

Chapitre 10

QUELLE PLACE ACCORDER AUX SENTIMENTS DANS LES PROCESSUS DE SOCIALIZATION ? À PROPOS DE LA « CONFIANCE » DANS LES ORGANISATIONS

Christine GAMBANA-NASICA*

Considérer une organisation comme une configuration dynamique d'individus en interaction nous invite à nous interroger sur les processus qui participent à sa co-construction et la rendent possible. Parmi ces processus, quelle importance accorder aux sentiments – des facteurs subjectifs souvent occultés au profit d'autres composantes – à l'origine de nombreuses interactions, autorisant les socialisations ? C'est de la « confiance », en tant que force particulière de socialisation, que nous avons choisi de débattre.

∴

I. L'ORGANISATION, UNE CONFIGURATION DYNAMIQUE

Tout un chacun s'accorde à reconnaître que si l'organisation, en tant qu'objet (une entreprise, une administration, une association, une école, un groupement...), est une réalité qui s'impose à l'évidence, elle reste une notion ambiguë aux définitions multiples selon l'approche retenue. Nous l'appréhenderons ici comme un ensemble de systèmes interdépendants et en interaction. En sociologie des organisations, si les systèmes « technique/formel » (structures, outils, méthodes, règles, procédures...) et « environnement » (contextes économique, politique, juridique, social, technologique...) méritent considération, le système « humain » (celui de l'agir et du faire) focalise une attention particulière. En effet, une organisation et son développement ne se justifient pas en stricts termes économiques, technologiques, réglementaires ou procéduriers mais s'appuient sur le système humain, c'est-à-dire des individus et groupes d'individus, interdépendants, engagés dans une action commune, qui coexistent, tissent des relations concrètes les uns avec les autres (ils coopèrent, résolvent leurs problèmes, se protègent...) ainsi qu'avec les composants des autres systèmes. De ce point de vue, l'organisation est conçue comme une configuration dynamique, lieu où les individus interagissent et résultat, toujours instable, de leurs interactions (Leymarie, 2009 ; Sautré, 2009). Selon l'assertion de Michel Crozier et Erhard Friedberg (Crozier et Friedberg, 1977), l'organisation est une construction sociale. Corollairement, la sociologie des organisations « *est préoccupée par tout ce qui fait qu'un groupement humain tient et ne se délite pas* » (Lafaye, 1996, p. 7). C'est bien l'organisation en train de se faire qui suscite l'intérêt.

Rappelons que cette forme organisationnelle, qui naît de l'interaction, constitue, au sein de toute institution, une source d'incertitude majeure : de nombreuses analyses démontrent par exemple qu'elle peut être différente de celle attendue par les prescripteurs ; que les individus et

* Maître de conférences à l'Université de Franche-Comté.

groupes d'individus ne se soumettent jamais complètement et mécaniquement à ce qui est édicté ; qu'il y a un écart entre le « *travail prescrit* » et le « *travail réel* » (Roethlisberger et Dickson, 1939) ; que ces individus et ces groupes savent ce qu'ils doivent faire, qu'ils sont capables de s'investir collectivement, de générer des comportements coopératifs, d'inventer des façons d'opérer pour que le travailler ensemble soit possible et agréable (Dupuy, 2011) ; que, sans cette capacité collective à s'investir dans le mouvement, les organisations ne réussiraient pas leur transformation (Alter, 2009), etc. L'homme n'est pas réductible à la figure mécanique de l'adaptation totale, ni à celle utilitariste de l'*homo œconomicus*.

Ajoutons enfin qu'intégrer les questions relatives à l'humain à l'étude et à la compréhension de la réalité organisationnelle est l'aspect le plus passionnant mais aussi le plus complexe à saisir, l'humain ne se donnant à voir ni jamais totalement ni spontanément et que finalement prétendre le saisir dans ses moindres replis relève de la chimère (Durand, 2004, pp. 255-257).

Une fois le contexte et la vision du comportement humain qui en découle énoncés, la question qui est alors posée est celle de la place à accorder aux sentiments dans l'analyse des organisations.

II. DES DISPOSITIONS AFFECTIVES SOUVENT OCCULTÉES

Des réflexions stimulantes rendent visible l'effet des facteurs subjectifs, à l'origine de nombreuses interactions et autorisant les socialisations, la socialisation étant entendue en tant que processus interactif, permanent et complexe, participant à la construction individuelle et sociale de l'individu.

En sociologie, la pensée de Georg Simmel est reconnue comme « *le point de départ le plus pertinent* » (Karpic, 2006, p. 113) car elle a fait des « *sentiments psychosociaux* » un objet d'étude, principalement dans *Sociologie. Étude sur les formes de socialisation* (1908), alors que beaucoup d'auteurs les ont abordés de manière accessoire ou temporaire. Et à la question qui lui est si chère : « *Comment la société est-elle possible ?* », Simmel apporte comme élément de réponse l'existence de ces « *sentiments psychosociaux* » sans lesquels l'ensemble des contacts quotidiens, les associations, la vie sociale ne seraient pas possibles.

En dépit de telles stimulations concernant la place centrale des dispositions affectives dans la compréhension des processus qui participent de la vie organisationnelle, « *les émotions ne sont donc pas considérées comme un facteur marginal intervenant de temps en temps, mais bien comme constitutif de toute activité* » (Cahour et Lancry, 2011, p. 105). Force est ici de constater la tendance des sciences humaines et sociales modernes à délaissier, voire à occulter les affects, souvent au profit d'autres composantes, plus objectivables, plus quantifiables, plus rationnelles, celles par exemple qui facilitent le pilotage par les décideurs... Cette négligence, dénoncée dans de nombreuses disciplines, en gestion (Chanlat, 1990), en psychologie, notamment en ergonomie sociale (Karsenty, 2011), en économie (Karpic, 2006), en sociologie (Luhmann, 2006 ; Giddens, 1994), s'éclaire au regard d'éléments de contexte : paradigmes dominants, primauté des catégories de performance, d'objectivation ou d'optimisation (Thuderoz, 2003 ; Watier, 2008).

III. EN AMONT DE L'HYPOTHÈSE EXPLICATIVE, UNE RECHERCHE

Sous forme d'essai analytique, davantage que méthodologique, c'est sur la « confiance », en tant que force particulière de socialisation, que nous avons choisi de nous arrêter et de dialoguer. Nous nous contenterons de formuler des hypothèses dans la mesure où cette notion est apparue *a posteriori*, à l'issue d'une recherche (2002) qui ne traitait pas initialement de la confiance mais qui visait à favoriser les relations de travail entre générations au sein d'une grande entreprise.

En résumé, cette recherche s'inscrivait dans le cadre d'un programme européen de lutte contre les discriminations (PIC EQUAL) ; elle avait pour objet l'arrivée massive de jeunes recrues, hommes et femmes, tous intérimaires, dans un univers de travail, Automobiles Peugeot Citroën (site de Sochaux), où, dans les années 2000, l'âge moyen des personnels de production était élevé et l'absence des jeunes générations criante. Dans ce contexte, ont surgi des comportements inédits, détonants, déjà sources de frottements, de conflits dans la famille, l'école, le quartier... Notons d'une part, qu'à cette période, la problématique est commune à bon nombre de grandes structures (Air France, France Télécom, SNCF, RATP, etc.) et, de l'autre, que le phénomène est fortement médiatisé en des termes souvent musclés du type « *le choc des générations* », « *une impossible compréhension* »...

Pour approcher l'arrivée des jeunes générations en entreprise, nous avons retenu un angle, celui de la dynamique de l'« *inclusion* », et non celle de l'exclusion. Nous n'évoquerons ici ni les prédispositions ni les dispositifs de cette « *inclusion* » ; nous ne mentionnerons que ce qui se rapporte aux situations quotidiennes de travail, telles que restituées par les Responsables d'Unité (RU), des responsables de proximité, lors d'entretiens semi directifs. Nous insisterons principalement sur les réponses « *inventées* », dans l'interaction, pour travailler ensemble. En position d'interface entre des objectifs à atteindre et des salariés à motiver, les RU traitent de situations d'incertitude forte. Aussi, pour combler les écarts qui existent entre les prescriptions et l'action et pour atténuer, voire résoudre localement, les tensions qui traversent l'organisation, élaborent-ils en permanence des « *compromis productifs dynamiques* » (Durand et Hatzfeld, 2002, p. 282) et procèdent-ils essentiellement par ajustements et accommodements et non méthodiquement selon des paramètres maîtrisés : tous inventent *in situ* des réponses susceptibles de motiver, rassurer, faire patienter ou résorber les incohérences, réponses qu'ils considèrent comme personnelles et qui se révèlent cependant communes. Par exemple, selon les RU, le constat est unanime : avec les jeunes gens, les problèmes liés aux histoires individuelles et familiales envahissent la sphère du travail. Bien que les mettant dans l'embarras, les responsables de proximité tentent de transformer cette situation difficile en ressource ; ils la prennent en considération et cherchent à la traiter partiellement ou totalement : « *Pour certains, une bonne partie, énormément de contraintes familiales, toujours des soucis entre le père, la mère, le frère, la sœur, les cousins, ces choses-là qui, pour eux, sont des priorités par rapport au travail [...]. Ce sont ces problèmes familiaux qui gênent un peu plus parce qu'on n'a pas une certaine souplesse, une certaine disponibilité, on essaie de respecter au maximum ces contraintes et on sait que, quand on ne les respecte pas, de toute façon, ça ne marche plus.* » Pratique devenue incontournable, la prise en compte de ces contraintes s'opère sur un mode proche du « *don* » et « *contre-don* ». Les réactions des responsables de proximité à l'égard des salariés sont, à cet égard, évocatrices : « *C'était la plus belle récompense* » ou encore « *Ce qui me gêne dans l'aspect humain, c'est le manque de reconnaissance de la part des gens quand on fait quelque chose* ». Outre les arrangements sociaux

mutuels, plus ou moins équilibrés, les responsables de terrain expérimentent un ensemble de leviers pour donner du sens au travail temporaire et maintenir l'engagement des intérimaires avec lesquels ils font équipe. Ils puisent alors dans des registres divers : ils recourent aux rares mesures mises à leur disposition (par exemple, la rédaction de lettre de remerciement et/ou de recommandation) ; ils font des promesses de cooptation : « *Je leur laisse mes coordonnées, je leur dis : "Si dans six mois, tu n'as pas de travail, tu me rappelles et j'essaie de faire le nécessaire pour que tu reviennes"* » ; ils cherchent à sensibiliser, usant systématiquement dans leur argumentation de l'exemple significatif : « *J'aime bien, quand je discute avec les gens, leur donner des exemples, leur montrer que s'il font comme ça, ça peut générer des problèmes personnels..., dire "Attendez, mettez-vous à sa place"...* » ; ils parient sur les replis du qualitatif, de l'incommensurable : « *On n'a rien à leur donner, mis à part un peu de confiance, essayer d'être à leur écoute, les rassurer, leur expliquer qu'on a besoin d'eux, c'est pour ça qu'il faut être très présent, être sur le terrain...* »

Cet exercice de recherche constante d'équilibres, toujours fragiles, sous forme de compositions diverses, même partiellement exploré, souligne l'importance des relations interpersonnelles, informelles, non productives, pour la vie organisationnelle ; il démontre également l'enjeu des interstices de la vie quotidienne desquels se dégagent les voies du travailler ensemble.

Le propos est maintenant d'examiner la pertinence de la prise en compte de la dimension socioaffective dans ce travail de composition réalisé dans l'interaction, pour une période donnée : quelle place lui accorder ? À l'instar d'une « boîte noire », il s'agit de l'ouvrir et d'éprouver l'hypothèse de la « confiance » comme paramètre d'explicitation du processus au cours duquel des individus qui, initialement, ne se connaissent pas, entrent en relation et travaillent ensemble.

IV. ESSAI D'ANALYSE : LE PARI DE LA CONFIANCE COMME FORCE PARTICULIÈRE DE SOCIALISATION

Un premier travail de conceptualisation de la notion de « confiance », incontournable (la « confiance » reste un « *impensé sociologique* », voir Thuderoz, 2003, p. 22), tend à transformer « en théorie » le pari de la confiance en instrument d'intelligibilité des conduites humaines dans la mesure où la notion présente des éléments de définition la constituant comme un opérateur potentiel qui permet à chacun d'être dans le devenir continu et, du même coup, l'instituant comme un des « *a priori* » (Simmel, 1999) de l'existence d'une forme de socialisation.

En revanche, beaucoup reste à faire d'un point de vue méthodologique. Nous reviendrons sur ce point en conclusion.

A. Des éléments de définition

L'étude d'une sélection de contributions en sciences sociales a permis de dégager des propositions heuristiquement encourageantes qui autorisent l'emploi du terme confiance et confirment son intérêt. Le vocable, selon l'étymologie latine, renvoie à l'idée d'être ensemble (*con-*) et de se fier (*-fidere*) à autrui (un individu, un groupe d'individus), à quelque chose (une organisation, une institution). De par ses liens étroits avec tout un vocabulaire conjectural (foi, fiabilité, fidélité...), la

confiance apparaît comme une catégorie dynamique, à la fois affective, interactive et cognitive à laquelle est associé tout un ensemble d'éléments qui participent de sa définition.

La confiance est une « *catégorie affective* » relevant du registre des états émotionnels, des dispositions subjectives ou encore des « *sentiments psychosociaux* » (Simmel, 1987 et 1999). Elle est assurément une attitude particulière (un comportement, une réaction, une sensibilité, un éprouvé, un ressenti, dépendant de caractéristiques personnelles et du sens conféré), préalable ou « *constitutive de toute situation d'engagement* » (Quéré, 2006, p. 118). Notons que deux significations sont confondues dans le même terme : le fait d'accorder sa confiance (la confiance se donne, « *j'ai confiance en toi* ») et le fait d'être digne de confiance (la confiance se reçoit, « *fais-moi confiance* »). Différents types de confiance sont également à distinguer : la « *confiance assurée* » ou « *trust* », et la « *confiance décidée* » ou « *confidence* » (Luhmann, 2006).

La confiance est une relation, elle s'élabore dans l'« *interaction* », à l'égard de quelqu'un, de quelque chose. Qui dit interaction, dit ouverture. La confiance suppose des ruptures (avec des préjugés, des certitudes), des renoncements (au contrôle d'autrui, au pouvoir), des « *paris* » sur les autres, sur l'avenir... « *On parle parfois de la confiance sur le mode du pari, ce qui n'indique pas que le calcul probabiliste soit entré en ligne de compte mais qu'après coup, des personnes analysent la situation, sur le modèle d'une confiance accordée dans une situation, à y bien réfléchir, d'incertitude forte* » (Watier, 2008, p. 135.)

La confiance est, selon la proposition de Georg Simmel, une « *hypothèse sur une conduite future assez sûre pour qu'on fonde sur elle l'action pratique* » (Simmel, 1999, pp. 355-356). Elle engendre une forme d'« *échange* » finalisé sans garantie de réciprocité : donner sa confiance, c'est accepter l'incertitude ; c'est prendre le risque du « *non-retour* », de se tromper et/ou d'être trompé ; c'est se rendre vulnérable, se mettre dans une situation de dépendance dans la mesure où le réel est toujours imprévisible. À ce titre, est mise en exergue la « *logique asymétrique* » (Marzano, 2010, p. 20), constitutive de cette confiance.

Celle-ci est un acte volontaire *in situ*, c'est « *délibérément* » que l'« *auteur* » de la confiance prend un risque vis-à-vis du « *dépositaire* ». Toutefois, il le fait relativement à des connaissances partielles, sélectives, réinterprétées, voire idéalisées, relativement à un ou plusieurs aspects de la conduite, dans des circonstances données ou encore « *avec des degrés variés de conscience* » (*ibid.*, p. 170). C'est ce que nous observons concernant les RU quand, par exemple, ils justifient leur comportement à l'égard de leurs subordonnés : « *Il n'est peut-être pas à fond dans ses capacités parce qu'il pense qu'il ne sera pas embauché [...]. Il faut peut-être les comprendre. Vous savez quand on est intérimaire, je pense que ça ne doit pas être facile tous les jours* » ; « *J'ai un gamin, c'est pareil, il vit avec sa copine dans un appart, il a un appart à payer et il est souvent absent. Quand on est du matin, je l'ai déjà repris mais je saurais qu'il est chez ses parents, je n'aurais pas de cas de conscience* ». Soulignons que des informations nouvelles ne modifient pas forcément les comportements au sein de la relation de confiance : « *On "croit" à une personne, sans que cette foi soit justifiée par les preuves que cette personne est digne, et même, bien souvent, malgré la preuve du contraire* » (Simmel, 1999, note 1, p. 356.)

La confiance est une connaissance réciproque, une forme de savoir, correspondant selon Simmel à « *un état intermédiaire entre le savoir et le non-savoir sur autrui* » (*ibid.*, p. 356). Simmel, puis Niklas Luhmann (Luhmann, 2006) et Anthony Giddens (Giddens, 1994), démontrent que la

combinaison entre « *le savoir* » et le « *non-savoir* » varie historiquement : si dans les « *sociétés traditionnelles* » l'ensemble des personnes qui se côtoyaient pouvait être connu, dans les « *sociétés modernes* » la structure de la confiance se modifie et le sentiment de confiance, « *décidée* » ou « *assurée* » (Luhmann, 2006), est de plus en plus sollicité. À ce « *moment cognitif* », Simmel ajoute « *quelque chose* » qu'il évoque en termes de « *moment autre* », une force aussi mystérieuse qu'indispensable, qu'il nomme « *foi* », définie comme un « *savoir inductif atténué* » (Simmel, 1987, p. 197), c'est-à-dire un savoir qui, partant d'un constat, en anticipe des conclusions attendues (Karpic, 2006 ; Watier, 2000).

Constitutive de la confiance, cette « *combinatoire de savoirs, faibles ou solides, et de croyances, fragiles ou absolues* » (Karpic, 2006, p. 114) est difficile à décrire. Selon les courants d'analyse, elle est appréhendée dans le cadre d'un raisonnement hypothético-inductif (approche non rationnelle) ou de type hypothético-déductif (approche rationnelle). Toutefois, l'enjeu est de saisir et d'apprécier, dans un contexte d'interactions donné, la part « *de rationalité et de sentiment, d'évaluation et de foi, d'information et d'incertitude* » et la manière dont se réalise « *le mélange* » (Nooteboom, 2006, p. 62). Albert Bastenier, à ce propos, constate avec lucidité que « *nous ne savons pas très bien comment s'établissent ses mécanismes* » (Bastenier, 2010, p. 2).

La confiance est une action pratique, un engagement « *dans un cours d'une action* » (Quéré, 2006, p. 127). Elle ne peut, par conséquent, qu'être « *éprouvée* », confirmée (le rapport de confiance se voit ainsi renforcé : « *C'était la plus belle récompense, parce que je l'ai aidé dans ses démarches administratives. Quand il avait besoin de jours, on essayait de s'arranger pour qu'il perturbe le moins la production et qu'il trouve son compte* », RU), ou démentie par les faits (le rapport de confiance est alors mis en cause et peut se transformer en rapport de méfiance : « *Ce qui me gêne dans l'aspect humain, c'est le manque de reconnaissance de la part des gens quand on fait quelque chose. Pour nous, ce n'est pas évident de faire quelque chose pour eux et, pour eux, on a l'impression que c'est normal [...] Admettons que je suis coincé à un moment donné de la journée, c'est sur des trucs comme ça que les gens devraient faire l'effort, tiens il a fait ça pour moi* », RU).

Le parcours de la confiance est donc « *réversible* » (Ramanantsoa et Reitter, 2012, p. 37) et la confiance est une construction contingente, soumise au temps et à ses aléas : « *Elle n'a pas d'existence spontanée et sa structuration est irrémédiablement instable. Toujours l'action humaine doit l'établir et assure sa permanence* » (Bastenier, 2010, p. 1.)

B. Une vision de l'être humain et de la société

La « *confiance* », ainsi caractérisée, engage une vision de l'homme et de la société et rappelle la complexité de la nature humaine, particulièrement sa fragilité (elle admet que « *les êtres humains ne sont pas totalement fiables* » et, du coup, « *la possibilité du changement, de la trahison, du revirement* », voir Marzano, 2010, pp. 211 et 263), et sa richesse (la confiance, à l'encontre du principe de l'« *homo homini lupus* », postule « *une sociabilité non entièrement et a priori hostile* », cf. Cornu, 2006, p. 180, « *un degré de croyance de l'homme en l'homme* », cf. Watier, 2008, p. 137.)

S'inscrire dans cette perspective, c'est reconnaître avec Simmel l'existence d'« *a priori [...] qui sont tout à fait nécessaires au fonctionnement de la société* » (Watier, 2000, p. 168) et rendent la vie sociale possible. Parmi ces « *a priori* », la confiance est « *de toute évidence l'une des forces de synthèse les plus importantes au sein de la société* ». Sans celle « *des hommes les uns*

envers les autres, la société toute entière se désintègrerait » (Simmel, 1987, p. 197). Expérience sensible, la confiance apparaît comme une possible dimension constitutive de toute forme d'entrée en relation des individus les uns avec les autres (confiance interpersonnelle), voire même comme une condition à l'entrée en relation : « *Accepter la première interaction nécessite d'au moins vouloir croire que celle-ci peut être positive* » (Rouchier, 2003, p. 151.) Une fois enclenché, le processus de la confiance, de par ses éléments de définition, participe de la socialisation : « *La confiance [...] fait partie de ces états psychiques et sociaux, de ces liens qui tiennent à la fois du devoir et du sentiment, dont la fonction est de relier les uns aux autres les éléments sociaux, d'assurer la coexistence sociale dans la vie quotidienne et de jouer un rôle non négligeable à l'intérieur de toutes les grandes formes sociales* » (Watier, 2000, p. 184.)

L'organisation demeure une instance privilégiée de socialisation en offrant des scènes d'interaction permettant d'être dans le devenir continu. Avec Béatrice Cahour et Alain Lancry (Cahour et Lancry, 2011, p. 105), ne peut-on considérer que les « *états émotionnels orientent et impactent l'action, la relation et la réflexion et sont eux-mêmes modifiés par l'activité qui se déploie et la situation qui se construit* ». Les RU, ouverts, engagés dans des processus d' « *action réciproque* », se manifestent assurément comme « *humains, [...] porteurs d'une proposition du monde* » (Davezies, 2010, p. 23).

∴

Comment se manifeste la confiance interpersonnelle, celle placée par des individus dans d'autres individus ou groupes d'individus (les pairs, les supérieurs...) ? Si, d'un point de vue conceptuel, la prise en compte de la dimension socioaffective s'avère enrichissante, du point de vue empirique, la recherche d'indicateurs des manifestations de cette confiance se révèle délicate.

La poursuite de la réflexion suppose maintenant des actes concrets d'investigation permettant d'accéder à la dynamique de la confiance, à ce qui participe à sa construction et déconstruction (les données organisationnelles, institutionnelles, contextuelles, personnelles des interactions qui changent en permanence), aux mécanismes qui peuvent l'engendrer, la maintenir ou la remettre en cause (l'interaction, l'engagement, la présentation, l'apriori favorable ou défavorable, l'identification...), aux comportements que les uns et les autres choisissent pour inspirer confiance (pourquoi les individus accordent-ils ou non leur confiance ?), aux observations qui permettent aux uns ou aux autres d'accorder leur confiance (pourquoi sont-ils dignes ou non de confiance ?), aux raisonnements opérés (« *La confiance peut être d'abord a-rationnelle sans être pour autant par la suite antirationnelle* », cf. Cornu, 2006, p. 170), aux ressorts qui rendent possible, ou non, la confiance et permettent, ou non, le vivre ensemble dans le cadre de la problématique générale d'une sociologie des relations humaines attentive à la dynamique du changement.

C'est dans le contexte spécifique de situations locales durables de travail et/ou de formation que nous poursuivons la réflexion inscrite dans une démarche inévitablement qualitative relevant de l'interactionnisme méthodologique.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ALTER Norbert (2009), *Donner et prendre. La coopération en entreprise*, Paris, La Découverte.
- BASTENIER Albert (2010), « La confiance dévorée par l'économie », *Revue du Mauss permanente*, février, www.journaldumauss.net.
- CAHOUR Béatrice et LANCRY Alain (2011), « Émotions et activités professionnelles et quotidiennes », *Le Travail humain*, vol. 14, n° 2, avril-juin, pp. 97-106.
- CHANLAT Jean-François (1990), *L'Individu dans l'organisation. Les dimensions oubliées*, Laval, Les Presses de l'Université Laval et Paris, Éd. Eska.
- CORNU Laurence (2006), « La confiance comme une relation émancipatrice », in OGIEN Albert et QUÉRÉ Louis (sous la dir. de), *Les Moments de la confiance*, Paris, Économica, pp. 170-190.
- CROZIER Michel et FRIEDBERG Erhard (1977), *L'Acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*, Paris, Seuil.
- DAVEZIES Philippe (2010), « Reprendre la main sur le travail : le droit expression collective des travailleurs », *Nouveaux regards*, n° 50, août-octobre, pp. 22-24.
- DURAND Jean-Pierre (2004), *La Chaîne invisible. Travailler aujourd'hui : flux tendu et servitude volontaire*, Paris, Seuil.
- DURAND Jean-Pierre et HATZFELD Nicolas (2002), *La Chaîne et le réseau. Peugeot Sochaux, ambiances d'intérieur*, Lausanne, Éd. Page Deux.
- DUPUY François (2011), *Lost in management. La vie quotidienne des entreprises au XXI^e siècle*, Paris, Seuil.
- GAMBA-NASICA Christine (2002), *Le Management de la diversité. Une étude de cas : PSA Peugeot Citroën site de Sochaux*, Montbéliard, EQUAL – CAPM, ronéo.
- GAMBA-NASICA Christine (2003), « Nouvelles recrues : une entreprise bousculée, des repères brouillés », in CHEVALIER Sophie et THEVENIN Olivier (sous la dir. de), *Frontières*, Besançon, Presses universitaires franc-comtoises, pp. 53-58.
- GAMBA-NASICA Christine (2004), « Encadrement de terrain et savoir-faire managérial en industrie », *Entre Rhône et Rhin*, n° 47, septembre, pp. 12-15.
- GIDDENS Anthony (1994), *Les Conséquences de la modernité*, trad. fr., Paris, L'Harmattan (1^{re} éd. en anglais : 1990).
- KARPIC Lucien (2006), « Pour une conception substantive de la confiance », in OGIEN Albert et QUÉRÉ Louis (sous la dir. de), *Les Moments de la confiance, op. cit.*, pp. 119-116.
- KARSENTY Laurent (2011), « Confiance interpersonnelle et communications de travail », *Le travail humain*, vol. 14, n° 2, avril-juin, pp. 131-155.
- LAFAYE Claudette (1996), *La Sociologie des organisations*, Paris, Nathan.

LEYMARIE Stéphane (2009), « Réflexions simmeliennes sur la place de l'individu dans l'analyse de l'organisation, in BARTH Isabelle (sous la dir. de), *Regards actuels sur la société contemporaine. La pensée de Georg Simmel*, Paris, L'Harmattan, pp. 79-102.

LUHMANN Niklas (2006), *La Confiance. Un mécanisme de réduction de la complexité sociale*, trad. fr., Paris, Économica (1^{re} éd. en anglais : 1968).

MARZANO Michela (2010), *Le Contrat de défiance. Essai*, Paris, Grasset.

MANGEMATIN Vincent et THUDEROZ Christian (sous la dir. de) (2003), *Des Mondes de la confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*, Paris, Éd. CNRS.

NOOTEBOOM Bart (2006), « Apprendre à faire confiance », in OGIEN Albert et QUÉRÉ Louis (sous la dir. de), *Les Moments de la confiance, op. cit.*, pp. 62-88.

QUÉRÉ Louis (2006), « Confiance et engagement », in OGIEN Albert et QUÉRÉ Louis (sous la dir. de), *Les Moments de la confiance, op. cit.*, pp. 117-142.

SAUTRE Gérard (2009), « Relecture de l'organisation contemporaine », in BARTH Isabelle (sous la dir. de), *Regards actuels sur la société contemporaine. La pensée de Georg Simmel, op. cit.*, pp. 33-61.

RAMANANTSOA Roland et REITTTTER Bernard (2012), *Confiance et défiance dans les organisations*, Paris, Économica.

ROUCHIER Juliette (2003), « Construire la confiance par l'échange pour les éleveurs transhumants du Nord-Cameroun : respect des normes et relations individuelles », in MANGEMATIN Vincent et THUDEROZ Christian (sous la dir. de), *Des Mondes de la confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale, op. cit.*, pp. 138-154.

ROETHLISBERGER Fritz Jules et DICKSON William John (1939), *Management and the Worker. An Account of a Research Program Conducted by the Western Electric Company, Hawthorne Works, Chicago*, Cambridge (Mass.), Harvard University Press.

SIMMEL Georg (1987), *Philosophie de l'argent*, trad. fr., Paris, PUF (1^{re} éd. en allemand : 1900).

SIMMEL Georg (1999), *Sociologie. Étude sur les formes de socialisation*, trad. fr., Paris, PUF (1^{re} éd. en allemand : 1908).

THUDEROZ Christian (2003), « Introduction au propos : la confiance en questions », in MANGEMATIN Vincent et THUDEROZ Christian (sous la dir. de), *Des Mondes de la confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale, op. cit.*, pp. 19-30.

WATIER Patrick (2000), *Le Savoir sociologique*, Paris, Desclée de Brouwer.

WATIER Patrick (2008), *Éloge de la confiance*, Belin.