquement plus varié que la BPF, dans la mesure où il y a une plus grande diversité d'âge, de grade, mais également de parcours professionnels (certains policiers de cette brigade ont déjà travaillé dans le secteur privé).

La méthodologie est qualitative. Un trimestre d'immersion à temps plein a été consacré pour chaque milieu professionnel. Nos propos s'appuient sur plus de 1 050 h d'ethnographie. L'observation a été participante dans les pompes funèbres et non participante dans la police et à l'hôpital. L'usage de la blouse à l'hôpital et le fait d'observer une brigade de policiers en civil ont permis, vraisemblablement, l'ethnographie d'interactions professionnel-usager<sup>5</sup> peu parasitée par la présence du chercheur. Cela a posé plus de problèmes lors de l'immersion au quart-judiciaire où les usagers s'interrogeaient souvent sur la présence d'un observateur en civil. L'observation a été accompagnée d'entretiens : entretiens durant l'observation, entretiens semi-directifs en fin de campagne d'observation, entretiens collectifs. Nous avons mené plus d'une soixantaine d'entretiens systématiquement enregistrés.

Par ailleurs, la méthodologie repose sur la méthode comparative. En mobilisant différents terrains et en les comparant, l'objectif est double (Verdalle, Vigour, & Le Bianic, 2012). D'un côté, dégager des régularités sociales et, d'un autre côté, faire émerger les particularités des terrains observés. Mais le choix de mobiliser plusieurs terrains et les comparer entre eux implique la prudence. Il paraît important d'éviter au moins deux pièges. Le premier consiste à considérer que finalement rien n'est comparable, puisque tout est singulier. Comment comparer les émotions dans la police, dans les pompes funèbres et à l'hôpital, alors même que ce sont des milieux professionnels différents où les usagers diffèrent et ont des problématiques spécifiques ? Le deuxième danger dans l'analyse comparative repose, à l'inverse, sur le fait de chercher à tout comparer en oubliant justement les particularités propres de chaque situation sociale observée. Le moyen d'éviter ces deux difficultés vise à

---

<sup>4</sup> Dès lors qu'un obstacle médico-légal est posé par le médecin qui constate le décès d'un individu, c'est le quart-judiciaire qui conduit les investigations (hors homicide).

<sup>5</sup> Le terme d'« usager » désigne dans cet article tous les bénéficiaires du service réalisé par les professionnels : les familles en deuil dans le funéraire, les enfants et leur famille à l'hôpital, les victimes, mis en cause et témoin-citoyen dans la police.

élaborer un outil permettant la comparaison et facilitant alors la démarche comparative. C'est ce que nous proposons à travers la notion de « risque émotionnel ». Cette dernière, mobilisée par l'intermédiaire de l'analyse comparative, peut à la fois mettre en lumière les spécificités de chaque milieu professionnel tout en révélant ce qui apparaît commun à ces mêmes milieux et qui constitue par définition le risque émotionnel. Dès lors, les avantages de la comparaison reposent sur la possibilité de saisir la diversité des normes émotionnelles à travers le prisme de l'appartenance professionnelle et d'apprécier les formes de modulation des émotions en fonction des situations sociales rencontrées.

Les soignants, les policiers et les agents funéraires observés sont confrontés quotidiennement à un public éprouvé (familles en deuil, enfants malades et leurs familles, mis en cause et victimes). Ce public est également éprouvant pour eux dans la mesure où l'état émotionnel de l'utilisateur peut se répercuter sur celui du professionnel. Les émotions peuvent alors perturber la réalisation du travail et le bien-être des travailleurs ; c'est ce que la recherche a identifié comme étant un « risque émotionnel ». L'émotion est constitutive du travail relationnel qui est au cœur de la relation de service. Pour autant, cet aspect est d'emblée ambivalent, car le facteur émotionnel peut être tout autant un levier ou une ressource au bon déroulement du travail qu'un risque à l'accomplissement du service. Nous avons donc cherché à comprendre d'une part, comment le risque émotionnel s'incarne auprès des professionnels et d'autre part, comment les collectifs de travail composent avec ce risque et opèrent un travail sur ce dernier pour transformer les émotions du travail en ressource.

Pour clore cette présentation méthodologique, évoquons quelques difficultés propres à chaque terrain. Il ne serait pas surprenant de signaler qu'ethnographier le risque émotionnel affecte le chercheur. Dès lors, on pourrait s'étendre aisément sur la pénibilité à côtoyer des cadavres dans le funéraire, observer des enfants malades ou en fin de vie à l'hôpital ou encore baigner dans la misère sociale d'un commissariat. Cependant, un autre type de problème peut être mentionné : la résonance entre l'identité du chercheur et des enquêtés (Bizeul, 1998). Le fait d'être un jeune homme (de 25 à 27 ans aux différents moments de l'enquête) préparant sa thèse de doctorat a induit différents biais dans le rapport aux enquêtés et dans le recueil de données. S'ils semblent inévitables, il convient néanmoins d'en signaler la présence ; brièvement car nous abordons ces préoccupations autre part (Bonnet, 2020). Ma proximité sociale avec les enquêtés dans le funéraire était patente : nous étions tous de jeunes hommes issus de milieux sociaux proches. Malgré cela, nous nous différencions fortement du point de vue du capital scolaire. En tant que doctorant, j'étais perçu, du moins au début, comme « l'intello » au sein d'un groupe ayant un rapport exécrable avec l'école. De fait, les agents funéraires étaient peu disposés à la pratique de

l'entretien, perçue comme une évaluation, remémorant souvent de douloureux souvenirs scolaires. À l'hôpital, la configuration était différente. J'enquêtais sur un milieu plus socialement hétérogène, très largement féminin et regroupant plusieurs générations. Un biais de genre et d'âge était sensible. Alors qu'avec certaines enquêtées, un rapport presque maternel pouvait se ressentir, un rapport de séduction pouvait se jouer auprès d'autres. Dans tous les cas, le fait d'être l'un des deux seuls hommes évoluant dans ce groupe a constitué pour moi une tension. Si les terrains policiers observés étaient paritaires, l'écart d'âge entre enquêteur et enquêtés était très important. En outre, la méfiance des policiers à l'égard des enquêteurs (Pruvost, 2007) et les difficultés pour certains d'entre eux à se retrouver dans la position d'« interrogés<sup>6</sup> » fut prégnante. Par conséquent, l'existence de ces biais a vraisemblablement influencé le recueil et l'analyse des données.

### **Ethnographier les émotions du travail soignant, policier et funéraire**

Il semble difficile aujourd'hui pour les chercheurs de fermer les yeux sur l'importance que prennent les émotions dans le travail. Elles contribuent à expliquer les conduites individuelles et collectives des acteurs. Leur compréhension participe à saisir, entre autres, l'engagement dans le travail (Bidet, 2011), la construction identitaire au travail (Loriol, 2012) ou encore l'appartenance à des collectifs de travail (Jeantet, 2018). Un nombre important d'études ethnographiques de milieux professionnels donne à voir cette part émotionnelle du travail. On peut penser alors à des terrains hospitaliers (Mercadier, 2002), funéraires (Bernard, 2009), policiers (Mainsant, 2010) ou encore à des études sur les ouvriers d'usine (Linhart, 1978). La sensibilité du travail, l'expérience émotionnelle de l'activité, s'appréhenderait plutôt bien grâce à la démarche ethnographique.

Cette dernière peut être sous-entendue comme étant l'immersion plus ou moins prolongée au sein d'un milieu spécifique, caractérisé par des réseaux d'interconnaissances (Beaud & Weber, 2008). Comme le souligne Cefaï (2010, 7) « le cœur de la démarche s'appuie sur l'observation directe, à la première personne, de l'enquêteur [...] Le principal médium de l'enquête est ainsi l'expérience incarnée de l'enquêteur ». L'ethnographie consiste en un recueil de données aux moyens de techniques descriptives et analytiques, comme l'observation et l'entretien. Pour compléter cette définition généraliste, on peut rajouter le souci pour l'observateur d'enregistrer le plus systématiquement possible (notes, dictaphone, photos, etc.) ce qu'il saisit. Enregistrer pour ne pas oublier, enregistrer pour ne pas trop

---

<sup>6</sup> Si l'entretien sociologique n'a rien à voir, *a priori*, avec un interrogatoire policier, j'ai néanmoins le sentiment que pour un certain nombre de fonctionnaires de police, c'était l'impression qu'ils en avaient. D'où une très forte résistance à la technique de l'entretien semi-directif, comme s'il s'agissait d'une audition d'aveux en quelque sorte. Cependant, il convient d'insister sur le fait que cela n'a concerné qu'une minorité d'enquêtés. La très grande majorité des policiers rencontrés s'est prêtée facilement au jeu de l'entretien, quand bien même ils pouvaient témoigner à l'origine d'une méfiance.

transformer. Car c'est bien de cela qu'il s'agit. L'ethnographie implique, du moins telle que nous l'avons mise en œuvre et vécue, une observation et une analyse simultanée.

Nous avons cherché grâce à l'ethnographie trois éléments que ni les méthodes quantitatives ni les seuls entretiens ne permettent. D'abord, et par volonté de ne pas nous limiter aux clivages entre approche hypothético-déductive et démarche inductive, nous voulions mobiliser la méthode ethnographique pour tenter d'extrapoler le local et de particulariser le général. L'ethnographie a permis, dans un premier temps, de faire remonter du terrain la notion de risque émotionnel. Dans un second temps, elle a été appliquée sur des séquences précises pour éprouver la robustesse de cette notion qui avait été retravaillée à l'aune des apports de la littérature. L'ethnographie a largement contribué dans cette recherche au dialogue que nous avons essayé de maintenir constant entre empirie et théorie. Ensuite, nous voulions étudier notre objet de recherche – les régulations sociales du risque émotionnel au travail – le plus finement possible. Autrement dit, nous voulions comprendre au sein de collectifs de travail (groupes restreints solidement interconnectés), comment s'incarnait concrètement le risque émotionnel : comment les émotions produites par l'activité pouvaient constituer un risque, quelles étaient ces émotions et comment elles étaient assujetties à un travail de la part de ces collectifs. Enfin, nous pensions important de pouvoir apprécier ce travail en train de se faire, donc en favorisant plutôt la compréhension d'un processus que d'un état. En outre, l'approche ethnographique réalisée auprès de professionnels nous a permis de prendre la mesure de l'intensité et de la pluralité des émotions que requièrent les situations auxquelles ils doivent faire face. Ainsi, il a été possible d'accéder en immersion à des dimensions émotionnelles de l'activité. En voici un exemple à travers l'ethnographie de la réquisition de police<sup>7</sup> d'un pendu.

Je suis avec Thierry, un maître de cérémonie. Nous sommes dans le camion. Après être rentrés d'obsèques, le patron, Charlie, nous a demandé de nous rendre à l'institut médico-légal (IML) pour y chercher un corps. Alors que nous sommes sur la route, Pierre, un autre dirigeant, m'appelle et me dit de nous rendre à un domicile pour y réaliser une réquisition de police. Celle-ci se trouve dans le quartier où nous sommes. Pierre me donne la démarche à suivre : « *Vous allez chercher le corps au domicile. Vous l'amenez à L'IML. De là, vous récupérez l'autre corps et vous le ramenez au bureau pour qu'Hervé (le thanatopracteur) lui administre les soins de conservation. Ok ?* » Cinq minutes plus tard, nous arrivons à l'adresse indiquée. La police nous attend. Thierry

---

<sup>7</sup> La réquisition d'une entreprise des pompes funèbres par un officier de police judiciaire appelée familièrement « réquise » par les agents funéraires, s'opère lorsqu'un mort suspect est découvert ou lors de tout décès sur la voie publique. Une fois que le décès est constaté et que la police a réalisé les constatations pour l'enquête, le corps est pris en charge par une entreprise des pompes funèbres qui l'amène à l'institut médico-légal où seront réalisés d'autres examens, comme une autopsie par exemple.

demande de quoi il s'agit... un pendu ! Ce sera mon premier pendu et ma deuxième réquisition. Nous prenons les gants, la housse mortuaire (qui dégage toujours cette odeur des pourris<sup>8</sup>), le brancard-cuillère et des housses blanches (ce sont des housses à usage unique, dans lesquelles on place le corps, puis on place celles-ci dans la housse mortuaire). Alors que nous arrivons dans l'appartement, d'autres policiers prennent des photos et fouillent dans les affaires du mort. Nous découvrons le corps, pendu à la rampe d'escalier. Il a le visage boursoufflé et sa langue est gonflée dans sa bouche, mais il n'y a aucune odeur pour ma plus grande satisfaction. Thierry me demande si je vais bien, je lui réponds que oui, mais je ne m'attarde pas à regarder le visage de cet homme. La police nous a attendus pour décrocher le corps. À vrai dire, selon Thierry, ils nous attendent toujours, car ils ne veulent pas toucher au cadavre. De fait, quand Thierry demande ironiquement à la policière près du corps si elle veut de l'aide pour le descendre, celle-ci recule d'un pas en montrant les paumes de sa main pour nous faire comprendre que ce n'est pas son rôle. Nous enfilons les gants et pendant que la policière de la police scientifique coupe la corde au cutter, Thierry et moi nous préparons à retenir le corps de cet homme âgé de 40 ans pesant dans les 90 kg. La corde lâche, nous retenons le corps. Il est tellement raide que sa jambe droite reste tendue alors que sa jambe gauche est pliée au niveau du genou, on sent du reste une certaine immobilité dans sa position, mais nous le soutenons quand même. Le problème qui se pose maintenant est l'exiguïté de l'appartement, un studio de 25 m<sup>2</sup>. Alors que nous arrivons à poser au sol le corps sur le dos, Thierry me demande d'appuyer sur sa jambe pour la remettre droite. Il me glisse un : « ça va ? », pour voir si je tiens le choc de la situation. Je vais bien, mais je dois appuyer de tout mon poids pour redresser cette jambe raidie par la mort. Pendant que je tire le corps par le bras pour le basculer sur le côté, Thierry fait passer la housse sous le dos du mort. Alors qu'il se penche au-dessus du visage du pendu pour le travailler au niveau des bras, sa cravate frôle la langue du cadavre. Thierry, dégoûté, la retire en grommelant que ce n'est pas pratique de travailler avec une cravate. J'en fais de même, puis nous nous remettons au travail. Le corps rentre difficilement dans la housse, mais nous arrivons tant bien que mal à refermer cette dernière, puis nous nous mettons en position pour soulever le corps et le poser dans le brancard se trouvant lui-même dans la housse mortuaire. Nous le soulevons. Il est lourd, mais il rentre. Nous refermons la housse mortuaire, puis sanglons le tout. [...]

---

<sup>8</sup> Le terme de « pourris » est une catégorisation indigène que l'on retrouve d'ailleurs dans les services de police observés. Il désigne les individus décédés depuis un certain temps dégageant une forte odeur de putréfaction et dans un état de décomposition plus ou moins avancée.

Ce type d'ethnographie, s'appuyant ici sur de l'observation participante, permet donc d'accéder à la dimension émotionnelle de l'activité. Non seulement celle du professionnel réalisant la réquisition, comme quand Thierry est dégoûté au contact de la langue du cadavre ou qu'il s'enquiert du ressenti du chercheur. Justement, cela permet également au chercheur d'éprouver l'aspect émotionnel qui caractérise la réquisition de police d'un pendu, mort par asphyxie. Mais l'ethnographie permet aussi d'appréhender l'impact sensoriel du travail (Candau & Jeanjean, 2006), comme l'odeur d'anciens cadavres qui colle toujours à la housse utilisée, ou le contact tactile (malgré les gants) avec les membres rigidifiés du corps. Toutefois, ethnographier les émotions au travail n'a pas été sans rencontrer quelques écueils. On peut au moins en citer deux.

D'abord, si l'enquêteur utilise seulement l'observation pour décrire ce qu'il perçoit comme relevant de l'émotionnel, il l'interprète uniquement. L'observateur attribue à l'enquêté des émotions à partir de sa propre grille de lecture. Par exemple, je décris durant une audition policière, une certaine colère du fonctionnaire qui m'apparaît tant à travers le vocabulaire qu'il emploie que l'intonation de sa voix et sa manière régulière de couper la parole à l'auditionné. Après avoir côtoyé quelques semaines ce policier et l'avoir observé interagir avec ses collègues, sa hiérarchie, son public et moi-même, je comprends en réalité qu'il s'agit d'une manière plutôt neutre de parler. En somme, j'avais sur-interprété son attitude. Le second écueil repose sur l'utilisation unique de l'entretien. Dans ce cas, nous recueillons autant de définitions émotionnelles qu'il y a d'enquêtés. De surcroît ces derniers rationalisent davantage leurs émotions. Imaginons que j'enquête sur la colère, pour rester sur cette émotion. Je demande aux enquêtés en quelle situation ils ont ressenti de la colère dans leur travail. L'un évoque sans ambages la colère éprouvée envers certains usagers. Un autre enquêté, ayant largement intériorisé le « travail émotionnel » (Hochschild, 2017), c'est-à-dire le respect des scripts émotionnels prescrits par l'organisation du travail, parle de la colère ressentie à son égard quand il estime avoir commis des erreurs dans son travail. Si ces deux manières d'envisager la colère sont intéressantes, elles divergent pourtant largement. Elles reposent sur ce que l'enquêté entend par « colère dans son travail ». Certes, le chercheur peut amener l'enquêté à discuter une expérience particulière, mais la technique de l'entretien, comme pratique réflexive, permet à l'enquêté de rationaliser *ex post* un comportement lui paraissant illégitime d'indiquer à l'enquêteur – en l'occurrence une colère qui pourrait le discréditer aux yeux du chercheur.

En revanche, la combinaison de l'observation et de l'entretien - la démarche ethnographique à part entière - permet, semble-t-il, de mieux saisir le fait émotionnel. Voici typiquement comment je procédais pour recueillir des situations où l'émotion semblait pertinente. J'observe et consigne à l'écrit, par exemple, une interaction entre un professionnel et un

usager. Je tente l'effort de décrire l'échange dans son intégralité, en contextualisant au mieux, tout en me concentrant sur les indices émotionnels perçus. Quand l'interaction est finie et l'usager absent, je reviens dessus avec le professionnel. En lui lisant mes notes, je lui expose mon interprétation de la situation. Cela engage d'emblée un ajustement analytique entre nos deux perceptions du moment vécu : avons-nous vu les mêmes choses ? En réalité, il s'agit bien plus de favoriser les explications de l'enquêté que défendre ce que j'estime avoir observé. Dans tous les cas, en lui rendant compte de mes notes de terrain, je peux accéder à ses mondes sociaux, du moins les représentations les sous-tendant (Emerson, Fretz, & Shaw, 2010). Certes, l'usage unique de l'entretien permet d'interroger les représentations des enquêtes, mais revenir sur les notes ethnographiques dans l'immédiateté de la situation permet un échange très contextualisé. En nous appuyant sur des faits reconnus mutuellement ou pas, nous pouvons discuter de l'aspect émotionnel structurant cette situation sociale. Un des exemples les plus frappants eut lieu sur le terrain policier.

À la brigade de protection des familles. Il est 15 heures, je suis avec Sébastien (S). Il est arrivé récemment dans la brigade et il s'apprête à auditionner sa première « femme battue ». Ses collègues lui proposent de l'assister, mais celui-ci refuse poliment et avance fièrement en souriant qu'il ne « *se laissera pas embobiner. Vous inquiétez pas,* leur dit-il. *Je ne vais pas lui laisser mon numéro perso* ». Sébastien vient d'une brigade un peu plus « prestigieuse » que la BPF et m'a affirmé à plusieurs reprises que s'il mesure toute la détresse de ce type de victimes, leurs auditions ne demandent pas vraiment un grand savoir-faire policier. Dans tous les cas, l'audition se déroulera dans le plus grand des bureaux de la brigade où travaillent 4 des 12 fonctionnaires. Par conséquent, ses collègues peuvent l'aider au cas où l'audition ne se déroulerait pas bien. Me prenant à partie, il m'invite d'ailleurs à l'observer, mais m'assure que la situation sera « *vide* » d'un point de vue émotionnel, de son côté en tout cas. [...] 16h33, la plaignante (P) arrive dans le bureau de Sébastien. Elle n'a pas de marques visibles des violences puisque les faits se sont déroulés il y a quelques mois. Comme d'habitude, le policier avant de rédiger le procès-verbal questionne l'auditionnée oralement. Il débute l'audition sur le ton qu'il adopte ordinairement, c'est-à-dire assez doux et jovial. « (Sébastien) *Bon, vous déposez plainte, mais il faut divorcer aussi.* (Il désigne de la tête Karim, un collègue à lui, assis à son bureau qui observe la scène) *C'est mon collègue qui s'est occupé de vous, il y a deux ans. Ça n'a pas été efficace hein ?!* (Il sourit. La dame se retourne vers Karim et le regarde) // (Karim) *Mais pourquoi tu dis ça ?* // (S) *Moi, je vais vous en débarrasser madame...* // (K) *Mais je vous avais dit de ne pas rester avec lui.* // (Michèle, une autre policière présente dans le bureau) *Mais vous êtes toujours avec lui ?* // (Plaignante) *Il m'a dit qu'il avait*

changé. // (Michèle) Ah oui comme toujours ! // (K) Il est allé en prison quand même ! Mais il ne fallait pas revenir avec lui. [...] // (S) Bon, vous faisiez quoi en Égypte ? // (Plaignante) Secrétaire administrative. // (S) C'est lui qui vous a fait venir en France ? // (P) Oui, en 2005. // (S) Comment ça a commencé les violences ? // (P) Crescendo. // (S) D'accord. Il a déjà fait de la prison pour ça hein ? [...] Donc ensuite quand vous vous êtes remis ensemble, il vous a à nouveau menacée ? // (P) Oui, deux mois à peine. // (Sébastien rédige maintenant le procès-verbal tout en continuant à parler) D'accord. Il a tenu deux mois. Et les enfants assistaient à ça ? // (P) Oh oui. // [...] // (S) Il est repentant quand il vous tape ? Je veux dire : quand il vous tape, il s'excuse le lendemain ? // (P) Non, il me dit que c'est ma faute s'il me tape (elle sanglote). // (S ajoutant un peu plus de douceur dans sa voix) Allez ça va s'arranger. (Elle lui montre des photos d'un appartement sans meubles où son mari l'aurait enfermée pendant 4 semaines). Ah mais c'est pourri ! // (P) Oui. // (S) Vous avez passé un mois là-dedans avec les enfants ? // (P) Oui. // (S) Vous savez, il ne faut pas exagérer parce que votre mari a déjà été condamné. Il ne faut pas grossir pour qu'il soit condamné. Dites-moi la vérité, car votre mari, il va de toute manière repartir en prison. [...] Alors, quelle fréquence les violences durant le séjour en Égypte ? Une fois par jour, deux fois par jours ? // (P) Non, pas tous les jours. Dès que je râle, mais ce n'est pas forcément des gifles. Il m'attrape à la gorge et m'insulte. Et ça devant les enfants... alors j'arrête. // (S) Écoutez-moi madame. Si je vous dis fort (il hausse la voix et la pointe de son index) : « Tu restes ici ! », vous avez peur de moi et vous ne sortez pas. Êtes-vous sûr que la porte était fermée à clé pendant les 4 semaines ? // (P) Oui. // (S) Parce que là c'est grave, c'est de la séquestration. (Elle ne dit rien, mais approuve de la tête) C'est bien ça qui s'est passé alors ? // (P) Oui. // (S) Ok, je vous crois. [...] Alors il veut divorcer ? // (P) Oui c'est ce qu'il dit mais... // (S) Il teste c'est ça ? // (P) Oui, exactement. Il est contre le divorce. Il dit : « Si je t'attrape, je te fais ça et ça ». // (S) Il veut vous garder coûte que coûte ? Quand il est revenu en France, vous deviez être tranquille chez vos parents en Égypte. // (P) Ah oui j'étais bien. // (S) Vous savez où il est là ? // (P) Je ne sais pas, mais j'ai son numéro. // (S) Moi, j'ai peur que si je l'appelle, il vienne chez vous ce soir pour vous dire : « alors t'as appelé les flics ! » // (Karim qui assiste à la scène s'adresse à moi et indirectement à Sébastien) Regarde-le, le nouveau... // (Sébastien un petit sourire aux lèvres) Sinon on peut vous en débarrasser pour toujours. Non, je déconne... vous rigolez des fois ? [...] Je veux plus que vous reveniez avec lui, sinon je ne reprends pas votre dossier d'accord ? [...] // (P) J'ai peur. S'il part en prison, j'ai peur qu'il envoie quelqu'un me faire du mal. // (S) (Fermement) Non mais attendez ! Votre mari, ce n'est pas le chef de la mafia. Il est au chômage. Il ne fait rien. Il ne vous touchera pas. // (P) Oui, mais j'ai peur. // (S) Je vous donne mon numéro de téléphone perso. Vous m'appellerez si jamais vous avez besoin d'aide. [...] Je vous appelle demain pour vous

*dire. Il y aura sans doute une confrontation à moins qu'il reconnaisse vous avoir frappée, menacée et séquestrée, mais bon... »*

Après cette audition, j'ai accompagné Sébastien à l'extérieur du bâtiment en compagnie de sa collègue Michèle. Celui-ci me demandant ce que j'ai donc bien pu observer, j'en profite immédiatement pour lui lire mes notes. Je lui fais remarquer qu'il a donné à la plaignante son numéro de téléphone personnel, alors qu'il assurait pourtant à ses collègues que cela ne se produirait pas. Dans un éclat de rire franc, il reconnaît s'être senti en sympathie durant l'audition avec la plaignante, justifiant son geste pour la rassurer et atténuer ses angoisses. Dès lors, un bref entretien s'improvise sur l'aspect relationnel et émotionnel de sa première audition, notamment sur la manière dont il a été un peu déstabilisé par la détresse de cette femme et sur les craintes à présent d'être « harcelé » sur son portable par cette dernière. Michèle, sa collègue présente, participe à cet échange en donnant son point de vue – notamment son désaccord sur le fait de donner son numéro – mais en confirmant cependant ce qu'a pu éprouver Sébastien durant l'audition.

Seule la combinaison de l'observation et de l'entretien a permis d'interroger, de surcroît à chaud, l'expérience émotionnelle de l'enquêté et de comprendre comment il a mobilisé ses émotions pour rationaliser son travail. Il ne s'agit absolument pas de le piéger en le mettant face à ses contradictions : le fait de paraître badin avant l'audition et d'être finalement affecté par le récit de la plaignante. En revanche, cette confrontation après coup, permise par la restitution des notes du chercheur à l'enquêté, aide à saisir une partie de ce qui s'est joué affectivement durant l'audition et comment cela a impacté son déroulement et potentiellement celui de toute l'enquête. Sébastien a été ému par les propos de la plaignante, l'intonation de sa voix, ses sanglots réguliers, les photos montrées témoignant de l'état pitoyable du lieu où elle a été vraisemblablement séquestrée avec ses enfants, sa position de victime face à ces derniers, la crainte des représailles de son époux, etc. Cela a conduit le policier à lui donner son numéro de téléphone personnel. D'un côté, parce qu'il veut agir pour elle et la soulager. D'un autre côté, car il pense sur le moment que cela joue en faveur de l'audition. Sans doute l'observation seule ne nous aurait pas permis d'accéder aux craintes et au recul de Sébastien sur son expérience. En mobilisant uniquement l'entretien, il est probable que le policier aurait tu cette affaire. Dès lors, la combinaison de l'observation et de l'entretien dans la continuité de l'observation semble constituer une méthodologie permettant d'appréhender d'une manière intéressante la question émotionnelle au travail. Le fait de pouvoir réaliser cela collectivement, c'est-à-dire avec plusieurs des protagonistes, est apparu comme particulièrement enrichissant ; à l'image de cet entretien collectif à l'hôpital.

(Infirmière 1) *Non. Jamais, jamais. Je n'ai jamais parlé du boulot. Quand je bossais à Aix, il (son mari) me demandait des fois : « Alors les petits... machins ». Je disais : « Oh non, j'ai une petite crevette de 700 grammes », point barre. Mais c'était tout. Jamais, jamais, jamais. Je n'ai jamais parlé de mon travail. // (Infirmière 2) Alors que moi, il (son compagnon) me dit qu'il n'a pas forcément envie d'entendre mais moi... // (I 1) Toi t'as besoin d'en parler. // (I 2) Alors que lui, il me dit qu'il déteste ça. // (Auxiliaire) Ah moi aussi (imitant son mari) : « Ça a été ? Ah ! Pourquoi tu me racontes ça ? Allez, c'est bon tu m'as foutu le moral à zéro ! » // (I 1) Moi, jamais je ne raconte rien. // (Sociologue) Tu en parles au boulot ? // (I 1) Non, pas forcément. Si j'en parle, c'est parce que... bon s'il y a des décès par exemple, j'imagine que tu fais allusion à ça. Si j'en parle, c'est parce que je trouve que ça s'est mal passé et là, oui j'ai besoin d'en parler ! Mais pas sur le fait que l'enfant soit parti. Je n'ai pas besoin d'en parler. Si j'en parle, c'est que ça s'est mal passé. (S'adressant à I 2) Toi, je ne sais pas ? // (I 2) Moi, je vais en parler à la maison comme ça... Sans rentrer dans les détails. Je vais plus en parler, comme je te disais tout à l'heure, à des collègues qui sont devenues amies. Si on va boire un coup, on va en parler. Ça va s'arrêter là. Ouais, peut-être comme tu disais, si ça ne s'est pas bien passé... // (S) C'est quoi un décès qui se passe bien ? // (A) Les conditions. // (I 1) Beh, c'est déjà un enfant qui part... // (I 2) ...paisible. // (I 1) Voilà, sereinement. // (I 2) Rapidement, je dirais. // (I 1) Rapidement et sereinement. Accompagner un enfant (dans la mort) c'est lui éviter les souffrances. Le temps qui traîne. Aider la famille, c'est pareil. Tu te poses des questions : « Comment je vais faire ? Qu'est-ce que je dois faire ? » Après tu te rends compte que tu te poses des questions pour rien. Les gens, ils ont simplement besoin que tu sois là, et puis point barre. Ils n'ont pas besoin que tu leur fasses des discours, que tu leur poses des questions, ils n'ont pas besoin que tu parles. Des fois, le simple fait de savoir que tu es là ou que tu n'es pas loin, qu'ils peuvent t'appeler, ça suffit. On se pose beaucoup de questions par rapport à ça, mais la plupart du temps on s'aperçoit que... // (I 2) C'est plus un accompagnement dans la logistique... // (I 1) ...Voilà... // (I 2) ...leur faire penser aux habits et tout ça. Ils n'y pensent pas toujours. // (I 1) Le fait que ça se passe bien, c'est un enfant qui part sereinement, qui ne souffre pas et qui part rapidement quoi ! Voilà ! [...] (S) Comment vous préparez-vous à l'arrivée des deux sœurs (en fin de vie)? // (I 1) Moi, je n'y pense pas. // (I 2) Moi aussi j'évite d'y penser... vis-à-vis d'Enzo : c'est mon dernier décès et c'est la même pathologie. C'est égoïste, mais si ça peut tomber sur une autre, ça m'arrangerait ! // (I 1) Eh oui, c'est clair ! // (A) Mais tu ne peux pas ! Si ça tombe sur toi... // (I 1) C'est à nous de nous arranger après quand on se partage le service. // (I 2) Même si ça me retombe dessus, je le ferai. // (I 1) Je suis sûre que tu le ferais.*

Ce type d'entretien appuyé sur des observations réalisées auparavant prend donc corps dans une enquête située. Il permet de confronter des perceptions émotionnelles au sein des collectifs. Par exemple, comment vivre plus ou moins bien le décès d'un enfant ? Comment cette situation peut engendrer tristesse, amertume et colère ou à l'inverse permettre l'expression de la satisfaction d'un travail bien fait ? Ces entretiens amènent *a fortiori* à interroger les degrés de concordance et de discordance entre les pratiques et les représentations de chacun au sein du groupe : parle-t-on des affects entre collègues ou avec son entourage familial, comment réaliser de *bons* soins palliatifs avec les enfants, etc. Toutefois, il semble nécessaire de prendre garde à nouveau à quelques pierres d'achoppement. D'abord, le risque pour l'enquêteur d'entendre seulement des discours convenus, dans la mesure où les enquêtés n'exposeront pas à l'étranger les « savoirs coupables » du métier (Hughes, 1996). Dire à un profane que l'on peut ressentir de la satisfaction à accompagner un enfant dans la mort, c'est transgresser une règle morale forte. Sans se leurrer et tomber dans le piège de l'illusion de la transparence, on peut néanmoins penser que la confiance établie entre l'enquêteur et les enquêtés peut ébranler et quelquefois briser le sceau du secret. Si cette difficulté est évidemment présente aussi dans les entretiens individuels, l'aspect collectif de la discussion peut vraisemblablement pousser cette autocensure à son paroxysme (Duchesne & Haegel, 2004). Dès lors, la pression sociale qui s'exerce sur tous et notamment celui qui s'aventurerait à livrer les savoirs coupables du groupe est très forte. Les entretiens collectifs sont donc susceptibles de se dérouler dans une certaine conformité. Il importe alors de comprendre l'influence qu'exercent certains sur d'autres. À ce titre, il nous semblait impossible de contourner ce problème uniquement par un travail de confiance. Aussi, nous nous sommes efforcés de comprendre sur nos terrains, qui pouvait tenir et en quelle occasion le rôle de leader, de suiveur ou encore de bouc émissaire. Cela pour tenter de resituer dans un contexte psychosociologique les propos rapportés.

### **L'ethnographie comparée des émotions : la comparaison inter-professionnelle**

Dans l'exemple précédent, nous nous trouvons déjà dans un cadre comparatif, car nous interrogeons les différentes perceptions émotionnelles au sein d'un groupe ou bien leurs similitudes. Cependant, nous avons réalisé un autre type de comparaison sur laquelle nous voudrions porter l'accent : la comparaison inter-professionnelle.

La recherche exposée dans cet article s'est très largement fondée sur la comparaison entre des milieux professionnels différents. Comme indiqué précédemment, le risque émotionnel a été identifié dans les pompes funèbres, à l'hôpital et dans la police, comme étant le moment où le paramètre émotionnel de la situation de travail menace le bien-être du professionnel et/ou la finalité du travail, c'est-à-dire l'accomplissement du service et la façon

dont ce dernier se vit sur le plan individuel ou collectif. Typiquement, le risque émotionnel peut se manifester quand un professionnel clôt une interaction avec un usager et éprouve le sentiment de ne pas avoir été professionnel, d'avoir *manqué quelque chose*, notamment dans la dimension affective du service. À l'image, par exemple, de cette soignante sortant de la chambre d'un enfant en fin de vie et culpabilisant de n'avoir pas discuté avec les parents. Elle regrette de ne pas s'être manifestée davantage auprès d'eux comme étant disponible, à l'écoute, en empathie. On retrouve des situations éveillant des ressentis similaires aussi bien dans la police, quand une audition est vécue sur le registre de l'amertume par le fonctionnaire, ou encore dans les pompes funèbres quand les obsèques paraissent avoir été ratées. En somme, le risque émotionnel s'incarne ici dans l'idée que si le travail a pu être accompli dans son aspect technique, il a été négligé dans son volet relationnel. Le risque émotionnel résulte du point de vue porté par les professionnels sur leur travail. Il se traduit par un vécu émotionnel particulier (embarras, gêne, honte, culpabilité, etc.).

La démarche comparative entre professions a aussi permis de montrer que le risque émotionnel était soumis à une régulation sociale similaire dans les trois milieux professionnels. Ainsi, les collectifs de travail opèrent une routinisation de l'activité qui passe par une catégorisation sociale de leur public et une typification des situations de travail. En d'autres termes, à chaque catégorie d'utilisateur élaborée correspondent des manières spécifiques de travailler fondées, entre autres, sur des scripts émotionnels développés auparavant. Les collectifs de travail en procédant ainsi minimisent l'incertitude émotionnelle des situations de travail, au risque de réduire considérablement la complétude de la réalité sociale en occultant des pans entiers de cette dernière. Mais si la comparaison de ces trois milieux a mis en lumière des aspects communs du problème, elle a aussi permis de nuancer une généralisation abusive. Effectivement, la comparaison inter-professionnelle dégage des spécificités propres à chaque groupe professionnel, car notamment la formation des professionnels et leurs cultures diffèrent. Si le risque émotionnel se retrouve dans les trois milieux, il prend des formes différentes en fonction justement de ces milieux. De la même manière, les régulations proposées par les collectifs de travail ont des singularités propres à leur milieu. En cela, la comparaison permet de monter en généralité tout en pointant les particularités des métiers étudiés.

Cela peut être illustré avec l'exemple de la mort et des émotions que cette proximité éveille. Les soignants, les policiers et les agents funéraires rencontrés sont confrontés à la mort sur deux aspects complémentaires : la rencontre avec le cadavre et le deuil des proches du défunt. Le travail avec la mort est présent à l'hôpital, dans la police et dans les pompes funèbres et dans tous les cas il s'agit d'un « sale boulot » qui se confond au « boulot sale » (Molinier *et al*, 2010). Mais il diffère néanmoins selon les métiers observés. L'enquête-décès

des policiers et la réquisition de police des agents funéraires sont deux situations de travail assez proches. Elles font d'ailleurs partie du même processus : dans le cadre de l'enquête-décès, les policiers réquisitionnent une entreprise des pompes funèbres pour que celle-ci emmène le corps à l'institut médico-légal. Mais l'enquête-décès et la réquisition de police se rapprochent aussi sur le plan émotionnel. Ces tâches exposent les professionnels à la souillure des cadavres, notamment des corps abîmés, sanglants et surtout ceux en état de putréfaction. On peut alors se demander si les policiers et les agents funéraires éprouvent les mêmes émotions. Indéniablement, le travail avec les cadavres provoque ici essentiellement l'émotion de dégoût physique. Si le ressenti est similaire, les professionnels n'en font pourtant pas la même expérience. Comme nous l'avons vu précédemment, les *croquemorts* manipulent sur le lieu du décès le cadavre pour le dégager d'un endroit, travailler sa posture et le mettre dans la housse. Les policiers sont, en principe, dispensés de ce travail de manutention. Ceux-ci sont, en revanche, plus longtemps au contact du cadavre, dans la mesure où ils assistent à l'autopsie. Ils prolongent alors l'expérience émotionnelle. En outre, le travail avec la mort requiert aussi un travail auprès des vivants, avec l'entourage du défunt. À nouveau se distingue l'activité funéraire de l'activité policière où pourtant les émotions ressenties paraissent semblables. Dans le cadre de l'enquête-décès, les policiers cherchent à comprendre le contexte du décès et pour cela ils auditionnent les proches du défunt. Cette étape de l'enquête est fortement structurée par le chagrin des proches. Les professionnels du funéraire sont également confrontés à l'affliction des proches du défunt lors des obsèques. Quelques fois ces situations éveillent chez les professionnels des émotions apparentées au registre de la tristesse. Dans le service pédiatrique, les choses sont différentes. Le travail avec la mort est présent, mais le dégoût physique qui peut y être associé est plutôt rare. Effectivement, la récence de la mort écarte forcément de ce milieu les corps en décomposition. Les soignants sont donc préservés de cette expérience en comparaison aux policiers et aux agents mortuaires. Toutefois, les infirmières et les auxiliaires de puériculture du service sont exposées à l'émotion de tristesse, dans la mesure où leur travail auprès des morts implique souvent un attachement affectif au défunt. Elles se sont occupées de lui plus ou moins longtemps, l'ont côtoyé vivant et l'ont accompagné dans la mort. La prégnance de la tristesse dans le service lors du décès d'un enfant s'explique de surcroît par l'attachement affectif des soignants vis-à-vis de sa famille qu'il convient aussi d'accompagner.

La démarche comparative inter-professionnelle nous permet de comprendre comment des configurations de travail assez proches entraînent des expériences émotionnelles différentes. Mais cette approche permet aussi d'appréhender comment les cultures professionnelles peuvent expliquer des expressions émotionnelles différenciées. On peut exemplifier cela avec l'émotion de colère. Plus précisément, en regardant comment la colère

des professionnels, qu'elle soit réellement ressentie ou simulée, s'exprime ou non auprès des usagers. Le milieu policier, aussi hétérogène qu'il puisse l'être (Monjardet, 1994), est un monde professionnel construit sur des valeurs de virilité (Pruvost, 2008) et qui incarne par définition la force et l'autorité publique. Aussi, l'ethnographe est souvent témoin d'interactions avec des usagers durant lesquelles les policiers usent d'un registre émotionnel que l'on peut rattacher à celui de la colère (haussement du ton, fermeté des propos, injonction à répondre, etc.).

Dans les pompes funèbres, la colère à l'égard des usagers est très largement contenue par les agents funéraires, pour la raison principale qu'il s'agit d'une relation de service marchand. Dès lors et comme l'indique l'un d'eux : « *Des clients mécontents, c'est des clients qui vont râler auprès des patrons, surtout les riches... c'est les pires, eux !* » De surcroît dans une relation de domination importante (économique, sociale, culturelle ou symbolique), les agents funéraires issus et appartenant souvent à des catégories modestes sont contraints par leur hiérarchie, mais aussi par leurs rapports aux usagers, de taire la colère qu'ils peuvent éprouver à l'égard de certains usagers. Il convient cependant de ne pas occulter un certain nombre de « pratiques de résistance » (Avril, Cartier, & Serre, 2010). D'une part, toutes les manœuvres qu'utilisent ces professionnels *a priori* dominés pour retrouver du pouvoir dans la relation de service. À l'instar de ce maître de cérémonie laissant intentionnellement l'utilisateur qui s'impose dans l'organisation de la cérémonie funéraire se perdre dans le déclenchement des différentes étapes du processus. D'autre part, tout le partage émotionnel qui s'opère en coulisses (Goffman, 1973) au sein du collectif de travail, après coup, et qui permet en critiquant le comportement odieux de tel client de relativiser ainsi la violence dont le collectif a été l'objet précédemment.

À l'hôpital, la situation diverge encore, dans la mesure où la colère exprimée par les soignants auprès des usagers n'est ni favorisée par l'éthos professionnel comme dans la police ni contrainte par la domination de l'utilisateur comme dans les pompes funèbres. Elle est plutôt régulée par l'idéologie dominante du groupe professionnel soignant, celle du *care* (Molinier, 2000), d'autant plus forte en service pédiatrique. L'expression émotionnelle de la colère est proscrite du service tout en étant très présente. Elle est souvent décrite par les soignants lors d'interactions conflictuelles avec les usagers (enfants turbulents, parents maltraitants ou absents, etc.). Mais comme elle est antinomique avec leur idéal professionnel, elle les place en situation de tension. Pour ne pas contredire l'idéal professionnel mis en avant dans les pratiques et les discours, la colère doit être dominée par les soignants. Cela ne veut pas dire qu'elle n'est jamais exprimée en présence de l'utilisateur. Elle est mobilisée pour témoigner d'une gravité et d'une autorité dans la relation notamment auprès des enfants turbulents. Néanmoins, si elle s'exprime en public trop

spontanément et de manière un peu trop brutale, elle rompt avec les efforts collectifs déployés pour créer une ambiance apaisée au sein du service. Cela explique pourquoi les soignantes rencontrées relativisaient souvent l'usage de la colère dans l'interaction : « *Ce n'est pas évident de travailler avec des parents qui nous considèrent comme leur personnel, mais on doit éviter la rupture pour le bien-être de l'enfant* » (Auxiliaire de puériculture). En outre, l'ethnographie permet d'apprécier le contrôle social opéré aussi bien par le collectif de travail que la hiérarchie sur l'usage très mesuré de la colère auprès des patients et leurs familles. Ainsi en témoigne la pratique très fréquente, officiellement approuvée par la hiérarchie, de la prise de relai entre collègues quand la relation soignant-soigné s'envenime.

Jusqu'à présent, nous avons essayé de démontrer comment l'ethnographie pouvait se constituer comme une méthode propice à enquêter sur les émotions au travail en tant qu'objet sociologique et comment la comparaison permettait à la démarche ethnographique de décupler son potentiel heuristique. Dès lors, nous allons tâcher de montrer comment l'ethnographie comparée a permis de mettre en lumière une des dimensions politiques des émotions au travail.

### **Les émotions et leur dimension politique dans le travail : le risque émotionnel**

Parler de risque émotionnel c'est déjà soulever la dimension politique des émotions. La sociologie du risque montre par exemple que le risque n'est pas une donnée objective, naturelle, mais qu'il découle d'un processus de construction sociale (Gilbert & Henry, 2009). Dans cette optique, il convient de voir comment ce risque se construit à partir de représentations sociales différentes, d'intérêts divergents, en bref de réalités subjectives qui s'affrontent. S'intéresser à la dimension politique du risque émotionnel c'est non seulement mettre en lumière les rapports de pouvoir en œuvre, mais c'est aussi interroger la tentative des acteurs d'imposer ou de négocier leur définition du risque. Cela pour le constituer comme problème social, lui donner une consistance politique. Comprendre comment le risque émotionnel peut devenir un problème social implique d'examiner l'objet dans une pluralité de relations professionnelles. C'est comprendre comment il existe pour le groupe des travailleurs qui y est confronté, lorsque ces derniers sont constitués en collectif de travail par exemple. C'est également tenter de saisir sa place dans les relations hiérarchiques ou avec les instances représentatives du personnel. C'est enfin essayer de mettre en lumière le processus par lequel la puissance publique peut s'en emparer pour qu'il devienne un problème public (Borraz, 2013). C'est alors chercher à comprendre les freins et les impulsions qui jouent dans cette question.

### ***L'invisibilité du risque émotionnel entre collègues et avec la hiérarchie***

L'ethnographie comparée permet de faire émerger un aspect récurrent aux trois milieux professionnels : exprimer la pénibilité d'éprouver des émotions considérées comme inhérentes à l'activité de travail, c'est montrer son inadéquation à son métier. De ce fait, le risque émotionnel est souvent un risque indicible, donc en partie invisible. Cela se vérifie au niveau hiérarchique et au niveau du collectif de travail.

Il est apparu systématiquement pour les encadrants des professionnels observés qu'un travailleur ayant des difficultés émotionnelles régulières en lien avec son travail s'est « trompé de voie ».

*« Nous, dans les pompes funèbres, c'est pas compliqué, on le voit très vite. Si un gars ne tient pas le choc et ne peut pas travailler auprès de cadavres, le lendemain ou quelques jours après, on ne le voit plus. »* (Dirigeant de l'entreprise funéraire)

*« Ce n'est pas un métier facile (la police). On y est préparé à l'école et en règle générale les fonctionnaires tiennent le coup, je veux dire par rapport à la violence ou les difficultés avec les macchabs (cadavres). Si des difficultés se présentent, il y a toujours la possibilité pour le fonctionnaire d'être affecté à une autre brigade, sans pour autant quitter la police. »* (Capitaine de police)

*« Travailler auprès d'enfants malades, c'est difficile. Les filles le savent, elles ont fait un stage auparavant. Elles ne choisissent jamais la pédiatrie au hasard. Elles le savent ! »* (Cadre de proximité)

Dans le discours de ces managers, un élément important repose sur la responsabilité du professionnel dans le fait qu'il a choisi de se confronter à la nature du travail (contact avec la mort, les enfants malades, la violence des mis en cause, etc.). Cette notion de choix s'incarne aussi dans la possibilité de quitter l'activité. Par conséquent, elle paraît disqualifier les questions posées sur les difficultés émotionnelles rencontrées par leurs subordonnés. En réalité, les encadrants reconnaissent l'existence d'épisodes émotionnels particulièrement durs, qui rompent avec les situations plus ordinaires, provoquant des difficultés émotionnelles plus intenses. En revanche, on constate que les professionnels considèrent eux-mêmes assez délicat de discuter avec leurs supérieurs hiérarchiques des difficultés émotionnelles qu'ils peuvent rencontrer. Ainsi, un agent funéraire déclare : *« je ne prends pas mes patrons pour des psys. »* Néanmoins, et une fois encore, l'ethnographie comparée nous permet de nuancer cela. C'est essentiellement dans les pompes funèbres et dans la police que cette difficulté se présente. Dans la police, un fonctionnaire montrant des

difficultés émotionnelles à ses supérieurs risque d'être mis en retrait. Cela est considéré socialement comme signe d'une fragilité incompatible avec les normes de virilité en vigueur au sein des collectifs. Il en résulte souvent une marginalisation généralisée de l'individu par le groupe. Dans l'entreprise des pompes funèbres, un agent soulignant des difficultés émotionnelles est raillé, car il trahit les codes de la virilité caractérisant ce monde socioprofessionnel. Toutefois, il importe de voir que certaines situations sociales sont plus propices que d'autres à un partage émotionnel avec les supérieurs hiérarchiques. Que ce soit dans le monde policier ou funéraire, la mort d'enfants semble être un sujet digne de partage émotionnel où il convient de révéler justement sa sensibilité. D'une manière générale, on observe dans ces milieux une retenue des professionnels quant aux témoignages de leur émoi. Mais les drames relatifs aux enfants se constituent comme une exception à la règle. Malgré tout, cette dérogation émotionnelle ne s'exprime pas d'une manière anémique. Elle est encadrée par une règle de sentiment (Hochschild, 2017).

Il en est de même au sein des collectifs de travail. Si les difficultés émotionnelles semblent être plus largement partagées entre collègues qu'avec la hiérarchie ou encore avec l'entourage privé, c'est justement parce que le collectif de travail est un collectif émotionnel (Bonnet, 2016). Cependant, ce « partage social des émotions » (Rimé, 2005) se réalise également dans une configuration normée. Le risque émotionnel peut se dire, mais d'une certaine manière, selon une grammaire affective particulière. Sinon, il devient inaudible ou entendu mais sanctionné. Dire cela ne doit pas faire croire que les *totems* et les *tabous* des collectifs sont toujours aussi rigidement stables. L'ethnographie comparée permet justement de mesurer la subtilité des situations sociales et comment se réalisent des entorses aux règles affectives ou au partage émotionnel normé. Par exemple un policier déclarant sa crainte à ses collègues d'auditionner un individu rompt en principe avec les valeurs de courage et de force qui forment le socle de très nombreuses cultures de brigade de police. Toutefois, cela semble légitime quand l'individu est reconnu comme dangereux – typiquement les psychotiques – de surcroît lorsqu'il a déjà transité par le service et que cela s'est mal passé. Non seulement la peur peut être énoncée, certes d'une manière toujours normalisée, mais cette situation permet aussi de mettre en branle – et d'observer – les stratégies collectives pour parer à l'événement et réduire au maximum l'angoisse (entraves d'office, audition encadrée par des « gros bras », etc.).

### ***Visibiliser le risque émotionnel pour montrer la pénibilité du travail ? Le rôle des syndicats***

L'enjeu politique de visibiliser le risque émotionnel pour montrer la pénibilité du travail se heurte à une difficulté majeure. Les travailleurs taisent souvent les risques émotionnels rencontrés quand ceux-ci ne correspondent pas au lexique de leur culture socioprofessionnelle. En outre, cet état de fait est renforcé par une légitimation du risque

émotionnel à travers un discours managérial motivé, entre autres, par la nécessité des logiques gestionnaires. On peut alors se tourner vers un autre type d'acteur, les syndicats et s'interroger sur leur rôle dans cette problématique en profitant des apports de l'ethnographie comparée.

Sur le terrain funéraire, la situation relative aux syndicats est limpide : aucun travailleur n'était syndiqué. Les différents types de syndicats funéraires<sup>9</sup> représentent l'ensemble de la profession : des porteurs aux dirigeants d'entreprise en passant par les conseillers funéraires. Il semble alors difficile d'imaginer la défense d'intérêts d'un sous-groupe professionnel spécifique comme les porteurs, face à un autre sous-groupe professionnel comme les dirigeants d'entreprise. Dans la mesure où les syndicats des pompes funèbres défendent les intérêts du groupe professionnel du funéraire dans sa globalité plutôt que les intérêts des porteurs ou des maîtres de cérémonie, on imagine mal comment la question des risques émotionnels par exemple peut être abordée sans créer des conflits d'intérêts entre les membres du syndicat. Ainsi, les agents funéraires rencontrés indiquaient ne pas voir l'intérêt de recourir aux syndicats des pompes funèbres : « *Ce n'est pas nous (porteurs) qu'ils (syndicats) défendent, mais plutôt les patrons. Il nous faudrait plutôt un syndicat de porteurs.* » Par conséquent et en gardant à l'esprit que la culture professionnelle rencontrée dans ce milieu amène les travailleurs à « *ne pas prendre les patrons pour des psys* », une logique *sentimentale* s'oppose à une logique *professionnelle* et parler du vécu émotionnel au travail avec les employeurs, c'est un peu perdre de son professionnalisme. Le risque émotionnel est donc inexistant dans les relations hiérarchiques et il est totalement absent de mobilisations collectives que pourrait étayer la présence d'un syndicat. Dès lors, c'est potentiellement un autre risque qui émerge : l'occultation de la dégradation des conditions de travail. L'individualisation des relations employeur-employé et la mise à l'index de « l'émotionnalité », reposant sur la disqualification systématique de celui qui oserait dire que le travail fait souffrir, comporte un ensemble de dérives et entrave la remise en cause des conditions de travail délétères.

Dans le service pédiatrique, la question des syndicats était différente du funéraire. Les infirmières sont très peu syndiquées et plébiscitent le cas échéant plutôt des syndicats généralistes que des syndicats infirmiers (Sainsaulieu, 2008). Le manque de confiance des infirmières envers les syndicats s'explique par une culture de la mobilisation collective moins contestataire que consensuelle (Sainsaulieu, 2012). Cette mobilisation consensuelle est héritée de la socialisation historique des soignants fondée sur une rhétorique sacrificielle et produisant un habitus d'abnégation. Elle se manifeste rarement dans la rue comme ce fut le

---

<sup>9</sup> On peut citer par exemple la confédération des professionnels du funéraire et de la marbrerie (CPFM), la fédération française des pompes funèbres (FFPF), l'union du pôle funéraire public (UPFP) et l'union des professionnels du funéraire (UPF).

cas en 1988-1989. Les mobilisations soignantes se réalisent surtout au plan local, d'une manière discrète presque invisible et contribuent difficilement à donner le sentiment d'une unité professionnelle générale. En outre, les soignants sensibilisés à la psychologie par leur formation professionnelle sont particulièrement enclins à psychologiser leurs difficultés (Loriol, 2003), comme l'illustre cette infirmière :

*« Je comprends totalement que l'on puisse avoir des blocages à travailler auprès d'enfants malades, surtout lorsqu'on est mère. Un jour, une stagiaire dans le service me dit : « c'est trop dur les enfants (malades) ». Beh oui, si ça ne va pas, change de service. Tu ne parviens pas à travailler en pédiatrie, va en gériatrie... »*

Par ces dispositions à la psychologisation des difficultés, les soignants recourent facilement au dispositif de soutien psychologique de l'institution. On devrait alors observer dans le service étudié un recours régulier à la psychologue du service par l'équipe soignante lorsque cette dernière traverse une épreuve émotionnelle, comme une fin de vie « difficile » par exemple. Pourtant, l'ethnographie du service montre l'inverse. Les soignantes refusaient d'exposer leurs difficultés à la psychologue dans la mesure où cette dernière était une partenaire de travail. Cet état de fait, être à la fois collègue et patiente, rendait les soignantes très réticentes à l'usage d'un tel dispositif.

Enfin, le terrain policier implique une configuration encore différente. Les policiers sont très majoritairement syndiqués, et dans des syndicats autonomes. Ils sont bien moins disposés que les soignants à psychologiser leurs difficultés (Loriol, Boussard, & Caroly, 2006), renvoyant alors la responsabilité à leurs représentants. Toutefois, le syndicalisme policier peut se comprendre comme un « syndicalisme consumériste » (Loubet del Bayle, 2015). Les policiers adhèrent majoritairement aux syndicats pour deux raisons. D'une part, bénéficier du soutien syndical en cas d'enquête disciplinaire ou problèmes avec la hiérarchie. D'autre part, pour accélérer la promotion de leur carrière. Néanmoins, le pouvoir syndical est relativisé sur de nombreux points. D'un côté, pour beaucoup de policiers, il ne paraît guère se substituer à la pratique du favoritisme. Celle-ci implique, pour le fonctionnaire souhaitant voir sa demande d'avancement ou de mutation aboutir, de travailler à être dans les bonnes grâces des supérieurs hiérarchiques. Mais paradoxalement, les pratiques de favoritisme ne sont pas dénoncées uniquement à l'égard des supérieurs hiérarchiques. Elles le sont aussi envers les représentants syndicaux, ceux qui sont censés justement protéger de ce type de pratiques. Dès lors, se mêle dans les discours au sujet des syndicats un sentiment d'impuissance et d'absurdité.

*« Les syndicats, ils te servent pour les mutations et l'avancement. Pire, des fois ils te disent : « ce n'est pas une question d'ancienneté » ou alors ils te disent : « c'est une*

*question d'ancienneté ». Ce qui est certain, c'est qu'il faut copiner. Si tu connais les bonnes personnes, tu montes très vite en grade. » (Brigadier-major)*

D'un autre côté, les syndicats ne semblent pas reconnus dans leur rôle de défenseurs des conditions de travail. Cela s'entend aussi bien chez les officiers : « *Le syndicat, c'est juste pour l'avancement ou les mutations, ils ont oublié leurs fonctions première de se battre pour les conditions de travail* », que chez les policiers de la base : « *[...] Ils n'ont pas de pouvoir sur les vrais problèmes : les manques d'effectifs, de moyens...* » En conséquence de quoi, les policiers rencontrés qui étaient confrontés à des difficultés d'ordre émotionnel en lien avec leur activité de travail ne se tournaient pas vers leurs syndicats, pensant d'emblée ces derniers incapables d'apporter une réponse adéquate. Pis que cela, solliciter les syndicats c'est potentiellement se mettre en danger. Comment les syndicats pourraient-ils défendre devant les prescripteurs du travail un policier éprouvant la peur lors d'interventions ? Si un policier a peur, alors ne vaut-il mieux pas lui retirer son arme et lui attribuer un travail de bureau ne nécessitant plus d'être sur la voie publique et donc armé ? Certes, mais cela revient dans l'idéologie policière, du moins celle rencontrée, à faire de cet agent un faux policier, un mauvais policier, ou pire encore un policier dangereux, pour lui, son public et ses collègues. En somme, en agissant ainsi (se plaindre aux syndicats du risque émotionnel) le mal-être au travail n'est pas soulagé, mais décuplé et le salarié est puni pour avoir exprimé ses émotions dans une configuration non normée.

### **Conclusion : de l'impossibilité d'inscrire le risque émotionnel à l'agenda politique des risques psychosociaux ?**

Le risque émotionnel, tel que nous l'avons identifié, correspond assez bien à ce que le collègue d'expertise sur les risques psychosociaux (RPS) (Gollac & Bodier, 2011) a nommé les « exigences émotionnelles »<sup>10</sup>. Ces dernières sont « liées à la nécessité de maîtriser et façonner ses propres émotions, afin notamment de maîtriser et façonner celles ressenties par les personnes avec qui on interagit lors du travail. Devoir cacher ses émotions est également exigeant » (P. 15). Les exigences émotionnelles sont particulièrement vivaces dans des situations de travail auprès d'un public en situation de souffrance physique, psychologique ou de misère sociale. Elles sont manifestes à l'hôpital, dans la police et les pompes funèbres. Différentes critiques peuvent être adressées à la notion de RPS, comme le fait d'occulter les dimensions de plaisir dans le travail (Roche, 2010) ou de négliger les « ressources psychosociales » (Clot, 2010). Néanmoins, elle a le mérite de soumettre au droit la question de la santé mentale au travail. Certes, d'un point de vue juridique la catégorie

---

<sup>10</sup> Le collègue distingue 5 autres axes facteurs de risques psychosociaux : l'intensité et le temps de travail, l'autonomie dans le travail, les rapports sociaux au travail, les conflits de valeur et l'insécurité de la situation de travail.

des RPS est floue, car elle englobe des maux très différents (épouïsement professionnel, harcèlement, violence externe, etc.). Elle est donc difficile à plaider et à juger (Lerouge, 2014). Cela dit, les RPS doivent, en principe comme d'autres risques, être identifiés au sein de l'organisation et figurer dans le document unique d'évaluation des risques. L'organisation, à travers la personne de l'employeur, a une obligation de sécurité de résultat<sup>11</sup> envers ses employés. En d'autres termes, sa responsabilité est engagée quand il n'est pas parvenu à protéger ses salariés des risques identifiés. Pourquoi n'assiste-t-on pas à une visibilité bien plus accrue des risques émotionnels au sein des organisations observées ?

S'il est délicat d'apporter une réponse tranchée à cette question, on peut revenir sur les résultats mentionnés précédemment pour poser l'hypothèse suivante. Le risque émotionnel dans les métiers observés n'apparaît pas dans le document unique d'évaluation des risques parce qu'il n'est finalement pas un RPS comme les autres. L'intensité du travail, le manque d'autonomie, les conflits de valeurs ou encore l'insécurité de l'emploi sont des facteurs de RPS que l'on peut expliquer – du moins leur accroissement – par les transformations contemporaines des conditions de travail et du marché de l'emploi (Abballéa & Mias, 2014). En revanche, en observant que le risque émotionnel est au sein des collectifs de travail normalisé, voire naturalisé, on comprend les difficultés des travailleurs à exprimer l'immense charge psychosociale qui pèse sur eux. Cette difficulté à être énoncée est d'autant plus renforcée par une hiérarchie et des syndicats aveugles<sup>12</sup> à ce problème. Par conséquent, les conditions ne semblent pas réunies pour permettre au risque émotionnel de figurer dans le document unique d'évaluation des risques et d'être alors exposé à la puissance publique.

L'indicible, l'inaudible, l'invisible sont des éléments que l'ethnographe comparatiste a intérêt à prendre en compte et à questionner. Ils sont dans sa démarche autant d'indices qui caractérisent son objet de recherche, en l'occurrence pour nous le risque émotionnel, que ceux qui se disent, se voient et s'entendent. Ces éléments sont certes difficiles à repérer puisqu'ils sont par définition cachés. Néanmoins, l'ethnographie comparée semble être un moyen de les faire apparaître. D'une part, par l'acuité ethnographique qui permet de saisir des réalités sociales de manière très prégnante. D'autre part, par le contraste que permet la comparaison des faits ethnographiques.

---

<sup>11</sup> Article L4121-1 à 4121-5 du Code du travail. Cependant, la notion d'obligation de sécurité de résultat tend à évoluer depuis 2015 (Lecocq *et al*, 2018) plutôt vers une obligation de prévention des risques. Le droit constate ainsi les difficultés voire l'impossibilité pour l'employeur d'assurer l'absence de dommages, à l'image de l'arrêt rendu par la Cour de cassation du 1<sup>er</sup> juin 2016 (Cass. Soc. 1er juin 2016, n° 14-19702). Ce dernier reconnaît dans le cadre de l'affaire Finimétal opposant deux salariés pour un cas de harcèlement moral « que l'employeur avait pris toutes les mesures de prévention ».

<sup>12</sup> Pour une compréhension plus approfondie sur les difficultés des syndicats à s'emparer de la problématique de la santé au travail, on pourra se référer à l'ouvrage *Syndicalisme et santé au travail* dirigé par L. Goussard et G. Tiffon (2017).

## Références bibliographiques

Aballéa, F., & Mias, A. (Eds.), (2014). *Organisation, gestion productive et santé au travail*. Toulouse : Octarès.

Avril, C., Cartier, M., & Serre, D. (2010). *Enquêter sur le travail*. Paris : La Découverte.

Beaud, S., & Weber, F. (2008). *Guide de l'enquête de terrain*. Paris : La Découverte.

Bernard, J. (2009). *Croquemort*. Une anthropologie des émotions. Paris : Métailié.

Bernard, J. (2017). *La concurrence des sentiments*. Une sociologie des émotions. Paris : Métailié.

Bidet, A. (2011). *L'engagement dans le travail*. Qu'est-ce que le vrai boulot ? Paris : Presses universitaires de France.

Bizeul, D. (1998). Le récit des conditions d'enquête : exploiter l'information en connaissance de cause. *Revue française de sociologie*, 39 (4), 751-787.

Bonnet, T. (2016). Apprentissages émotionnels. Le poids des collectifs de travail. *La nouvelle revue du travail* [En ligne], 9 | mis en ligne le 02 novembre 2016, consulté le 07 novembre 2016.

Bonnet, T. (2020). *La régulation sociale du risque émotionnel au travail*. Toulouse : Octarès.

Borraz, O. (2013). Pour une sociologie critique des risques. In D. Bourg, P.-B. Joly & A. Kaufmann (Eds.), *Du risque à la menace, penser la catastrophe* (237-256). Paris : Presses universitaires de France.

Candau, J., & Jeanjean, A. (2006). Des odeurs à ne pas regarder... . *Terrain*, 47, 51-68.

Cefaï, D. (Eds.), (2010). *L'engagement ethnographique*. Paris : Éditions de l'EHESS.

Clot, Y. (2010). *Le travail à cœur*. Pour en finir avec les risques psychosociaux. Paris : La Découverte.

Duchesne, S., & Haegel, F. (2004). *L'enquête et ses méthodes*. L'entretien collectif. Paris : Nathan.

Emerson, R.M., Fretz, R.I., & Shaw, L.L. (2010). Prendre des notes de terrain. Rendre compte des significations des membres. In D, Cefaï (Eds.), *L'engagement ethnographique* (129-168), Paris : Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales.

Fassin, D., & Bensa, A. (Eds.), (2008). *Les politiques de l'enquête*. Paris : La Découverte.

Favret-Saada, J. (1990). Être affecté. *Gradhiva*, 8, 3-9.

Gilbert, C., & Henry, E. (Eds.), (2009). *Comment se construisent les problèmes de santé publique*. Paris : La Découverte.

Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*. Tome 1. La présentation de soi. Paris : Les Éditions de Minuit.

Gollac, M., & Bodier, M. (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé. Paris.

Goussard, L., & Tiffon, G. (Eds.), (2017). *Syndicalisme et santé au travail*. Paris : Éditions du croquant.

Hochschild, A. (2017). *Le prix des sentiments*. Au Cœur du travail émotionnel. Paris : La Découverte.

Hughes, E.C. (1996). *Le regard sociologique. Essais choisis*. Textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie. Paris : Éditions de l'EHESS.

Illouz, E. (2006). *Les sentiments du capitalisme*. Paris : Seuil.

Jeantet, A. (2018). *Les émotions au travail*. Paris : CNRS Éditions.

Le Breton, D. (2004). *Les passions ordinaires*. Anthropologie des émotions. Paris : Éditions Payot & Rivages.

Lecocq, C., Dupuis, B., Forest, H., & Lanouzière, H. (2018). *Santé au travail : vers un système simplifié pour une prévention renforcée*. Paris : Rapport fait à la demande du Premier ministre.

Lerouge, L. (2014). Les « risques psychosociaux » en droit : retour sur un terme controversé. *Droit Social*, 2, 152-160.

Linhart, R. (1978). *L'établi*. Paris : Les Éditions de Minuit.

Loriol, M. (2003). La construction sociale de la fatigue au travail : l'exemple du *burn out* des infirmières hospitalières. *Travail et Emploi*, 94, 65-74.

Loriol, M. (2012). *La construction du social*. Souffrance, travail et catégorisation des usagers dans l'action publique. Rennes : Presses universitaires de Rennes.

- Loriol, M., Boussard, V., & Caroly, S. (2006). La résistance à la psychologisation des difficultés au travail. Le cas des policiers de voie publique. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 165(4), 106-113.
- Loubet del Bayle, J.-L. (2015). Le syndicalisme policier français. *Cahiers de la sécurité et de la justice*, 32, 118-131.
- Mainsant, G. (2010). Du juste usage des émotions. Le rôle institutionnel des policier(e)s chargé(e)s de la lutte contre le proxénétisme. *Déviance et société*, 34(2), 253-265.
- Mercadier, C. (2002). *Le travail émotionnel des soignants à l'hôpital*. Le corps au cœur de l'interaction soignant soigné. Paris : Seli Arslan.
- Molinier, P. (2000). Travail et compassion dans le monde hospitalier. *Cahiers du genre*, 28, 49-70.
- Molinier, P., Gagnard, L., Dujarier, M.-A., Jeantet, A., Lenel, P., & Hamraoui, E. (2010). Sale boulot, boulot sale. *Travailler*, 24(2), 9-20.
- Monjardet, D. (1994). La culture professionnelle des policiers. *Revue française de sociologie*, 35(3), 393-411.
- Pruvost, G. (2007). Enquêter sur les policiers. Entre devoir de réserve, héroïsation et accès au monde privé. *Terrain*, 48, 131-148.
- Pruvost, G. (2008). Ordre et désordre dans les coulisses d'une profession. L'exemple de la police nationale. *Sociétés contemporaines*, 72(4), 81-101.
- Rimé, B. (2005). *Le partage social des émotions*. Paris : Presses universitaires de France.
- Roche, P. (2010). Droit au plaisir et critique des « risques psychosociaux ». *Nouvelle revue de psychosociologie*, 10(2), 83-97.
- Sainsaulieu, I. (2008). Le syndicalisme à l'hôpital : sociologie d'une insatisfaction. *Les Tribunes de la santé*, 18(1), 83-94.
- Sainsaulieu, I. (2012). La mobilisation collective à l'hôpital : contestataire ou consensuelle ? *Revue française de sociologie*, 53(3), 461-492.
- Traïni, C. (Eds.), (2009). *Émotions... Mobilisation !* Paris : Presses de la Fondation nationale des Sciences Politiques.
- Verdalle, (de) L., Vigour, C., & Le Bianic, T. (2012). S'inscrire dans une démarche comparative. Enjeux et controverses. *Terrains & travaux*, 21(2), 5-21.