



Texte original.*

Prévenir la violence externe. Vers la prise en compte des arbitrages des agents d'accueil de déchetterie

Franck VEINDERGHEINST¹, Vanina MOLLO¹ et Pascale FREIGNEAUX²

¹CERTOP, Université de Toulouse, CNRS, Toulouse, France
Maison des Sciences de l'Homme et de la société, 5 allées Antonio Machado,
31 058 Toulouse cedex 9. fveinder@gmail.com

²Accent Ergonomie, En Catala, 31590 Verfeil, France.
pascale.freigneaux@accent-ergonomie.fr

Cette étude est conduite dans une grande entreprise de traitement et de revalorisation de déchets, qui est confrontée à des violences externes des usagers envers les agents d'accueil des déchetteries. L'analyse de l'activité de ces derniers, *via* des observations directes et participantes et des entretiens, visait à comprendre l'origine de cette violence. Les résultats décrivent trois grands types de situations génératrices de tensions, et montrent que la violence externe résulte moins de facteurs individuels que de facteurs organisationnels. Les agents effectuent des arbitrages pour satisfaire les besoins des usagers en tenant compte des prescriptions organisationnelles et de leur propre sécurité. Mais ces arbitrages ont un coût, et l'impossibilité d'en débattre avec les autres agents mais aussi avec l'encadrement affecte la santé des agents, accroît le sentiment d'insécurité, et ne permet pas de trouver des solutions adaptées au contexte et au contenu du travail.

Mots-clés : Violence externe, organisation, arbitrages, santé et sécurité au travail

Prevent external violence. Towards the consideration of the arbitrations of the waste collection agents.

This study is conducted in a big company of waste treatment and recovery, which is confronted with external violence by users towards waste reception staff. The analysis of the activity of these agents, through direct and participant observations and interviews, aimed to understand the origin of this violence. The results describe three main types of stressful situations, and show that external violence results less from individual than from organizational factors. Agents make trade-offs to meet the needs of users, taking into account organizational requirements and their own security. But these trade-offs have a cost, and the impossibility of debating them with the other agents and with the management affects the health of the agents and increases the feeling of insecurity, and does not make it possible to find solutions adapted to work context and content.

Keywords: External violence, organization, trade-offs, occupational health and safety

*Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Bordeaux du 3 au 5 octobre 2018. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante :

Veinderghéinst, F., Mollo, V. & Freigneaux, P. (2018). La prévention de la violence externe, vers la prise en compte des arbitrages des agents d'accueil de déchetterie. Actes du 53^{ème} Congrès de la SELF, Bordeaux, 3-5 Octobre 2018.

Aucun usage commercial ne peut en être fait sans l'accord des éditeurs ou archiveurs électroniques. Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page.

En 2016, selon l'enquête menée par la DARES, 31.7% des salariés français se sont trouvés en situation de tension avec le public. Selon l'accord interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail¹, cette violence externe se caractérise par des comportements inacceptables d'un ou plusieurs individus (...) à l'encontre d'un salarié dans des circonstances liées au travail. Elle se traduit notamment par des incivilités, des actes de vandalisme et des agressions verbales, mais peut aller jusqu'à l'agression physique (Guyot, 2014). Le poste d'Agent d'Accueil de Déchetterie (AAD) cumule 5 des 6 facteurs de risques d'exposition à la violence externe (Guyot, 2015) : la manipulation d'objets de valeur (ferraille, informatique et électroménager), le contact avec le public, le contrôle et l'application de la loi/règle, le travail au contact de personnes potentiellement violentes, et pour certains sites, le travail isolé auprès du public.

C'est dans ce contexte qu'en 2016, la DRH d'une entreprise de traitement et de revalorisation des déchets a fait appel aux services d'un ergonome dans le but de réduire le risque d'agression et de violence externe. Entre 2011 et 2016, 6 cas de violence grave ont pu être enregistrés. Ils vont de la menace de mort avec tentative d'identifier le domicile du salarié, à l'agression physique, en passant par la menace au couteau. De plus, les AAD déclarent régulièrement à leur responsable de proximité qu'ils doivent faire face à des tensions quotidiennes avec les usagers.

CONTEXTE ET OBJECTIFS

L'entreprise concernée exploite 13 déchetteries pour le compte d'un syndicat mixte propriétaire. 7 déchetteries sont en zone rurale, 5 en zone péri-urbaine et 1 en zone urbaine, toutes réservées aux 969 930 particuliers des 153 communes adhérentes du syndicat mixte. En 2015, les

¹ Accord interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail

déchetteries ont permis le tri de 68.713 tonnes de déchets avec une fréquentation totale estimée entre 950.000 et 1.000.000 d'usagers. Afin de maintenir un taux de revalorisation élevé (94% en 2015), l'entreprise emploie 23 AAD titulaires (dont 19 ont plus de 10 ans d'ancienneté et 4 sont formés en interne) ainsi que 5 intérimaires. Le nombre d'AAD par déchetterie varie de 1 (zone rurale) à 3 (zone urbaine).

L'intervention ergonomique a été conduite de janvier à juin 2016. Notre postulat de départ était que l'agressivité ne peut être réduite à une situation épisodique et individuelle ; elle est le résultat d'un ensemble de facteurs organisationnels, techniques et humains (Bondéelle *et al.*, 2014). L'objectif de l'intervention était de comprendre et d'agir sur ces facteurs, avec l'idée que l'amélioration des conditions de travail participe de la prévention du risque d'agression.

Cet article rend compte d'une partie du diagnostic. Il s'agit de décrire les processus qui peuvent engendrer des situations de violence, ainsi que les stratégies de protection mises en œuvre par les agents d'accueil.

METHODOLOGIE

L'étude s'est déroulée sur 6 sites pilotes, sélectionnés selon 3 critères : le taux de fréquentation (« très fréquenté », « moyennement fréquenté » ou « peu fréquenté »), le nombre d'AAD (1, 2 ou 3) et le secteur (rural, péri-urbain, urbain).

Pré-diagnostic : observations ouvertes et observations participantes

Une première phase a consisté à réaliser des observations ouvertes et des entretiens en situation de travail afin de comprendre le travail des AAD ainsi que les spécificités des différents sites. Ces analyses ont duré deux jours pour chaque site (pour un total de 26 jours d'observation), et ont été complétées par des entretiens avec l'encadrement (Directeur de secteur, DRH, responsable d'exploitation, responsable de proximité)

afin de saisir les enjeux organisationnels, économiques et politiques. Pour l'entreprise, il s'agit de répondre à une obligation légale de protection de ses salariés, de poursuivre ses efforts dans sa politique de sécurité au travail, de mieux comprendre les difficultés en déchetterie mais aussi de préparer, en amont, les négociations autour de l'appel d'offre d'exploitation des déchetteries prévu en 2018.

Une seconde phase a consisté à faire de l'observation participante. Pour ce faire, l'intervenant a été formé par les AAD eux-mêmes, à raison de deux jours par site pilote. Cette méthode a permis d'expérimenter les difficultés vécues quotidiennement par les agents, mais aussi de placer le travail au cœur des échanges, avec l'idée que les agents possèdent l'expertise du métier, et que l'ergonome est là pour comprendre et non penser/panser le travail à leur place. L'observation participante a favorisé le développement d'une relation de confiance avec les AAD qui jusque là manifestaient une forte réticence à parler de leur travail. Ces premières investigations ont mis en évidence que les situations de violence sont présentes dans tous les sites, et se manifestent dans des formes similaires. Il s'agit dans la majeure partie de cas d'insultes, d'incivilités et de dégradations mineures mais quotidiennes. Les AAD ont tous la crainte d'être agressés physiquement lors d'un conflit, ou par des récupérateurs (ferraille, matériel informatique et électroménager, etc.). Ce pré-diagnostic a également permis de définir des situations de travail caractéristiques dans lesquelles les agressions sont récurrentes. Elles ont fait l'objet d'une analyse approfondie détaillée ci-dessous.

Diagnostic : Analyse de l'activité en situations de travail caractéristiques

L'analyse de l'activité a consisté en des observations et des entretiens en situation de travail, de manière à accéder aux intentions et aux buts instantanés des

AAD, et à leur vécu au travail. Les observations et entretiens ciblés ont été menés durant 12 jours, à raison de 2 jours pour chacun des 6 sites pilotes, et selon le même découpage : une journée de forte affluence (mercredi ou samedi), et une journée de moindre affluence (qui variait selon l'ouverture des sites). Les données recueillies ont été confrontées auprès des AAD des différents sites afin de s'assurer de leur fiabilité mais aussi d'explorer plus finement les similitudes et différences entre déchetteries.

Le diagnostic a été restitué auprès des AAD et a été validé par tous.

RÉSULTATS

Des situations caractéristiques de travail où la violence externe s'incarne

Bien que le sentiment d'insécurité soit constant, trois types de situations caractéristiques se distinguent tant par leur fréquence que par l'intensité des conflits qu'elles provoquent : le contrôle d'accès des usagers, l'interaction durant la co-activité usagers/agent et la fermeture de la déchetterie.

L'accès à la déchetterie pour les usagers est soumis à conditions. Une des tâches principales des AAD consiste à faire respecter ces conditions, notamment concernant la nature et la quantité des déchets, les dimensions du véhicule, la commune de résidence ainsi que le caractère non professionnel des déchets. Cette étape permet aussi à l'AAD d'orienter l'utilisateur vers les bennes adéquates. Or, 3 à 4 fois par jour en moyenne selon les observations, l'agent est confronté à un usager qui ne respecte pas les critères d'accès au site, ce qui induit des conflits allant de l'incivilité à l'agression physique en passant par le vandalisme, l'agression verbale ou encore le blocage de la déchetterie en déposant des déchets encombrants sur la voie d'accès au site. La gestion de ces conflits, notamment à l'entrée de la déchetterie, peut générer des tensions chez les autres usagers du fait de l'augmentation

significative du temps d'attente pour accéder au site. Ainsi, une situation de tension engendre souvent des dysfonctionnements sur le site qui exposent l'agent à de nouvelles violences externes, par effet rebond.

En parallèle de la gestion de l'accès et de la file d'attente, l'AAD doit également surveiller à distance les usagers présents sur le site, pour s'assurer d'une part de la bonne circulation des véhicules, d'autre part du tri et du vidage dans la benne indiquée, et enfin de la sécurité des usagers (exemple : interdiction formelle de monter sur sa remorque ou dans les bennes). En moyenne, 6 fois par heure (+/-2 selon les observations), les usagers contreviennent au bon fonctionnement de la déchetterie en faisant une erreur de tri ou en transgressant les règles de sécurité. Pour rattraper ces erreurs et violations, l'AAD les signale à l'utilisateur, dans la majorité des cas (70% des cas relevés) en criant pour se faire entendre de loin (« *Eh Madame, à la 2 la ferraille !* », « *S'il vous plaît ! S'il vous plaît ! Vous vous êtes trompée, je vais devoir aller le récupérer, faites attention s'il vous plaît, tout ça à la 4* »). Ces signalements sont parfois mal perçus par les usagers, et génèrent des interactions conflictuelles.

La fermeture des déchetteries est également un moment critique au cours duquel les AAD vivent des conflits récurrents. Ces situations sont particulièrement prégnantes durant la période de forte affluence, qui va de mai à septembre. Les agents sont confrontés à des injonctions paradoxales : ils doivent s'assurer que tous les usagers ont quitté le site pour fermer à 18h, mais n'ont pas le droit de refuser un usager avant cette même heure. Les AAD sont payés jusqu'à 18h10 pour nettoyer le site. Or, entre la fermeture décalée par les usagers qui sont arrivés à l'heure de fermeture et le temps alloué au nettoyage, les agents réalisent en moyenne 30 minutes supplémentaires par jour (soit 10 heures mensuelles, non rémunérées). Outre ces éléments, lorsque l'affluence est importante, les AAD peuvent être amenés à refuser l'accès à des usagers qui attendent depuis parfois plus

de 45 minutes. Les négociations que cela génère mènent dans 1/3 des cas (selon les observations) à des conflits. Les fins de journée en période d'affluence sont ainsi vécues comme angoissantes pour les agents : « *les soirs où il y a la queue à l'entrée et où je dois expliquer aux gens qu'ils doivent partir, j'ai la boule au ventre et je suis vachement sur mes gardes, je me fais souvent insulter et j'ai déjà dû me défendre parce qu'un gars voulait en venir aux mains...* ».

L'arbitrage raisonné des agents d'accueil de déchetterie

Pour les agents, garantir la qualité de l'accueil en déchetterie consiste à concilier quatre objectifs : satisfaire les demandes des usagers, faire respecter le règlement intérieur, assurer sa propre sécurité tout en gérant la performance du site (garder la déchetterie propre, fluidifier le passage des usagers, réguler le remplissage des bennes pour qu'elles ne débordent pas, éviter les erreurs de tri). Ces objectifs, bien que non contradictoires *a priori*, peuvent entrer en conflit (Caroly, 2010). Les agents sont alors conduits à réaliser des arbitrages, qui reposent sur des règles autonomes (De Terssac, 2012). Ces dernières sont construites par l'expérience et permettent d'apporter une réponse raisonnée en tenant compte de trois pôles d'informations : l'utilisateur au travers de ses besoins spécifiques, de son comportement mais aussi de son relationnel avec l'AAD ; le prescrit *via* le règlement intérieur et les consignes de l'entreprise ; les caractéristiques de la situation de par les moyens disponibles (techniques, humains et organisationnels) et les indicateurs de fonctionnement du site (durée d'attente, saturation des bennes, encombrement des places de vidage, intensification de la co-activité AAD/usagers). Ces arbitrages raisonnés n'éliminent pas le conflit et les risques associés, mais permettent aux agents de s'appuyer sur les ressources présentes pour répondre au mieux aux attentes des usagers tout en assurant leur propre sécurité.

Prenons l'exemple du contrôle d'accès où l'apport supérieur à 5m³ et les véhicules

dont la longueur est supérieure à 8m sont interdits : un particulier qui emprunte un pick-up et une remorque (>8m) pour jeter ses déchets privés ne pourra pas accéder au site selon le règlement intérieur. Face à cette prescription réglementaire qu'ils jugent rigide et inadaptée, de nombreux usagers deviennent agressifs et se montrent violents (majoritairement verbalement mais parfois physiquement) envers les agents. Il devient alors nécessaire pour les AAD d'arbitrer entre satisfaction de l'utilisateur et respect du règlement intérieur. Dans le cas présent, l'utilisateur apporte une grosse quantité de déchets verts alors que les bennes sont pratiquement pleines et que la prochaine rotation de benne (enlever une benne pleine et la remplacer par une vide) ne se fera qu'en fin de journée, l'AAD aura tendance à refuser l'utilisateur. En effet, il aura estimé qu'il est préférable de s'exposer au conflit immédiat mais de s'assurer de pouvoir finir la journée sans déposer de déchets sur le quai, plutôt que de satisfaire le besoin spécifique de cet usager. Ainsi il privilégie le fonctionnement du site et le respect du règlement intérieur au détriment de l'utilisateur car l'AAD sait qu'une déchetterie fonctionnant en mode dégradé génère de nombreuses situations conflictuelles auxquelles il s'exposera.

A l'inverse, s'il n'y a personne sur le site, qu'il y a une large place pour manœuvrer et que les bennes sont vides, il acceptera l'utilisateur en lui indiquant que c'est exceptionnel et qu'il faudra faire attention la prochaine fois. Dans ce cas, l'AAD considère qu'il est préférable de ne pas s'exposer à un conflit en satisfaisant le besoin de l'utilisateur car cela n'aura pas d'impact négatif sur le fonctionnement du site en plus de le mettre en sécurité.

Des violences générées par un manque de soutien aux arbitrages

Dans cet exemple, nous constatons que l'arbitrage est au croisement de facteurs humains, techniques et organisationnels. Certains de ces facteurs génèrent des situations conflictuelles ou complexifient

leur gestion par les AAD. Ainsi, l'accompagnement des usagers par les agents est contraint par le manque d'information pertinente. Cette problématique recouvre plusieurs situations. Pour exemple, la signalétique inadaptée (identification des bennes et de leur contenant) empêche l'autonomie des usagers et engendre des erreurs de tri ; le manque d'informations pour réorienter les usagers vers des sites adaptés complexifie les situations pour lesquelles l'agent doit interdire l'accès.

De la même façon, certains aménagements sur les déchetteries ne permettent pas la réalisation de l'activité des usagers tout en respectant le règlement intérieur. De fait, ils contournent le prescrit pour atteindre leurs objectifs. Par exemple, certains usagers sont obligés de monter sur la remorque car le garde-corps est gênant pour vider les gravats dans la benne alors que c'est interdit. Là encore, c'est un aménagement technique qui est à l'origine de conflits potentiels.

DISCUSSION

Bien que la validation conjointe du diagnostic par l'encadrement et les AAD permette d'attester de la fiabilité des résultats, ces derniers ne peuvent pas être généralisés à plus grande échelle. Aussi, même si nous avons travaillé à des leviers d'amélioration, tous n'ont pu être approfondis du fait de la temporalité de l'étude, et de la demande initiale qui concernait plus le diagnostic que l'accompagnement à la transformation du travail. Cependant, l'intervention a permis d'engager une réflexion au sein de la structure concernée sur la question de la violence. Deux axes en particulier ont été travaillés : les déterminants de la violence, et le soutien organisationnel aux arbitrages des agents. Ils sont détaillés dans ce qui suit.

La violence : d'une problématique individuelle à une problématique organisationnelle

Cette étude fournit une grille de lecture des situations de violence différente de celle utilisée jusqu'ici par la structure. Les incivilités, le vandalisme et les agressions verbales voire physiques des AAD sont rarement le fruit de comportements individuels déviants de la part des usagers ou des agents. Ils semblent plutôt être la conséquence de certains choix organisationnels, effectués sans prise en compte des conditions réelles de réalisation de l'activité des agents d'accueil. La rigidité d'un règlement intérieur inadapté, l'absence de signalisation efficace, la conservation des postes de travailleurs isolés, la mauvaise gestion du prélèvement des bennes, l'absence de matériel nécessaire à la régulation des situations conflictuelles (fiche de réorientation, condamnation des bennes fermées,...) dégradent la qualité du service et, *in fine*, exposent les AAD à des violences externes.

Ce manque de considération est vécu par les agents comme un signe de désintérêt et d'abandon, comme une violence à part entière qui se rajoute à la violence externe.

A cela s'ajoute la difficulté du duo exploitant/propriétaire à s'entendre sur la responsabilité de l'un ou de l'autre à prendre en charge la problématique. Les réponses concrètes à la violence externe sont des actions de prévention secondaire et tertiaire *via* la formation et les cellules d'accompagnement spécialisées. Ces actions, centrées uniquement sur le soutien émotionnel et non sur les causes profondes, sont également vécues comme une violence organisationnelle à part entière.

Des arbitrages individuels aux arbitrages organisationnels : les enjeux d'un management du travail

Quotidiennement, les AAD réalisent des arbitrages qui visent à intégrer à la fois les besoins des usagers, les prescriptions organisationnelles et leur propre sécurité, tout en tenant compte des caractéristiques spécifiques des situations. En dépit du

caractère raisonné de ces arbitrages, ils ne permettent pas d'endiguer les situations de violence et présentent un coût non négligeable pour les agents. La difficulté réside moins dans la présence de conflits de buts que dans l'impossibilité de débattre des arbitrages effectués avec les collègues (les AAD étant isolés sur les sites) et avec l'encadrement. Les conflits deviennent alors intériorisés et affectent la santé des agents (Daniellou, 2012), augmentant le sentiment d'insécurité et pouvant en soi, générer de la violence. Pourtant, les espaces d'échange, de débat et de confrontations sont d'autant plus nécessaires pour ces professionnels en charge du « sale boulot » de traitement des déchets (Lhuilier, 2005). En effet, il s'agit pour eux de constituer un collectif de travail où il est possible de créer des valeurs communes et du sens mais aussi de débattre les moyens et des fins poursuivies dans le travail. Bien que ces questions soient nécessaires pour toutes les activités, elles sont d'autant plus importantes quand elles permettent de passer d'une activité associée à « une basse besogne » à de la « revalorisation à fort impact environnemental ». Ainsi, la valorisation de la profession et la reconnaissance passe nécessairement par le collectif de travail qui se doit d'être reconnu, soutenu et utilisé comme levier d'amélioration par l'entreprise.

L'enjeu est alors de passer d'une logique d'arbitrages individuels à une logique organisationnelle de traitement de ces arbitrages, c'est-à-dire de développer un management du travail : « Manager le travail, c'est prendre en compte le travail, les conditions de sa réalisation, les besoins de reconnaissance et de régulation dans les processus et pratiques de management afin d'améliorer la performance collective et la qualité de vie au travail » (Conjard, 2014, p.130). Cela pourrait se faire d'une part, lors d'échanges management/agents s'inspirant des espaces de débat sur le travail (Detchessahar, 2001 ; Rocha, Mollo & Daniellou, 2014, 2017 ; Casse & Caroly,

2017a et b) ; d'autre part *via* des échanges entre AAD au travers de formations sur le terrain avec un formateur connaissant l'activité des AAD et leurs difficultés ; et enfin *via* le développement de ressources externes permettant de soutenir l'activité (horaires, signalétique, etc.).

L'ensemble de ces éléments permettrait aux agents de mieux gérer les situations qu'ils rencontrent mais aussi de pouvoir assumer pleinement des arbitrages reconnus par l'encadrement comme des régulations nécessaires et favorables à l'activité en déchetterie.

BIBLIOGRAPHIE

Bondéelle, A., Brasseur, G. & Vaudoux, D. (2014). Violences externes et incivilités au travail. *Travail et Sécurité*, 747, 13-25.

Caroly, S. (2010). *Activité collective et réélaboration des règles : des enjeux pour la santé au travail*. Habilitation à diriger des recherches. Université Victor Segalen, Bordeaux.

Casse, C. & Caroly S. (2017a). Les espaces de débat comme méthodologie d'intervention capacitante pour enrichir le retour d'expérience. *Activités*, 14 (2). doi : 10.4000/activites.3008.

Casse, C. & Caroly, S. (2017b). Enrichir le retour d'expérience par les espaces de débat : l'exemple d'une recherche-intervention chez un exploitant de tunnels routiers. *Le travail humain*, 80 (3), p. 259-284. doi : 10.3917/th.803.0259.

Conjard. (2014). *Le Management du travail : une alternative pour améliorer bien-être et efficacité au travail*. Lyon : Editions de l'Anact.

Daniellou F. (2012). *Les risques psychosociaux ou les dilemmes du travail bien fait*. Communication au Séminaire Risques Psychosociaux, Pôle Régional Travail MMSH, Aix-en-Provence.

Detchessahar, M. (2001). Quand discuter, c'est produire... Pour une théorie de l'espace de discussion en situation de gestion. *Revue française de gestion*, 132, p.32-43.

CONCLUSION

L'analyse de l'activité des agents d'accueil en déchetterie a montré que la violence externe ne peut être réduite à une problématique individuelle mais doit bien être interprétée comme résultant de facteurs organisationnels. Les agents régulent ces difficultés par des arbitrages, qui pour répondre au risque de violence externe, doivent être reconnus et soutenus par un duo exploitant/propriétaire tourné vers un réel management du travail.

Lhuilier, D. (2005). *Le « sale boulot »*. *Travailler*, 2005/2 (n° 14), p. 73-98. doi : 10.3917/trav.014.0073.

Guyot, S. (2014). Violence externe : de quoi parle-t-on ? *Hygiène et sécurité du travail*, 236, 6-10.

Guyot, S. (2015). *Travailler en contact avec le public, Quelles actions contre les violences ?* INRS, ED6201.

Mahfouz, S. (2017). Quelles sont les évolutions récentes des conditions de travail et des risques psychosociaux ? *DARES analyses*, 082, 1-10.

Mollo, V. & Falzon, P. (2004). Auto- and confrontation as tools for reflective activities. *Applied Ergonomics*, 35(6), 531-540.

Rocha, R., Mollo, V. et Daniellou, F. (2015). Work debat espaces: a tool for developing a participatory safety management. *Applied ergonomics*, 46, 107-114.

Rocha, R., Mollo, V. & Daniellou, F. (2017). Le débat sur le travail fondé sur la subsidiarité : un outil pour développer un environnement capacitant. *Activités*, 14 (2). doi : 10.4000/activites.2999

Terressac (De), G. (2012). Autonomie et travail. In A. Bevort, A. Jobert, M. Lallement & A. Mias (Dir.), *Dictionnaire du travail*, Paris : PUF, pp.47-53.