

18. La reconnaissance, un impensé organisationnel

Florence Osty

Le recueil d'une plainte de reconnaissance adressée au sociologue, au détour de nombreuses enquêtes de terrain, est à manier avec précaution ; elle recouvre des réalités variées et traduit une situation en demi-teinte, où le sentiment de ne pas être reconnu se conjugue avec un engagement subjectif au travail continuant de faire sens pour les individus. Se distinguant de la lutte par une retenue au niveau de l'individu et une difficulté à rendre visible l'enjeu identitaire de la reconnaissance, la plainte émerge d'un rapport au travail, où la méconnaissance de l'engagement subjectif nourrit une quête de confirmation de la valeur de cet engagement. Adressée à l'institution et à ses relais hiérarchiques, elle exprime davantage une reconnaissance incomplète que l'expression d'un mépris.

Comme phénomène d'époque, elle peut être appréhendée comme le symptôme d'une crise des modes de reconnaissance au travail et plus largement des modes d'intégration sociale.

I. L'EMERGENCE D'UNE PLAINTE DE RECONNAISSANCE

Les manifestations de non-reconnaissance sont perceptibles à travers l'expression d'une plainte croissante qui alimente, dans certains cas, un malaise.

La frustration

Une première forme concerne un sentiment de frustration, prenant sa source dans la représentation d'un décalage entre l'engagement de l'individu au travail et les modes de rétribution. Tout se passe comme si la rétribution était jugée non seulement insuffisante, mais inadaptée au regard des exigences de l'activité de travail.

Plusieurs situations permettent de saisir l'émergence de la frustration. Le changement permanent produit des effets de perturbation et d'adaptation aux nouvelles situations de travail. L'inflation de l'activité organisatrice génère des dyschronies (Alter, 2003) venant perturber les apprentissages liés au contexte de mouvement. Le renouvellement des pratiques de travail, le développement d'une ingéniosité pour faire face à l'aléa, ou la fluidité organisationnelle ne sont pas compensées par des formes identifiées de rétribution, correspondant au surplus d'effort demandé. Ce décalage s'accroît avec le processus de banalisation des changements, et la production d'une norme sociale d'adaptation incessante des individus.

Un exemple peut être apporté par une PME de distribution de matériel électrique, où la « *morosité ambiante* » est interprétée par le dirigeant comme la recherche d'un second souffle après plusieurs années de soubresauts et d'intégration dans un nouveau groupe. Or, les entretiens avec les salariés révèlent une autre facette de cette ambiance, non réductible à l'apathie sociale, ou à un malaise : la morosité traduit l'inefficacité des pratiques de débrouille surinvesties par les salariés pour pallier les insuffisances organisationnelles concernant la gestion des stocks de produits. L'offre s'étant considérablement étoffée, la concurrence accrue et les clients

plus volatiles, la possibilité de satisfaire les exigences du client quant à la disponibilité des produits demandés s'est amenuisée. Les dépannages inter-magasins ne sont plus suffisants pour fidéliser la clientèle et les résultats commerciaux dépendent désormais davantage de l'emplacement dans une zone de chalandise attractive que de la relation personnalisée avec le client, garante par le passé d'une fidélité pérenne. Les salariés activent leur réseau inter-personnel et bi-passent l'outil informatique de gestion des stocks pour tenter de répondre à leur conception du service rendu au client. La débrouille se révèle désormais un faible opérateur d'efficacité et par là même de reconnaissance dans les relations avec les clients car les efforts ne « paient plus » !

Le sentiment de frustration se déploie aussi dans des situations plus tragiques, lorsque l'avenir est menacé par des orientations stratégiques, ayant peu à voir avec la performance économique des centres de profit ; la fermeture d'un site obéit à des considérations, qui produisent des effets de sidération ou d'un dernier sursaut collectif, exprimant la colère qui sourd dans cette frustration portée à son paroxysme. La menace sur l'emploi et le deuil d'un avenir commun n'est pas sans lien avec la question de l'identité (Linhart, 2002).

Le sentiment de frustration est repérable également lors de réorientations stratégiques où les métiers historiquement valorisés se retrouvent dans des situations de blocage (Dubar, 1991).

Il renvoie à un marché de dupes entre l'individu et un système de gestion, médiatisé par un relais hiérarchique, où le compromis salarial ne véhicule plus la promesse d'un échange équilibré.

Le besoin de légitimation des pratiques professionnelles

Tout autre est le besoin de légitimation qui concerne la sphère des pratiques professionnelles. L'expression d'un besoin de légitimation souligne l'écart entre pratiques autonomes et dispositifs de contrôle. La transgression de

certaines prescriptions est justifiée au nom d'une certaine conception de l'efficacité. De fait, deux sources de légitimité s'affrontent et dévoilent la dimension paradoxale du travail : le renforcement de l'autonomie sous la forme d'injonctions à l'initiative se conjugue avec une pression des sources de contrôle, où la traçabilité des gestes est associée au risque de sanction. Le déni des pratiques inventives participe du manque de reconnaissance d'autant plus que celles-ci exposent les salariés à la responsabilité d'une non conformité, pouvant être perçue comme déviante.

L'exemple des chefs avion dans le domaine de l'aérien illustre ce propos. Ils préparent les vols (centrage et chargement de l'avion) et coordonnent le ballet des intervenants au pied de l'avion (ravitaillement en carburant, bagages, repas, ménage, équipe navigante, équipe du passage). Le métier vient se nicher dans leur capacité à devenir un réducteur d'incertitudes, là où les répercussions en chaîne d'un dépassement de temps, ou l'irruption de situations fortuites sont génératrices de stress. La gestion des aléas constitue le cœur de l'activité du chef avion et s'évalue en fonction des dérives potentielles des intervenants, des glissements de l'exploitation et des événements imprévus. La gestion des dilemmes (sécurité, ponctualité, qualité de service) relève d'un véritable défi pour assurer la continuité de l'exploitation et suppose des arbitrages intermédiaires en temps réel. La responsabilité des chefs avion repose précisément sur les choix nécessaires à effectuer et toujours contestables a posteriori.

Ces situations de travail génèrent un besoin de réassurance sur le bien fondé des gestes professionnels et la plainte traduit l'importance du déni des pratiques inventives par les différents relais hiérarchiques.

A travers la quête de légitimation se dévoile en creux une critique des outils de gestion, réduisant le travail à l'exécution de sa dimension prescriptive. Or, l'activité de travail déborde largement la sphère du travail prescrit pour mettre à l'épreuve

du réel les capacités des individus d'y faire face. L'ingéniosité, les ficelles, l'intelligence rusée constituent les enjeux de cette demande de légitimation.

Le doute éthique

Le doute éthique exprime une défiance à l'égard de l'institution productive, dans la mesure où ce n'est pas la déviance par rapport à une norme qui est en jeu, mais bien les fondements de la mission ou de la stratégie. Dans le cas précédent, les individus s'inscrivent dans une préoccupation de régulation où régulation autonome et régulation de contrôle s'affrontent dans la recherche d'un compromis local et transitoire (de Terssac, 1990).

Un degré supplémentaire est franchi avec le doute éthique qui concerne les fondements même de l'action productive. Une plainte d'un nouveau type émerge avec une demande d'« équipement » en matière de jugement sur les actions fondées en valeurs. Elle traduit la dilution du programme institutionnel (Dubet, 2002) au sens où des valeurs universelles, relayées par l'institution, venaient nourrir le travail sur autrui. L'interpellation de l'institution sur sa capacité à donner du sens et des repères à l'action professionnelle est au cœur de la plainte de nature éthique. Elle souligne les vacillements identitaires et les conflits intra-psychiques dans les modes de délibération, où la responsabilité des arbitrages pèse de tout son poids lorsque l'institution s'efface d'un rôle de médiation entre le professionnel et l'activité de travail. Ce doute traverse l'individu sur les valeurs qu'il défend dans son activité professionnelle, sur leur pertinence et sur leur concordance avec celles qui sont prônées par l'institution d'appartenance. Pour les professionnels l'écart entre l'idéal de métier, les messages institutionnels et la réalité du travail les plonge dans un vertige solitaire quant à la conduite à adopter. La cohérence identitaire est l'enjeu du conflit dans les représentations de soi.

Dans une unité de gériatrie, le personnel soignant manifeste un état de détresse concernant les conditions de

prise en charge des patients. Les aide soignantes font part d'une qualité de sommeil dégradée et de cauchemars qu'elles relient au fait de ne pas pouvoir s'occuper correctement des personnes âgées. Absorbées par un nombre important de tâches à accomplir durant leur poste, elles avouent de plus pouvoir assurer le lavage des cheveux qu'une fois toutes les trois semaines, de ne pas répondre positivement aux appels des patients tant leur travail est minuté. Dans cette plainte douloureuse, l'impossibilité de « bien faire » leur travail en cohérence avec leur idéal de métier se retourne contre l'institution hospitalière qu'elles jugent peu sensible à leurs difficultés, et focalisée sur l'allocation des ressources au plus juste. Les infirmières se joignent à cette plainte les acculant à renoncer à ce qui donne sens au travail, à savoir la relation au patient. La question de l'accompagnement de la fin de vie, du respect de la dignité des personnes accueillies en long séjour sont autant de questions qui restent en suspens, ne trouvant pas d'espace pour y être socialisées.

Ces trois modalités de la plainte traduisent un degré croissant d'interrogations sur les ressorts symboliques du pacte salarial, les modes de régulation conjointe (les possibilités de compromis) et le socle de valeurs fondant l'intégration dans l'institution. Elles rabattent la question de la reconnaissance à un rapport entre individu et institution, là où le métier vient s'interposer comme espace de régulation et de reconnaissance complémentaire, compensatoire ou concurrent.

Pour autant, elles soulignent à quel point l'activité de travail constitue un point de convergence de toutes les demandes de reconnaissance, car de la connaissance de ce qui est engagé dans les situations concrètes de travail dépend les possibilités d'accès à des formes de reconnaissance institutionnelle et symbolique.

II. LA MANIFESTATION D'UNE CONSTRUCTION IDENTITAIRE PLUS CRITIQUE QUE PAR LE PASSE

La primauté de l'appartenance catégorielle comme mode de reconnaissance

L'émergence d'une plainte de non-reconnaissance dans les organisations productives contraste avec la représentation commune de ce qui se joue au travail. Si pour Axel Honneth, la reconnaissance est au coeur des luttes sociales et du développement des sociétés, il n'en reste pas moins vrai que le registre de l'intérêt a prévalu jusque-là dans les travaux sociologiques, mettant l'accent sur l'acteur au détriment du sujet.

Durant les trente glorieuses, l'importance des revendications portant sur les conditions de travail, les rémunérations ou les conditions d'emploi avaient donné un contenu au compromis fordien et fait de l'action collective le moteur de la transformation des modes de régulation sociale. L'identité catégorielle constituait un mode d'intégration qui valait comme reconnaissance par ceux auxquels il était possible de s'identifier. La primauté du respect de soi comme registre de la reconnaissance (Honneth, 2002) a fait de la sphère juridique, le support privilégié de l'intégration sociale. Les droits étaient attachés à une catégorie sociale, à un collectif d'appartenance valant comme identité et comme mode d'accès à une reconnaissance sociale.

Le modèle fusionnel (Sainsaulieu, 1977) comme modèle dominant de sociabilités au travail agissait comme la possibilité d'une existence sociale, non comme sujet mais comme acteur collectif, engagé dans la lutte sociale. De fait peu de recherches mentionnent la question de la reconnaissance comme une question sociale. G. Friedmann (1962) fait référence à la « *tristesse ouvrière* » pour qualifier les effets aliénants du taylorisme et les travaux de l'époque mettent l'accent sur les conditions de la contestation sociale comme mode d'affirmation identitaire. La société industrielle ne véhiculait pas la

revendication d'une meilleure reconnaissance, mais d'un compromis social plus favorable aux salariés.

Certes, le travail était déjà apparu comme un espace de subjectivation et de construction d'identités collectives (Sainsaulieu, 1977). L'appartenance représentait une des facettes de la dimension socialisatrice des institutions productives, tandis que l'expérience des relations de pouvoir mettait en scène le sujet dans l'épreuve de la reconnaissance de sa singularité.

A partir d'une relecture de la dialectique du maître et de l'esclave de Hegel, la théorie du sujet émergent en filigrane de l'œuvre de R. Sainsaulieu, a adossé la plénitude du sujet à l'expérience conflictuelle des relations. L'individualité résultait d'un jeu de relations socialement inscrites dans l'expérience de la lutte. La scène des interactions de travail jouait comme une mise à l'épreuve de soi, une exposition risquée où l'inégalité des ressources conditionnait l'accès à la subjectivation.

On retrouve alors un lien entre cette approche du sujet et les modèles de sociabilités, en montrant la suprématie de l'identité de métier dans cet accès à l'identité. L'acteur expert de la croissance sortait victorieux de ce conflit à la fois collectivement (corps professionnel) mais aussi individuellement. Il disposait d'un capital d'identité considérable, dans la mesure où il était en mesure de supporter le choc des différences dans l'épreuve de l'altérité.

En d'autres termes, la question de la reconnaissance comme question sociale est restée périphérique dans les travaux sociologiques de la société industrielle triomphante. L'appartenance à la société salariale constituait un vecteur d'intégration sociale puissant au cœur du compromis social tandis que la possibilité d'une relation positive à soi via l'intersubjectivité (Ricoeur, 2004) était réservée à une élite professionnelle et de cadres, acteurs influents dans l'organisation, comme un supplément d'identité.

L'affaïssement des marqueurs de reconnaissance

L'irruption de la question de la reconnaissance vient à point nommé, dévoiler une autre facette de la vie au travail, où la subjectivité est engagée et en quête d'être reconnue. Elle se donne à voir en creux, par son absence ou par le déni. La plainte renvoie au manque et souligne l'incapacité des institutions productives contemporaines à offrir des formes de reconnaissance attractives.

Elle peut alors être reliée à l'affaïssement des marqueurs institutionnels de reconnaissance. Mais elle souligne également la compression de l'espace des relations inter-subjectives productrices de reconnaissance symbolique. Pour reprendre la jolie formule de P. Ricoeur, l'expérience de travail serait moins propice à des « clairières » de reconnaissance, c'est-à-dire à des expériences effectives de reconnaissance. Plusieurs raisons peuvent être avancées pour saisir les modalités d'une reconnaissance plus critique et la faible socialisation de la plainte.

En premier lieu le rapport au travail butte sur la faible visibilité du travail accompli. La dimension de l'œuvre (Arendt, 1961), constitutive de l'homo faber, transcende le travail comme production dans une visée de survivance de l'œuvre à son auteur. Or, l'œuvre se dématérialise au regard des nouvelles formes productives de métier, et perd aussi sa capacité de concentration et d'identification de ses auteurs.

Les activités de service représentent un exemple d'œuvre éphémère, ne prenant forme et existence que dans la relation à l'utilisateur ou client. Si sa fonction d'identification reste intacte, la reconnaissance de l'œuvre suppose de la saisir dans la même temporalité où elle s'élabore. Elle s'évanouit avec l'interruption de la relation avec le destinataire du service et se réitère à chaque nouvelle interaction. C'est en ce sens que l'on peut comprendre l'importance de l'utilisateur/client comme figure de reconnaissance légitime pour les professionnels, dans la mesure où il est le plus à même d'apprécier ce qui se construit,

tout en étant également co-producteur du service (Hanique, 2003, Weller, 2000).

Toutefois, le caractère virtuel de l'œuvre se déploie davantage dans des métiers techniques, enchassés dans les logiques de projet, où chaque métier ne contribue que pour partie à la réalisation d'un projet pouvant véhiculer un imaginaire de l'œuvre (Osty, Minguet, 2008). Celle-ci n'est réductible à aucun auteur en particulier et relève d'une construction collective où l'agencement de chaque contribution permet la réalisation du projet. La forme finale du produit ne contient les habiletés de chaque métier que pour partie et d'ailleurs, la difficulté de rapporter une contribution à un projet final traduit l'impossible identification à une œuvre. L'œuvre échappe alors à la représentation humaine et à la maîtrise du processus par lequel elle a été produite.

Une autre instance de reconnaissance se dérobe et concerne le collectif de métier. S'identifier à un métier renvoie en effet à une figure sociale de la vie au travail, où le collectif sert de ressource dans le développement d'un référentiel partagé de compétences et de valeurs, mais également comme acteur. Or, c'est bien cette dimension collective d'acteur qui semble se défausser. Le métier, comme communauté pertinente de l'action collective (Segrestin, 1985), semble s'être volatilisés dans bien des cas, laissant plutôt place à des jeux plus individuels sur des scènes rétrécies. Tout se passe comme si la communauté était investie d'une simple fonction instrumentale, rivée à l'activité de travail et perdant par là même sa dimension sociétale, aux avants postes des nouvelles formes d'action collective (Sewell, 1983). Si les gens de métier ont incarné un idéal de mobilisation ayant irrigué le mouvement social de la classe ouvrière, ils semblent avoir abandonné la scène de l'action collective pour se replier sur la sphère de la production. L'exemple des chefs avion témoigne de leur résignation à une réforme d'envergure, portant pourtant atteinte à leur cœur de métier. Le mouvement de mobilisation collective s'est arrêté au bout de trois semaines et l'enjeu individuel de sauvegarde de

ses marges d'autonomie et de repositionnement dans le nouveau contexte organisationnel du trafic s'est substitué à l'enjeu collectif de défense du métier. Malgré la scission du métier en deux fonctions différenciées, les chefs avion parient sur une recomposition de leurs ressources de pouvoir dans l'activité ordinaire de travail.

En réalité, la construction de métier se vit sous une forme plus individuée que par le passé. Si des solidarités professionnelles continuent de jouer dans les groupes professionnels déjà constitués en corps, elles restent faibles au regard des réelles ressources que leur confère leur position dans l'organisation. La conscience de l'acteur est rabattue sur la capacité de chaque individu de préserver sa marge d'autonomie. Par ailleurs, il semble que l'idéal de métier, au travers des valeurs, réaffirmées comme justification de leur engagement au travail, agisse comme un frein à l'action collective, là où il était brandi comme l'étendard d'une résistance corporative. La préservation d'un espace suffisant de subjectivation dans la réalité quotidienne du travail signe la réduction de la portée de l'action collective.

Enfin à un niveau institutionnel, soulignons que les modes d'intégration deviennent plus incertains et contribuent à alimenter la plainte d'un manque de reconnaissance. La diffusion de la gestion par les compétences a contenu la promesse implicite d'une reconnaissance plus complète des compétences mobilisées par les individus au travail. Or, la substitution de critères plus qualitatifs attachés à l'individu aux critères objectifs d'ancienneté et de diplôme a répondu à un changement de convention entre partenaires sociaux et ne reflète pas plus que par leur passé, la réalité des savoirs pratiques engagés dans l'activité de travail. Elle ne fait que déporter sur la scène des relations hiérarchiques le soin d'évaluer les compétences requises par l'organisation et de modifier le contenu de l'offre identitaire (Dubar, 1991). De fait, la crise des identités ne fait que refléter celle des identifications collectives de type communautaire (Dubar, 2000), renvoyant

l'individu à des formes réflexives ou narratives, plus incertaines du point de vue de leur capacité à être reconnues par l'institution.

L'effritement des collectifs d'identification et l'individualisation des modes de reconnaissance institutionnels fragilisent l'intégration des individus, d'autant plus que le brouillage des horizons de projection fait du métier une sphère parfois peu légitime d'identification. En effet, les métiers historiquement valorisés (métiers à forte composante technique ou de savoir-faire professionnel) et inscrits dans une quête de règles dérogatoires de gestion par rapport aux autres segments professionnels, se trouvent confrontés à l'émergence de nouveaux groupes professionnels revendiquant une légitimité supérieure du point de vue de leur utilité pour l'institution. C'est ainsi que les fonctions commerciales ou de gestion ou les structures projets viennent désormais concurrencer les métiers historiques en termes d'influence dans l'organisation. Certains métiers sont désormais menacés par un déficit de reconnaissance institutionnelle, celle-ci se déplaçant sur d'autres segments professionnels.

III. SOCIALISER LA PLAINTÉ COMME MODE D'ACTION

La faible socialisation de la plainte constitue une des conditions de son maintien en l'état et d'un dépassement difficile sous forme de lutte collective pour la reconnaissance (Honneth, 2002) ou de déport sous de nouvelles formes sociales. E. Renault propose un éclairage de cette question en proposant un panorama plus gradué des modes de déni de reconnaissance, en lien avec le sentiment d'injustice, plus adapté à la compréhension de la plainte. En insistant sur les formes carencées de reconnaissance (reconnaissance dépréciative, invisibilisée ou fragmentée), il éclaire la double face de cette plainte : l'insuffisance nourrit la plainte et c'est dans cet écart entre ce qui assure une reconnaissance positive

et une reconnaissance déficiente que se déplie le sentiment d'une incertitude identitaire.

Mais la centralité de l'individu agit comme un frein à la socialisation de la plainte. Si l'individu s'érige désormais comme l'atome du social, façonné par l'expérience (Dubet, 1995) et par différences éprouvées (Martucelli, 2006), alors le passage au registre collectif de l'action devient plus problématique dans un contexte où les organisations elles-mêmes favorisent une instabilité des relations de travail et des modes de coopération. Le vertige et l'affolement organisationnel induit par les flux de changements, conjugués à une mobilité accélérée de l'encadrement et la pression temporelle rabattant l'expérience du travail sur le temps présent sont autant de facteurs de raréfaction des espaces et des occasions de régulation. Dans un tel contexte, la construction des modes de coopération au travail est fragilisée alors que l'individu, saisi comme trajectoire, se trouve pris dans les filets d'inégalités peu favorables au terrain de règles du jeu collectives et légitimes. La déliaison du social agit ainsi comme un facteur d'entretien d'une plainte contenue au niveau de l'individu.

Pour autant, il reste que la reconnaissance constitue un impensé de l'organisation au sens où elle appelle l'élaboration de deux formes de compromis sociaux comme formes compensatoires et complémentaires. Il s'agit tout d'abord de préserver la dynamique sociale de métier en prenant soin du travail, comme nous y invite Y. Clot (2008). Pour que le métier soit un espace de relations de reconnaissance, il doit être traversé par le débat et la controverse comme vecteur de revitalisation du métier mais aussi de reconnaissance de soi dans le collectif. Prendre soin du métier suppose de prendre à bras le corps la question de la qualité du travail et son évaluation comme question centrale et objet d'un compromis productif à restaurer. Quitter la scène de l'arbitrage solitaire des dilemmes pour un espace social de régulation du métier, tel est

l'enjeu premier qui discrimine aujourd'hui les collectifs en crise de ceux qui parviennent à s'accorder sur le sens de leur action.

Enfin, l'arrière scène du travail concerne l'institution et ses modes d'intégration. Repenser l'offre identitaire sous l'angle des modes d'identification et de projection passe par l'explicitation et la mise en débat pour aboutir à un horizon normatif légitime. La question de la légitimité devient désormais centrale pour saisir le contentieux entre les salariés et leur institution d'appartenance. L'élaboration de nouvelles règles du jeu suppose là encore l'activation d'espaces de régulation dédiés à l'avènement d'un nouveau compromis social.

Par conséquent, la sortie de la plainte invite à construire des espaces d'expression et de transformation de la plainte en compromis sociaux légitimes, favorisant par la même le développement des relations de reconnaissance. La plainte comme symptôme de modes de régulation grippés interpelle le sociologue sur ses conditions de socialisation et le clinicien sur celle de sa perlaboration. Autant de champs à la frontière de plusieurs disciplines ouvrant la voie à de stimulantes opportunités d'échanges et de débats.

ALTER, N. 2003. « Mouvement et dyschronies dans les organisations », *L'Année sociologique*, 53, 2, p. 489-514.

ARENDT, H. 1961. *La condition de l'homme moderne*, Paris, Calmann-Lévy.

CLOT, Y. 2008. *Travail et pouvoir d'agir*, Paris, PUF.

DUBAR, C. 1991/2002. *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, Armand Colin.

DUBAR, C. 2000. *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*, Paris, PUF.

DUBET, F. 2002. *Le déclin de l'institution*, Paris, Le Seuil.

DUBET, F. 1995. *Sociologie de l'expérience*, Paris, Le Seuil.

FRIEDMANN, G. ; NAVILLE, P. 1962. *Traité de sociologie du travail*, Paris, Armand Colin.

HANIQUE, F. 2004. *Le sens du travail*, Toulouse, érès.

- HONNETH, A. 2000/2002/2008. *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Cerf.
- LINHART, D. (sous la direction de). 2002/2005. *Perte d'emploi, perte de soi*, Paris, érès.
- MARTUCELLI, D. 2006. *Forgé par l'épreuve. L'individu dans la France contemporaine*, Paris, Armand Colin.
- OSTY, F. 2003. *Le désir de métier. Engagement, Identité et reconnaissance au travail*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes.
- OSTY, F. ; MINGUET, G. 2008. *En quête d'innovation*, Paris, Hermès.
- RENAULT, E. 2004. *L'expérience de l'injustice. Reconnaissance et clinique de l'injustice*, Paris, La Découverte.
- RICOEUR, P. 2004. *Parcours de la reconnaissance*, Paris, Stock.
- SAINSAULIEU, R. 1977. *L'identité au travail*, Paris, FNSP.
- SEGRESTIN, D. 1985. *Le phénomène corporatiste. Essai sur l'avenir des systèmes professionnels fermés en France*, Paris, Fayard.
- SEWELL, W.-H. 1983. *Gens de métier et révolution*, Paris, Aubier.
- TERSSAC, G. de. 1990. *L'autonomie dans le travail*, Paris PUF.
- WELLER, J.-M. 1999. *L'état au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Paris, Desclée de Brouwer.