



HAL
open science

**Quand venir du Sud favorise la satisfaction personnelle.
Le cas des expatriés les plus novices de l'organisation
Médecins sans frontières**

Ludovic Joxe

► **To cite this version:**

Ludovic Joxe. Quand venir du Sud favorise la satisfaction personnelle. Le cas des expatriés les plus novices de l'organisation Médecins sans frontières. Tantchou, Josiane and Louveau, Frédérique and Gruénais, Marc-Eric. Le bien-être au Nord et au Sud: explorations, Académia, pp.71–84, 2022, Investigations d'anthropologie prospective, 978-2-8061-0631-5. hal-04150219

HAL Id: hal-04150219

<https://hal.science/hal-04150219>

Submitted on 18 Jul 2023

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.

Quand venir du Sud favorise la satisfaction personnelle

Le cas des expatriés novices de l'organisation Médecins Sans Frontières

Ludovic Joxe, Université Paris-Est Créteil

Introduction

Selon les Nations Unies, le développement « économique, social, culturel et politique » serait source de « bien-être » (Assemblée générale des Nations Unies, 1986). Dès lors, les individus du Nord, issus de pays « développés », seraient privilégiés vis-à-vis des individus du Sud ; et l'aide au développement viserait à rééquilibrer cette injustice en contribuant à un bien-être global (Truman 1949, Baehr 1982, Kosack 2003, Wenar 2006).

Dans cette contribution, je souhaite discuter ce présupposé en m'intéressant à une population particulièrement diverse : les expatriés de l'organisation humanitaire Médecins Sans Frontières (MSF) issus en 2014 de 139 pays différents¹, de milieux tantôt modestes, tantôt aisés, et de parcours éducatifs hétérogènes. On trouve aussi bien un logisticien norvégien sans diplôme sur un projet en Haïti, qu'une administratrice kenyane en Ukraine ou une médecin birmane sur un projet en Colombie. Qu'ils soient issus du Nord ou du Sud, ces expatriés occupent des postes équivalents et partagent pendant plusieurs mois, parfois plus d'un an, les mêmes conditions de vie dans un pays qui n'est pas le leur : même lieu de travail et même lieu d'habitation soirs et week-ends.

Je me concentre ici en particulier sur les expatriés les plus novices chez MSF : ceux récemment recrutés par l'organisation. En faisant un tel choix, je mets la focale sur les expatriés dont les origines sociales pèsent davantage dans le jugement de leur expérience que la socialisation organisationnelle. Par ce même choix, je mets aussi la focale sur des individus situés en bas de la hiérarchie de l'organisation, ayant des marges de manœuvre restreintes, et se retrouvant dans des contextes de travail contraignants. Enquêter au sein de cette organisation humanitaire constitue ainsi une opportunité privilégiée de comprendre la façon dont des individus de différentes couches sociales, aussi bien du Nord que du Sud, jugent, dans des situations de contrainte similaires, leur expérience.

Ce travail se base sur une observation participante effectuée lors de dix missions humanitaires pour MSF de 2011 à 2017 (Colombie, Éthiopie, Congo-Brazzaville, Centrafrique, Guinée, Ukraine, Tanzanie, Niger, Haïti, Pakistan) et sur une cinquantaine d'entretiens auprès d'expatriés de seize nationalités différentes, aussi bien du Nord que du Sud. Ces entretiens ont été réalisés pour une part entre mes missions à Paris, et pour une autre part sur le terrain, en dehors des heures de travail. Certains étaient formels, quand d'autres relevaient davantage de discussions « de couloir ». Je développerai mon argumentation en trois moments : un premier pour décrire mon positionnement théorique et méthodologique, un deuxième pour mettre en regard les caractéristiques sociales des individus concernés avec leurs attentes, et un troisième pour discuter leur capacité à faire confiance, capacité au cœur du processus de satisfaction.

¹ Selon des statistiques internes à l'organisation auxquelles j'ai pu accéder.

Positionnement théorique et méthodologique

Souvent portés par un espoir d'objectivité, de nombreux chercheurs ont souhaité définir des critères fixes de la notion de bien-être ou de celle de bonheur (Neumayer 2004, McGillivray et Noorbakhsh 2006, Harkness 2006, Stiglitz, Sen et Fitoussi 2009). Dans cette enquête où les conditions sont similaires pour tous, je m'inscris dans une perspective opposée : une perspective compréhensive qui s'appuie sur le ressenti des individus et met en avant la part subjective des notions de bien-être et de bonheur. Pour m'approcher du point de vue individuel, j'utiliserai ici la notion de satisfaction. Déjà éprouvée au sujet du travail (Hoppock 1935, Locke 1969, Gruneberg 1979, Armstrong 2006), des loisirs (Beard et Ragheb 1980) ou de la consommation par exemple (Giese et Cote 2000), la notion de satisfaction peut se définir comme le jugement par l'individu de sa propre expérience. Cette notion rejoint, en cela, celle de « bien-être subjectif » tel qu'Ed Diener l'entendait, c'est-à-dire des « évaluations cognitives et affectives d'un individu sur sa vie » (Diener, Oishi et Lucas 2009: 187), mais permet de distinguer aisément un jugement positif général de jugements positifs partiels (pour des raisons matérielles, pour la qualité des interactions avec d'autres individus, ou pour des activités procurant du plaisir par exemple)².

Comment objectiver cette subjectivité individuelle ? A fortiori lorsque l'interaction avec l'intervieweur peut faire évoluer le regard de l'individu sur sa propre expérience ? Dans cette enquête, je me suis appuyé sur un faisceau d'indices. Si, au sujet des situations qu'ils relataient, les expatriés utilisaient de façon répétée des expressions socialement considérées comme négatives (par exemple « ça me dérange », « on est vraiment nul », « je trouve ça hallucinant », etc.), s'ils multipliaient les termes connotés négativement ou issus de champs lexicaux eux-mêmes connotés négativement (par exemple « énervé », « fâché », « traumatisé », etc.), j'ai considéré ces expatriés comme insatisfaits. S'ils usaient d'un champ lexical connoté positivement (par exemple « agréablement surpris », « étonné », « heureux », etc.), j'ai catégorisé ces individus comme satisfaits. Si, malgré mes questions, ils usaient de formulations ou de termes relevant du champ lexical de l'indifférence (par exemple « pas déçu », « pas d'attentes », « tout m'allait », etc.), j'ai jugé ces expatriés comme « asatisfaits », c'est-à-dire ni satisfaits, ni insatisfaits. Je crée ici le néologisme d'« asatisfaction » pour insister, par l'intermédiaire du « a » privatif, sur le triptyque : positif, négatif et neutre.

Une telle définition et une telle mesure de la satisfaction m'ont alors amené à m'interroger sur les ressorts sociaux de ce ressenti, et sur la façon dont le jugement de l'individu sur sa propre expérience s'est socialement construit. Dans cette perspective compréhensive, deux arguments principaux, l'un objectif et l'autre subjectif, pouvant réciproquement s'alimenter, sont régulièrement mis en avant dans la littérature. La satisfaction d'un individu pourrait ainsi se comprendre en prenant en compte d'une part la complétion³ des attentes de l'individu, c'est-à-dire l'absence de différence entre ses attentes et leur réalisation pratique (Anderson 1973, Oliver 1977, Bell 1985, Carré et Fenouillet 2009, Chauveau et Nalpas 2009, Pérouse de Montclos 2015, Braud 2016), et d'autre part la confiance de l'individu dans l'entité responsable de ses attentes, que ce soit l'organisation à laquelle il appartient, ses collègues ou lui-même (Driscoll 1978, Pincus, Knipp et Rayfield 1990, Garbarino et Johnson 1999, Callaway 2007, Kassim, Jailani, Hairuddin et Zamzuri 2012). Dans les deux parties qui suivent, je vais tenter de mettre en regard les caractéristiques

² Distinction que l'on retrouve chez d'autres penseurs de la notion de satisfaction (Hoppock, 1935, p. 5 ; Wanous et Lawler, 1972, p. 95 ; Gruneberg, 1979, p. 27 ; Judge, Parker, Colbert, Heller, et al., 2001, p. 32)

³ Je parle de complétion plutôt que de satisfaction des attentes pour éviter toute confusion avec le terme de satisfaction au cœur de cette contribution et insister par là même sur le fait que la complétion des attentes participe à l'expression de la satisfaction, mais n'en est pour autant pas le synonyme.

sociales des expatriés récemment entrés chez MSF avec successivement leurs attentes, puis leur confiance, que ce soit leur confiance en eux-mêmes ou dans l'organisation.

Des attentes à l'image des parcours de vie

Pour comprendre la façon dont les attentes des expatriés de MSF peuvent être complies⁴, je m'intéresse à deux facteurs : d'abord à la concentration de leurs attentes dans leur seule activité professionnelle, et ensuite à leur niveau d'exigence.

Des attentes inégalement réparties

Alors qu'une répartition des attentes entre différentes activités peut permettre de contrebalancer des insatisfactions partielles par des satisfactions partielles par ailleurs, la concentration des attentes, qui exprime l'idée selon laquelle un individu rassemble ses attentes dans une seule activité est plus risquée. Si la satisfaction éventuelle est plus élevée, l'insatisfaction potentielle est aussi plus intense. Or, bien que MSF, comme d'autres ONG, fasse de plus en plus attention à éviter les « cow-boys de l'humanitaire »⁵, nombreux sont les candidats finalement recrutés qui s'engagent entièrement dans leur nouvelle activité sans expérience préalable du secteur. Dans l'impossibilité d'accéder directement aux responsabilités les plus hautes et sans légitimité interne, la voix des nouveaux expatriés de MSF est rarement écoutée par leurs collègues plus anciens. Les attentes personnelles de ces nouveaux membres concernant la stratégie ou le fonctionnement de l'organisation sont alors souvent déçues.

En cherchant à donner ou redonner du « sens » à leur vie, certains expatriés s'investissent en effet profondément dans leur démarche. Ceux-là ont parfois « tout plaqué » pour s'offrir une nouvelle vie, et disposent de peu d'échappatoires en cas de non-complétion de leurs attentes. Suzie, logisticienne française, y pensait déjà « assez jeune ». Et Nino, médecin italien, y pensait « depuis plus de vingt ans ». Leur candidature n'est souvent pas le fruit d'un coup de tête mais fait suite à un événement déclencheur. Quand Maude, administratrice française, a eu 30 ans, quand Sylvia, logisticienne américaine, a perdu son frère, quand Frantz, administrateur monégasque, a fait un burn-out, ils ont franchi le pas de leur reconversion. Pour ces individus, cela implique de « repartir de zéro » dans un domaine qu'ils ne connaissent généralement pas, de perdre les réseaux qu'ils avaient pu se constituer dans leur milieu antérieur. Sylvia a abandonné sa carrière dans le cinéma. Nino a fait un master en maladies tropicales. Leur choix laisse alors peu de place à des activités de refuge qui permettraient des satisfactions partielles par ailleurs, en cas d'insatisfaction chez MSF. C'est ainsi parmi les individus qui, à leur arrivée dans l'organisation, sont les plus engagés dans l'action de MSF que l'on trouve les plus insatisfaits par leur activité.

Ces individus ne voient pas le travail comme une activité pénible « à vocation productive » (Naville 1957: 457, Vatin 2014), associée au salariat et à la subordination. Dans la lignée des expatriés français des années 1990 décrits par Johanna Siméant et Pascal Dauvin, ceux-là perçoivent davantage le travail comme une source de « sens », voire comme un « engagement militant » (Dauvin et Siméant 2002). S'ils peuvent se permettre de choisir leur travail et de ne plus le percevoir comme pénible, c'est, selon mon hypothèse, parce qu'ils appartiennent à des couches sociales où les contraintes matérielles (logement, alimentation, sécurité, etc.) sont souvent inexistantes. Or bien que de telles couches sociales existent aussi au Sud, elles semblent se trouver majoritairement dans les pays du Nord.

⁴ Le verbe « complir », aujourd'hui peu usité, me permet de décrire l'action relative à la complétion des attentes.

⁵ Surnom donné aux expatriés qui idéaliserait le secteur et qui viseraient l'aventure.

À l'inverse, parmi les expatriés qui expriment dans leur entretien le plus de satisfaction à leurs débuts chez MSF, beaucoup n'ont pas le sentiment d'avoir fait une démarche proactive pour travailler avec MSF. Ils disent ne pas avoir d'attentes au sens où « tout [leur] va ». Ils n'ont parfois jamais entendu parler de l'organisation et le secteur humanitaire leur est relativement inconnu. Ils ont rencontré l'organisation par le biais d'amis, d'un affichage local ou en surfant sur Internet à une période où ils cherchaient un emploi. Mathurine, rwandaise, a commencé comme aide-soignante sans diplôme alors qu'elle était réfugiée au Congo. Jasmine, médecin du Congo-Brazzaville, fille d'un cuisinier et d'une femme de ménage, débute chez MSF lorsque la guerre civile éclate. À leur entrée chez MSF, ces individus ne voient pas le travail comme le lieu de leur épanouissement personnel, mais comme le passage obligé pour gagner un salaire et faire vivre leur famille. Ils restent en contact régulier avec leurs proches, avec qui ils passent de nombreuses soirées sur Skype, ou maintiennent un investissement religieux en priant régulièrement. Leur métier est le moyen premier pour eux de vivre et de faire vivre leur entourage, le moyen aussi de s'épanouir par ailleurs, mais pas un engagement, en tout cas pas au départ. S'ils peuvent être surpris par certaines pratiques de l'organisation pour laquelle ils travaillent, ils restent surtout relativement indifférents à sa stratégie politique et donc potentiellement « asatisfaits ».

Ces individus, ceux qui expriment de la satisfaction ou de l'« asatisfaction », appartiennent, ainsi à des couches sociales où les préoccupations matérielles (logement, alimentation, sécurité, etc.) sont toujours d'actualité. Ces préoccupations, à l'inverse de celles des expatriés les plus insatisfaits, sont davantage associées aux sociétés du Sud qu'à celles du Nord.

Un niveau d'exigence variable

Au-delà de la possibilité d'avoir des satisfactions partielles en dehors de l'activité humanitaire, la satisfaction des attentes des expatriés MSF est également facilitée par leur niveau d'exigence relatif. Or, la définition de ce niveau peut aussi, dans une certaine mesure, renvoyer à des caractéristiques sociales.

Les expatriés les plus insatisfaits ont souvent un haut niveau d'exigence. Ceux-là ont été formés à penser en termes de rendement et d'efficacité. Ils ont expérimenté différents types de management et de gestion des ressources humaines et financières, en travaillant au préalable parfois pour d'autres employeurs dans plusieurs pays. Étant donné sa mission d'intérêt général, MSF doit être, selon eux, l'organisation la plus rationnelle économiquement parmi celles qu'ils ont connues. Que ce soient des hommes, des femmes, des médicaux, des logisticiens ou des administrateurs, ils comparent les coûts par patient, les taux de morbidité et pensent aux effets que la mise en œuvre de moyens équivalents engendrerait ailleurs. Socialisés dans un univers international, que ce soit dès leur enfance, par l'intermédiaire de leurs parents, ou plus tard, en voyageant par eux-mêmes pour leurs études ou leurs premiers emplois, ils réfléchissent aux enjeux politiques (environnement, économie, droits de l'Homme, etc.) à l'échelle du globe. Ainsi, bien que des individus du Sud puissent aussi développer une telle attitude cosmopolite, celle-ci reste davantage associée, à l'entrée chez MSF, à l'élite ou aux classes supérieures, autrement dit davantage aux individus du Nord (Lecler 2013).

À l'inverse, les expatriés les plus satisfaits ont des attentes relativement basses. Même s'ils expriment une part d'engagement, leurs attentes sont, grâce à leur faible exigence, plus probablement complies. La plupart de ces expatriés n'a pas ou peu voyagé avant de travailler pour MSF ou n'a simplement jamais connu l'étranger. Romain, un médecin ivoirien, fils d'un agent de poste et d'une femme au foyer, avec 14 frères et sœurs, me confie : « Grâce à MSF, je suis allé à Paris ». Ayant eu un parcours de salariés de petites structures dans leurs pays d'origine, ou bien issus de régions où l'économie est basée sur le commerce de proximité,

l'agriculture, l'artisanat, ils ne sont pas familiers de l'univers des grandes entreprises, et encore moins des multinationales. La stabilité et les salaires offerts par MSF leur semblent élevés. Quand certains jeunes médecins ou infirmiers arrivent chez MSF, ils trouvent une organisation aux moyens matériels et financiers qu'ils jugent conséquents, largement supérieurs à ce qu'ils ont connu jusqu'alors. Ces individus, dont le profil correspond à des caractéristiques sociales davantage présentes au Sud⁶ ont une « conscience [davantage] locale » que « globale » (Tabah 1995: 37).

Leur « cadre de référence » est également limité dans le temps. Ils ne se projettent pas ou peu dans l'avenir et sont peu sensibles à la pérennité des projets. Le succès d'aujourd'hui leur suffit. Ils font ainsi preuve d'une « préférence pour le présent » (Hugon 1963, Laïdi 1999) que l'on retrouve également plus communément parmi les couches sociales défavorisées (Banerjee et Duflo 2012: 299), celles chez qui les contraintes quotidiennes sont fortement présentes, c'est-à-dire souvent au Sud⁷.

D'autres disent avoir un faible niveau d'exigence et un cadre de référence restreint parce que, ayant enduré des épreuves de vie marquantes, ils se satisferaient désormais de peu. Arnold, logisticien malgache, justifie sa non-déception par le fait que ses parents travaillaient dur pour assurer trois repas par jour. Maissane, qui est pourtant issue de la bourgeoisie ivoirienne et dont les standards pourraient être élevés, justifie sa non-déception par le fait qu'elle a vécu le conflit politico-militaire du début des années 2000 en Côte d'Ivoire « donc, ça va quoi... ». Là encore, l'expérience de crises pendant lesquelles les besoins les plus primaires (alimentation, logement, sécurité) sont à satisfaire est davantage associée à des pays du Sud, zone où les conflits ont été les plus nombreux depuis la décolonisation⁸.

Une confiance, miroir d'une domination incorporée

Dans le dernier volet de cette contribution, je traite de la place de la confiance dans l'expression de la satisfaction, c'est-à-dire du regard subjectif de l'individu sur la légitimité des rapports de pouvoir en place : avec ses collègues, les patients, la hiérarchie ou les autorités politiques par exemple. Même si les attentes d'un individu ne sont pas complies, celui-ci peut juger positivement son expérience s'il conserve de la confiance dans l'entité qu'il juge responsable de la complétion de ses attentes. Chez MSF, tous les expatriés commencent à travailler en ayant, de façon plus ou moins marquée, confiance dans l'organisation, c'est-à-dire en acceptant le rôle qui leur a été conféré et les décisions prises. La différence fondamentale entre ceux qui se révéleront finalement satisfaits et ceux qui se révéleront insatisfaits est, dans une période où les événements ne correspondent pas à leurs attentes, la plus ou moins grande vitesse avec laquelle les uns et les autres perdent confiance. Or cette vitesse de glissement des expatriés MSF vers la défiance peut là encore s'analyser du point de vue des caractéristiques sociales.

Dès les premiers événements inattendus, en quelques mois, quelques semaines, voire quelques jours, certains expatriés n'hésitent pas à « challenger » leurs collègues et leurs

⁶ Voir par exemple les rapports annuels du Global Entrepreneurship Monitor qui met en rapport l'entrepreneuriat et la répartition des secteurs d'activité selon les pays du monde : <https://www.gemconsortium.org/report>.

⁷ Des individus issus de couches sociales favorisées peuvent aussi faire montre d'un cadre de référence spatial et temporel restreint, mais de tels individus ne sont pas novices dans le milieu humanitaire, et ne rentrent, de ce fait, pas dans le profil des expatriés dont je parle dans cette contribution. Ils ont déjà fait d'autres missions pour d'autres organisations ou ont déjà suivi un parcours universitaire à ce sujet. Après une réflexion préalable sur le secteur, ces expatriés considèrent que la comparaison dans le temps, à grande échelle, entre pays n'a pas lieu d'être. Ils sont conscients de la taille du monde auquel ils appartiennent, mais, dans un mouvement de « retour à la proximité » (Bertrand et Moquay, 2004), ils préfèrent ne pas considérer la planète comme cadre de référence.

⁸ À ce sujet, les bases de données de l'*Uppsala Conflict Data Program*, du *Peace Research Institute Oslo* ou du *Armed Conflict Location & Event Data* vont toutes dans le même sens, celui de conflits armés plus nombreux au Sud qu'au Nord.

supérieurs. Aux premières incompréhensions, et bien qu'ils soient en bas de l'organigramme, ils osent remettre en cause le fonctionnement de l'organisation, les choix stratégiques de la hiérarchie et les pratiques historiques du secteur. Pour sa deuxième mission, Paul, logisticien français, écrit en 2014 un email virulent au supérieur de son supérieur, depuis la capitale centrafricaine directement au siège, pour se plaindre d'économies faites sur un fret international, selon lui, en vain. Nino, un médecin italien, se plaint quelques semaines après son arrivée en Haïti en 2016, de la stratégie médicale de son projet qui se focalise sur les enfants : « Ne pas s'occuper des plus de 5 ans, ce n'est pas éthique, ce n'est pas moral. [...] Pour moi, c'est criminel ».

Bien qu'ils soient néophytes dans l'organisation, Paul et Nino font preuve d'une rapide défiance vis-à-vis de leur hiérarchie et de leurs collègues plus expérimentés. Mon hypothèse est que du fait de leur position sociale antérieure, de leur appartenance à une catégorie sociale qu'ils jugent supérieure ou en tout cas autorisée à s'exprimer, de l'incorporation de leur condition de dominants dans le jeu social, ils se considèrent rapidement légitimes et les égaux de leurs collègues.

À l'inverse de Paul et Nino, certains expatriés réduisent leur déception potentielle en se basant, souvent inconsciemment, sur la confiance qu'ils ont dans leurs collègues. Ces expatriés considèrent la hiérarchie et le siège comme de hautes sphères inaccessibles. Jérémy, Ismael, et Francky, tous africains, estiment, malgré de plus longues expériences chez MSF ou dans le secteur humanitaire que Paul et Nino, ne pas être dans une position légitime pour discuter les décisions prises : « Tu sais, moi je suis un technicien, [...] ce sont des choix stratégiques qui sont définis à un niveau plus haut que toi », ou « Il y a beaucoup de paramètres qui rentrent en jeu, que moi, je ne saurais pas à mon niveau... », ou « Je ne suis qu'un simple médecin traitant. Ils ont dû voir les chiffres ». La confiance annihile chez ces expatriés toute velléité de comparer, de faire valoir leur opinion et d'entrer dans une lutte de pouvoir. Et si certains, au fil de leur socialisation chez MSF, jugent ou prennent conscience que la catégorie sociale à laquelle ils s'identifient est socialement déconsidérée, voire dominée (que ce soit pour des questions de genre, de race, de niveau d'étude, de profession, etc.), ceux-là ont besoin de plusieurs années et d'une succession d'attentes non-complies avant de perdre la confiance qu'ils avaient mise dans leurs collègues, d'oser s'affirmer et d'exprimer de l'insatisfaction.

Dans mon enquête, seuls, ou presque, les expatriés issus des classes modestes, enfants de paysans, d'artisans, de commerçants, ou de « petits fonctionnaires » disposant d'un capital scolaire et financier relativement faible, ont fait preuve, à leurs débuts chez MSF, d'une telle prudence vis-à-vis des décisions de la hiérarchie. Or, ces caractéristiques sociales correspondent, là encore, davantage à des individus du Sud.

Conclusion

Finalement, les expatriés de MSF les plus probablement satisfaits (parmi ceux récemment recrutés) se sont révélés être les individus préoccupés par des besoins de base (logement, alimentation, emploi ou sécurité) et perpétuant chez MSF un rôle incorporé de dominés, conscientisé ou non, qu'ils occupaient déjà dans leurs groupes d'appartenance antérieurs. Je suggère ainsi que le processus de satisfaction, dans une situation de relative contrainte, renvoie à des origines sociales et à des parcours de vie que l'on retrouve plus fréquemment au Sud ou que la littérature a plus régulièrement associés au Sud. Une enquête quantitative avec des échantillons significatifs et/ou représentatifs serait néanmoins bienvenue pour confirmer ces conclusions.

Bibliographie

- ANDERSON R.E., « Consumer dissatisfaction: The effect of disconfirmed expectancy on perceived product performance », *Journal of marketing research*, 1973, vol. 10, n° 1, pp. 38–44.
- ARMSTRONG M., *A handbook of human resource management practice*, 10^e éd. London ; Philadelphia, Kogan Page, 2006.
- ASSEMBLEE GENERALE DES NATIONS UNIES, *La Déclaration des Nations Unies sur le droit au développement*, 1986.
- BAEHR P.R., « Concern for Development Aid and Fundamental Human Rights: The Dilemma as Faced by the Netherlands », *Human Rights Quarterly*, 1982, vol. 4, n° 1, pp. 39-52.
- BANERJEE A.V., DUFLO E., 2012, *Repenser la pauvreté*, Paris, Seuil, 2012.
- BEARD J.G., RAGHEB M.G., « Measuring Leisure Satisfaction », *Journal of Leisure Research*, 1980, vol. 12, n° 1, pp. 20-33.
- BELL D.E., « Disappointment in decision making under uncertainty », *Operations research*, 1985, vol. 33, n° 1, pp. 1–27.
- BERTRAND N., MOQUAY P., « La gouvernance locale, un retour à la proximité », *Économie rurale*, 2004, vol. 280, n° 1, pp. 77-95.
- BRAUD P., *Sociologie politique*, Paris, LGDJ, 2016.
- CALLAWAY P., *The Relationship of Organizational Trust and Job Satisfaction: An Analysis in the U.S. Federal Work Force*, Universal-Publishers, 2007.
- CARRE P., FENOUILLET F., *Traité de psychologie de la motivation*, Paris, Dunod, 2009.
- CHAUVEAU T., NALPAS N., « A theory of disappointment », *ESC-Toulouse Working Papers*, 2009.
- DAUVIN P., SIMEANT J., *Le travail humanitaire : les acteurs des ONG, du siège au terrain*, Paris, Presses de Sciences Po, 2002.
- DIENER E., OISHI S., LUCAS R.E., « Subjective well-being: The science of happiness and life satisfaction », in SHANE J. LOPEZ, C.R. SNYDER (ed.), *Oxford handbook of positive psychology*, Oxford library of psychology, New York, NY, US, Oxford University Press, 2009, pp. 187-194.
- DRISCOLL J.W., « Trust and participation in organizational decision making as predictors of satisfaction », *Academy of management journal*, 1978, vol. 21, n° 1, pp. 44–56.
- GARBARINO E., JOHNSON M.S., « The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships », *Journal of marketing*, 1999, vol. 63, n° 2, pp. 70–87.
- GIESE J.L., COTE J.A., « Defining consumer satisfaction », *Academy of marketing science review*, 2000, n° 1, pp. 1–22.
- GRUNEBERG M.M., *Understanding Job Satisfaction*, London, Palgrave Macmillan UK, 1979.
- HARKNESS S., « Social and Political Indicators of Human Well-being », in MCGILLIVRAY M. (ed.), *Human Well-Being: Concept and Measurement*, Springer, 2006, pp. 88-112.
- HOPPOCK R., *Job Satisfaction*, New York & London, Harper and Brothers, 1935.
- HUGON P., « L'"Homo africanus" est-il irrationnel ? », *Cahier des Sciences Humaines : Trente ans (1963-1992)*, 1963, pp. 57-60.
- JUDGE T.A., PARKER S., COLBERT A.E., HELLER D., et al., « Job Satisfaction: A Cross-Cultural Review », in ANDERSON N., ONES D. S., SINANGIL H. K. ET VISWESVARAN C. (ed.), *Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology*, London, SAGE Publications Ltd, 2001, pp. 25-52.
- KASSIM E.S., JAILANI S.F.A.K., HAIRUDDIN H. et al., « Information system acceptance and user satisfaction: The mediating role of trust », *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2012, vol. 57, pp. 412–418.
- KOSACK S., « Effective Aid: How Democracy Allows Development Aid to Improve the Quality of Life », *World Development*, 2003, vol. 31, n° 1, pp. 1- 22.

- LAÏDI Z., *La tyrannie de l'urgence*, Montréal, Les Éditions Fides, 1999.
- LECLER R., *Sociologie de la mondialisation*, Paris, La Découverte, 2013.
- LOCKE E.A., « What is job satisfaction? », *Organizational behavior and human performance*, 1969, vol. 4, n° 4, pp. 309–336.
- MCGILLIVRAY M. et Noorbakhsh F., « Composite Indexes of Human Well-being: Past, Present and Future », in MCGILLIVRAY M. (ed.), *Human Well-Being: Concept and Measurement*, Springer, 2006, pp. 113-134.
- NAVILLE P., *De l'aliénation à la jouissance: la genèse de la sociologie du travail chez Marx et Engels*, Paris, Librairie Marcel Rivière, 1957.
- NEUMAYER E., « Sustainability and well-being indicators », *United Nations University*, 2004, Research Paper n° 2004/23.
- OLIVER R.L., « Effect of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations: An alternative interpretation », *Journal of applied psychology*, 1977, vol. 62, n° 4, pp. 480.
- PEROUSE DE MONTCLOS M.-A., *Pour un développement « humanitaire » ? Les ONG à l'épreuve de la critique*, Marseille, IRD, 2015.
- PINCUS J.D., KNIPP J.E., RAYFIELD R.E., « Internal communication and job satisfaction revisited: The impact of organizational trust and influence on commercial bank supervisors », *Journal of Public Relations Research*, 1990, vol. 2, n° 1-4, pp. 173–191.
- STIGLITZ J., Sen A., Fitoussi J.-P., *Vers de nouveaux systèmes de mesure : Performances économiques et progrès social*, Paris, Odile Jacob, 2009.
- TABAH L., « Les interrelations population-environnement-développement: état de la question et perspectives », *Population-Environment-Development-Interactions*, CICRED, Paris, 1995, pp. 33–65.
- TRUMAN H., *Discours d'investiture à la présidence des Etats-Unis*, Washington, 1949.
- VATIN F., *Le travail: activité productive et ordre social*, Nanterre, Presses universitaires de Paris Ouest, 2014.
- WANOUS J.P., LAWLER E.E., « Measurement and meaning of job satisfaction », *Journal of applied psychology*, 1972, vol. 56, n° 2, pp. 95-105.
- WENAR L., « Accountability in International Development Aid », *Ethics & International Affairs*, 2006, vol. 20, n° 1, pp. 1-23.