



HAL
open science

L'évaluation des compétences relationnelles et sociales : obstacles idéologiques et reconceptualisations nécessaires

Odile Camus

► **To cite this version:**

Odile Camus. L'évaluation des compétences relationnelles et sociales : obstacles idéologiques et reconceptualisations nécessaires. *Éducation permanente*, 2012, 3 (192), pp.179-197. halshs-00636827

HAL Id: halshs-00636827

<https://shs.hal.science/halshs-00636827>

Submitted on 28 Oct 2011

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.

L'évaluation des compétences relationnelles et sociales : obstacles idéologiques et reconceptualisations nécessaires.

Odile Camus – MCF HDR en psychologie sociale - Laboratoire ICONES – Université de Rouen - 76821 Mont-Saint-Aignan Cedex

odile.camus@remuements.net

02 35 14 71 14

Travail effectué dans le cadre du contrat ANR 08-COMM-043. « *Savoir communiquer* » : *approche critique de l'efficacité persuasive*.

Résumé

Cet article pose la question d'une éventuelle objectivation de la notion floue de compétences relationnelles et sociales. Cette démarche permettrait de les extraire de leur ancrage idéologique, issu de leur contexte socio-historique d'émergence. Une redéfinition opérationnelle en référence à la compétence communicative est possible, moyennant une reconceptualisation référant ces compétences à des processus collectifs. Mais elle s'avère incompatible avec leur visée fondamentale : savoir séduire et influencer, et non pas communiquer à strictement parler. Il s'agit en somme d'une notion légitimante, dont la charge idéologique n'est pas accidentelle.

Mots-clefs

Compétences relationnelles - Compétences sociales - Compétence communicative - Communication - Reproduction idéologique - Individualisme libéral - Insertion.

La notion de compétences, éminemment polysémique, est fréquemment accusée de contribuer à opacifier les critères de l'évaluation professionnelle, et de remplir à cet égard une fonction idéologique. La mobilisation du registre de la personnalité dans le lexique des compétences, registre emblématique de l'individualisme libéral (dans la tradition beauvoisienne, voir Beauvois 1994), participe d'ailleurs au premier chef de cette fonction idéologique : les savoir-faire professionnels, issus d'acquisitions, prennent ainsi le même statut socio-cognitif que les qualités personnelles, attributs essentiels de la personne par lesquels la place de chacun dans le monde du travail se trouve légitimée (Camus 2003:125). Cet article se propose d'examiner à quelles conditions cette notion, incluant maintenant les compétences relationnelles et sociales (CRS, qu'il ne nous a pas paru pertinent ici de distinguer), pourrait-elle effectivement se dégager de sa charge idéologique et faire l'objet d'évaluations à la validité moins contestable.

narcissique

1. Modèle des compétences et évolutions du monde du travail

1.1. La dévalorisation des acquis scolaires

Dans le cadre du bilan de compétences en particulier, l'évaluation vise au premier chef les personnes privées d'emploi, ou contraintes à une réorientation professionnelle. Faut-il y voir, à l'instar par exemple de Mauger, une « nouvelle forme d'encadrement des classes populaires », inscrites dans des politiques d'insertion engendrant tout un ensemble de transformations sociales et sociétales (2001a:4) ? Les multiples dispositifs mis en place dans cette perspective se sont accompagnés d'évolutions lexicales ; par exemple le terme d'insertion est apparu au début des années 1970 « comme le label qui désigne les réponses étatiques successives au « chômage des jeunes » et à la « nouvelle pauvreté » (l' « exclusion ») (2006b:5).

Or sous les mots, « c'est la pensée d'une époque qu'on découvre » (Klemperer 1947:199) – soit : ce que nous conviendrons d'appeler ici : l'idéologie. Et le mot « compétence » est de ce point de vue lourd de sens. Émergeant avec la problématique de l'insertion/exclusion (« fracture sociale ») concomitante de la modernisation de l'entreprise, il a aidé à repenser l'emploi, notamment par la mise en cause de l'adéquation du système scolaire, dont sont dénoncés les « archaïsmes », à l'entreprise¹. Il est maintenant acquis que la pensée éducative doit « se concentrer sur les besoins du marché », « aider l'Europe à engager la compétition globalisée », « répondre aux conséquences de la crise économique », etc... (directives de la Commission européenne, voir Hirtt 2010), et la liste des « compétences de base » établie par la Commission européenne utilise de façon récurrente le terme de compétence, tandis qu'il n'est question ni de savoir ni de connaissance. Et les références à la « communication » y figurent en bonne place - les « compétences sociales et civiques », version scolaire des CRS, font par exemple partie de la liste. Ces évolutions sont supposées nécessaires à l'adaptation à la flexibilité tant du marché du travail lui-même que des fonctions professionnelles.

La dévalorisation des acquis scolaires et des diplômes a accompagné la dite démocratisation de l'enseignement supérieur, et l'ascension sociale qui en avait résulté. L'équation niveau d'études = niveau de rémunération ne permet plus en effet au système scolaire de pérenniser la hiérarchie sociale (fonction de reproduction décrite par Bourdieu et Passeron 1970) : comment légitimer, à diplôme équivalent, des rémunérations disparates ? Le modèle des compétences et la logique du projet professionnel a répondu à cette double exigence : d'adaptation des critères d'embauche ; et de légitimation de la hiérarchie sociale, *via* la transformation d'un problème socio-économique en problème psychologique.

¹ D'ailleurs la question est maintenant rentrée dans l'ordre de l'évidence idéologique - on ne s'interroge pas sur la raison d'être d'une formation sans objectifs directs de professionnalisation. De même que le programme d'apprentissage d'une langue étrangère dès le primaire oriente « de toute évidence » et sans contrainte vers l'anglais, langue de l'employabilité.

1.2. La pathologisation du sous-emploi

Le sans-emploi est ainsi devenu un « inadapté », « inemployable », « anormal d'entreprise », et même un « handicapé social », dont la prise en charge revient finalement au psychologue (Mauger 2006). L'accroissement du « poids normatif de l'entreprise » (*ibid.*) serait donc aussi à entendre sur un registre psychopathologique. Evolutions dans le domaine de l'insertion et dans celui de la psychiatrie peuvent être comparées, comme le fait Diet, dans un parallèle avec le Novlangue imaginé par Orwell (1984)². Diet relève par exemple « l'élimination des expressions « exploitation » (il faut dire « rentabilité », « flexibilité » et « employabilité »), « aliénation » (il faut dire « adhésion à la culture et au projet d'entreprise »), « classes sociales »... », élimination « interdisant de penser les causes et les conditions économiques, sociales, culturelles et psychiques de la souffrance des plus démunis » - exclus de tous ordres (2009:73). Or, sous ces glissements lexicaux s'opère une assimilation implicite entre socialisation et construction identitaire, d'une part, et insertion dans l'entreprise, d'autre part, assimilation devenue évidence idéologique - non problématisée -.

La mise à l'épreuve pratique des dispositifs concernés est-elle susceptible de remettre en cause cette lecture critique ? Les importants travaux de Castra (voir Castra 2003 pour une synthèse) la conforteraient plutôt : ils montrent que l'« idéologie du projet » est totalement inefficace sur les publics les plus démunis - c'est-à-dire sans ressources ni matérielles, ni relationnelles, ni symboliques (culturelles), ressources nécessaires pour agir de façon autonome, comme l'exige la logique du projet. Castra explique la persistance irrationnelle de cette logique par l'idéal humaniste de l'individu autonome - idéal qui rencontre de façon fort opportune les finalités moins humanistes des logiques entrepreneuriales. Quoiqu'il en soit, les conclusions sont claires : l'insertion n'est pas tant fonction des caractéristiques de la personne que de variables contextuelles³ - et la notion de compétences fait porter l'accent sur les premières.

1.3. L'individualisation des hiérarchies professionnelles

1.3.1. Une évolution progressive

2 non sans rappeler l'anayse de Hazan 2006, en référence à celle de la langue nazie par Klemperer *op.cit.*

3 Il ne s'agit pas non plus de considérer le regard psychopathologique sur la précarité comme pure projection naturalisante ; car le précaire se montre de fait, dans des proportions supérieures à celles d'une population « insérée », dépressif, apathique, etc..., et le problème ne se résout pas exclusivement en termes de survie matérielle. Les travaux de Herman (2007) sont à cet égard tout à fait probants : l'actualisation de l'appartenance à la catégorie « chômeur » suffit à déterminer chez les chômeurs une perception de soi très négative, se répertoriant également sur les performances cognitives - comparées à celles de chômeurs non préalablement étiquetés en tant que tels. Le mécanisme en jeu relève de l'identification au stéréotype (menace du stéréotype).

L'individualisation de l'évaluation fut en fait l'objet de controverses bien avant le modèle des compétences. Frétygné (2006) relève à ce propos la récente notoriété d'un ouvrage de 1956 : *l'Essai sur la qualification au travail* de Pierre Naville. Naville s'y interroge sur les critères susceptibles de définir la qualification, ne relève aucun critère absolu, et constate que la hiérarchie des qualifications procède d'un mécanisme impliquant en amont : modalités d'acquisition, apprentissage⁴, et expérience, et en aval : modalités de reconnaissance, et rémunérations. Les critères sociaux lui paraissent plus déterminants que les critères individuels, et la hiérarchie des qualifications repose en définitive sur des facteurs économiques et sociaux, la preuve la plus manifeste étant selon lui l'absence de rapport constant entre qualification et rémunération. La critique d'une définition essentialiste de la qualification invite à faire l'analogie avec la notion de compétence. En même temps, si, comme le souligne Frétygné, « la promotion actuelle de la « logique compétence »... souffre des écueils déjà relevés par Naville », elle est néanmoins en rupture d'avec une logique de la qualification - rupture accrue par l'intrusion des CRS (p.173). L'individualisation s'y est en quelque sorte radicalisée, les modes de régulation collective (par exemple : conventions collectives de branche) ayant cédé la place à la négociation individuelle dans l'entreprise (par exemple : entretien annuel d'évaluation) (p.174).

Cette rupture s'inscrit cependant dans la continuité, du point de vue de la logique entrepreneuriale. D'ailleurs elle ne s'est pas opérée brutalement. Ainsi Touraine, en 1955, se proposait de rendre compte de l'évolution du travail ouvrier par une redéfinition progressive de la qualification, moins relative aux connaissances et savoir-faire, qu'à des traits de personnalité que Touraine appelle « qualification sociale » (d'après Buscatto 2006:6).

1.3.2. De l'individualisation à la personnalisation

L'opposition entre qualification et compétence n'apparaît néanmoins que quelques décennies plus tard, la première référant alors clairement à des critères objectifs (diplômes, expérience, poste...), et la seconde, aux qualités personnelles, non directement objectivables. Mais elle ne perdure pas en tant que telle. Car c'est la prise en compte égale de caractéristiques objectives et d'autres qui ne le seraient pas, qui ne pouvait se maintenir en tant que telle. L'élargissement de la notion de compétences à l'ensemble des savoirs, savoir-faire et caractéristiques personnelles, a permis une unification illusoire, légitimant des modes d'évaluation professionnelle ancrés dans le souci de l'individualisation et la subjectivité, et permettant ainsi aux dernières (référant à la personnalité) d'absorber les premiers (diplôme, expérience, etc...). Ce processus peut être illustré par la publicité

4 les années d'apprentissage étant pour Naville le critère à privilégier.

présentée dans le document 1.

Insérer document 1 - Paribas

Cette publicité de 2004 représente apport du diplôme et apport des ressources personnologiques pour le recrutement, en les représentant de façon contrastée. Le diplôme, saillant, y est inscrit dans la stéréotypie (les « premiers de la classe » au fond bien rangés, face à une bibliothèque ancestrale) et marque l'uniformité. La personnalité en revanche se décline au premier plan, sur le mode de la différence et de l'affirmation de soi jusqu'à la prise de risque (Superman). Seule la personnalité permet donc de distinguer les candidats, le diplôme, bien que requis, n'apportant aucune information utile.

L'introduction des CRS, jusqu'à leur assimilation avec les compétences personnelles dans leur ensemble, s'inscrit-elle dans ce processus de légitimation ? Ou n'est-elle pas susceptible d'ouvrir vers une reconceptualisation des savoir être en termes de savoir-faire relationnels, plus susceptibles d'objectivation ?

2. L'objectivation des compétences

2.1. Les CRS : des compétences empiriquement identifiables ?

Le flou conceptuel de la notion de compétences doit-il être attribué à sa fonction idéologique ? On pourrait tout aussi bien l'expliquer par l'immaturation scientifique d'une notion encore récente et couvrant un champ de pratiques très vaste ; auquel cas les tentatives d'y remédier devraient constituer un chantier important. Et les évolutions du monde du travail (flexibilité, communication...) devraient amener à repenser l'adaptation à un environnement instable en termes d'interaction permanente salarié X situation X environnement social, d'où la centralité des CRS.

Certes, l'usage inflationniste de la notion, comme l'étendue du champ sémantique qu'elle est susceptible de couvrir, est *a priori* pénalisante pour une définition précise. Mais ils témoignent aussi de son potentiel descriptif. Référant aux relations à autrui, elle se prête en effet logiquement à une appréhension en termes de comportements de communication, lesquels concernent désormais tous les domaines et registres de l'activité professionnelle. Et les processus de communication sont observables. Une approche des CRS en ces termes pourrait-elle alors contribuer à asseoir la notion de compétences sur des bases dégagées de toute emprise idéologique ? En même temps, une conceptualisation rapportée aux phénomènes de communication nécessiterait une prise de distance d'avec l'individualisation, au profit d'une centration sur les compétences collectives, la

communication étant par définition inter-subjective. La distance d'avec l'idéologie individualiste serait alors clairement marquée. Nous ferons ici quelques propositions pour la mise en œuvre d'une pareille démarche, et nous nous interrogerons sur ses éventuels obstacles.

2.2. Une définition objective des compétences en général

Une approche empirique des CRS se doit de prendre appui en premier lieu sur une définition scientifiquement acceptable de la notion de compétence même⁵. Par exemple, dans un article récent, Coulet (2011) propose un modèle descriptif et évaluatif exemplaire des compétences - après avoir souligné la nécessité de pareille démarche, au regard du flou persistant de la notion. Il propose de définir la compétence comme « organisation de l'activité, mobilisée et régulée par un sujet pour faire face à une tâche donnée, dans une situation déterminée » (p.17). Cette définition, et le modèle qui en découle, sont centrés sur la tâche, l'activité, et la situation en tant que déterminant l'activité. L'organisation de l'activité, conçue en termes de schèmes, est au cœur du modèle. Les propositions de l'auteur en appellent certes à un travail théorique complémentaire, afin de donner à la notion « le statut d'un véritable concept scientifique », susceptible de répondre aux attentes en ce sens dans tous les champs concernés, « depuis l'entreprise jusqu'à l'école, en passant par les lieux de construction de ce qu'il est convenu d'appeler les compétences non académiques » (p.25).

Cela étant, qu'entend exactement l'auteur par cette dernière désignation ? Le fait est que dans l'article, aucune référence n'est faite aux compétences « relationnelles », « sociales », à la personnalité ; on ne rencontre qu'une occurrence ponctuelle du terme « savoir-être », ce dans une démarche de prise de distance d'avec toutes les tentatives d'énumérations de compétences qui, selon l'auteur, ne sauraient permettre une conceptualisation sérieuse (approche en termes de juxtaposition d'éléments, non de processus). Et l'on ne décèle aucune prise de position quant au statut de ce registre de compétence. En somme, l'article de Coulet ne semble pas parler de la même chose que ce dont il est usuellement question autour des CRS ; et de fait, ces dernières ne sont jamais définies en ces termes. Pourtant, rapportées aux processus de communication, le modèle de Coulet paraît *a priori* susceptible de les intégrer.

3. CRS et communication : des rapports opaques

3.1. L'entretien d'évaluation : une situation de communication.

L'évaluation des compétences utilise de façon presque exclusive l'entretien individuel. Nul n'y conteste le rôle déterminant de l'impression subjective (absence de critères strictement définis),

⁵ De telles définitions existent, notamment dans le champ de la psychologie du travail, mais elles sont peu fréquentes.

mais son usage n'est pour autant délaissé. Ce mode d'évaluation est-il pour autant incompatible en soi avec une approche des compétences telle qu'envisagée ici ? Car il s'agit en somme d'une mise en situation - de communication en l'occurrence (Camus 2004).

3.1.1. Nature de la subjectivité en entretien

De fait l'évaluation se résume le plus souvent à une application de théories normatives implicites faisant inférer automatiquement un trait de personnalité à partir de l'actualisation de stéréotypes⁶. L'attractivité physique notamment de l'évalué constitue une amorce privilégiée, de laquelle sont inférées les qualités du candidat - au premier rang desquelles les CRS (Polinko & Popovich 2001). On pourrait certes objecter que l'attractivité est une caractéristique utile lorsque le poste requiert des relations de séduction avec des partenaires-clients - *a minima* des relations de face à face. Mais de nombreux travaux sur la question (voir Garner-Moyer 2011) démentent cette interprétation : la relation automatiquement établie entre attractivité physique et CRS est également observée, et déterminante, pour des embauches sans rapport avec les attributs du poste à pourvoir. De manière générale, l'entretien se focalise sur des attributs de la personne non nécessairement motivés au regard des caractéristiques objectivement requises. Et les CRS occuperaient ici une place privilégiée : elles seraient naturellement dotées de valeur, indépendamment du contexte opératoire dans lequel l'évalué serait amené à travailler - ce qui définit à strictement parler la normativité.

La dite subjectivité ici mobilisée n'a donc rien à voir avec une impression d'ordre affectif (empathie spontanée éprouvée envers autrui), telle qu'actualisée dans un contexte de non directivité focalisée précisément et expressément sur la relation à l'autre, et susceptible de libérer l'échange de tout ancrage normatif. Or, dans les pratiques usuelles, la dimension intersubjective de la relation est *a contrario* le plus souvent tenue à distance, comme si elle était porteuse d'un arbitraire bien supérieur à celui issu des repères normatifs, repères tout à la fois non conscients (associations automatiques) et assurés d'être partagés, donc garants d'une forme d'objectivité fondée sur le consensus probable.

3.1.2. Les comportements de communication en entretien

Il n'en reste pas moins que l'entretien pourrait se révéler d'une certaine pertinence pour l'évaluation des CRS, pour peu là encore qu'on les définisse sur le registre de la communication. Car il y a bien ici adéquation entre une procédure évaluative relevant des pratiques de communication : l'entretien, et l'objet qui se donne à évaluer : un sujet communiquant en situation - fût-ce une situation particulière -, avec une tâche définie : cerner et présenter favorablement ses atouts professionnels, face à un autrui intervenant de façon plus ou coopérative.

⁶ Interviennent en particulier ici les théories implicites de la personnalité, dont l'étude constitue un terrain important de la psychologie sociale.

Mais l'évaluateur se focalise-t-il sur le registre de la communication ? Qu'observe-t-il de l'évalué sur ce registre ? La perception que peut avoir un évaluateur des CRS de l'évalué - au cours d'un entretien de recrutement par exemple -, peut en tout cas être confronté aux comportements effectifs des candidats. Ce fut d'ailleurs l'objet d'une recherche empirique (Chapron & Camus, dans Camus 2004:168sq.) aux résultats édifiants : les candidats les mieux jugés sur des critères relationnels définis par le recruteur (capacité à travailler en équipe, ou encore : goût pour les contacts), critères dont l'appréciation devait reposer sur des indicateurs observables (par exemple : « le fait de parler des autres et pas seulement de soi », pour reprendre les termes du recruteur), furent en fait les moins bien classés par nous-mêmes à partir d'une analyse systématique des référents (moi / autrui) de leur discours. Faut-il en conclure que parler surtout de soi (s'affirmer), tout en donnant l'impression de s'intéresser avant tout aux autres, est en soi une CRS - à condition que le recruteur soit lui-même dupé ? auquel cas toute tentative d'objectivation des CRS risquerait d'opérer un démasquage incompatible avec leur valeur normative.

Les rapports entre CRS et communication apparaissent donc pour le moins problématiques. S'il semble logique de référer l'entretien, comme les CRS, aux processus de communication, cette référence reste d'ailleurs marginale dans la littérature.

3.2. Les CRS servent-elles à communiquer ?

Ce serait même plutôt une certaine dualité conceptuelle implicite entre CRS et communication qui semble se dégager. Comme le remarquent Dubois & Charpentier, en dépit de la préconisation du développement des échanges et du dialogue dans la communication interne de l'entreprise, les apports des sciences de la communication (et en particulier issus du dialogisme) « n'émergent guère dans les discours des professionnels de la communication en entreprise » (2006:18). Et, de manière générale, les CRS ne sont jamais évoquées en terme de compétence communicative, notion issue de l'ethnographie de la communication et devenue incontournable dans le domaine, et qui désigne le fait de savoir utiliser le langage dans sa fonction pragmatique de communication⁷.

Pourtant les formations à la communication foisonnent. Mais il s'agit le plus souvent d'une communication experte, professionnalisée, qui n'a plus grand chose à voir avec le dialogisme. Cela étant, se former à la communication n'est pas nécessairement intégrer les règles du marketing. Jobert défend au contraire une communication qui « ne sert pas à normer, à canaliser, à réprimer, elle est au contraire un instrument privilégié de l'intervention, une dimension du fonctionnement des

⁷ par distinction d'avec la compétence linguistique relative à la maîtrise des règles de la langue.

personnes à stimuler au service de leur développement » (2006:6)⁸. Il insiste sur la parole en tant qu'expression des dysfonctionnements et support de la formulation d'un diagnostic partagé, parole également qui circulant, devient « objet de réflexion collective », invitant au retour sur soi en même temps qu'à la confrontation à différentes logiques, à l'inscription dans les controverses ; et « l'intervenant est un opérateur de communication en tant qu'il ouvre ces espaces publics de délibération et de renormalisation proprement politiques » (pp.7-8).

Il n'est pas là question de compétences, ni même de CRS, mais bel et bien d'un savoir communiquer, ce dont les CRS prétendent rendre compte. Faut-il en conclure que la finalité de ces dernières seraient sans rapport avec ce qui été évoqué jusqu'ici en termes de communication, et que la « démarche de l'expert » que Jobert (*op.cit.*) oppose à l'intervention clinique ne poursuit pas les mêmes objectifs que cette dernière, en dépit d'une grande ambiguïté dans leur explicitation ?

3.3. Le savoir communiquer : une affaire de personnalité ?

3.3.1. L'approche personnalologique...

Dans quelle mesure la communication, en tant que processus intersubjectif, peut-elle être rapportée à des caractéristiques individuelles stables, relevant de la personnalité ? Et quelle serait la pertinence d'une telle tentative, *a priori* contradictoire dans ses fondements puisque n'intégrant pas l'ancrage situationnel des processus concernés ? C'est pourtant sur le registre personnalologique que sont décrites de façon privilégiée les CRS, sans interrogation quant à l'adéquation de ce registre à ce que l'on prétend observer. Pour exemple : y sont récurrentes les références au sens des personnalités, à la volonté de réussir, à l'autonomie, l'autodiscipline, la flexibilité, la tolérance..., traits dont la dimension relationnelle est traduite par un rapport constant et souvent implicite à un potentiel d'influence sur autrui⁹ exprimé en termes d'aptitudes ou de capacités¹⁰.

Or, d'un point de vue psychosocial, la notion de personnalité est au cœur du modèle normatif de l'individualisme libéral (Beauvois 2005), modèle qui valorise la mise en avant des caractéristiques psychologiques pour expliquer les événements, tout en occultant les déterminismes sociaux.

L'amalgame entre traits psychologiques et acquis professionnels (compétences au sens strict) est à cet égard exemplaire.

8 par exemple : apprendre la communication latérale formateur-adultes en formation, pour dépasser la communication verticale maître-élèves. La perspective de Jobert est celle de l'intervention psychosociologique.

9 potentiel visant *in fine* à la constitution de réseaux relationnels à partir de relations interindividuelles.

10 on trouvera dans Camus O.. La notion de compétences relationnelles : une conception psychotique de la relation à l'autre, une description systématique de la signification des CRS dans l'usage.

Cette psychologisation des compétences a pu être empiriquement illustrée dans le cadre du bilan, où nous avons montré (Camus 2003) que l'évolution du bénéficiaire n'était pas tant perceptible sur le plan de la connaissance de soi (identification de nouvelles compétences), que sur la mise en conformité de son auto-présentation avec une certaine représentation de l'employabilité - et le contrôle de l'image de soi occupe une place essentielle dans les descriptions des CRS. Cette conformisation se traduisait essentiellement par une augmentation des attributs personnologiques dans l'auto-description¹¹, au détriment des compétences professionnelles à strictement parler (registre descriptif de l'activité). Mais surtout, une évolution spécifique sur un registre bien ciblé avait été observée : celui référant aux CRS précisément (relations avec autrui). Une analyse plus poussée de cette évolution spécifique¹², et appuyée sur une catégorisation lexicale des traits (voir document 2), a mis en évidence la supériorité de la valeur normative des qualités dites sociales sur les qualités opératoires, mais surtout de ces qualités en tant qu'elles reflètent directement des états de la personne, non directement dérivables du registre de l'activité.

Insérer document 2

En somme, le travail dans sa dimension exécutive, et plus largement l'activité en général, (le registre du faire), seraient, au regard de l'employabilité, des qualités moindres que les CRS les plus essentialistes. L'enjeu de la description de ses CRS relèverait alors fondamentalement de l'affirmation de soi (mise en valeur), sans aucun lien avec le rapport substantiel au travail.

3.3.2. ... et ses paradoxes

La description des CRS n'est donc pas référée à des conduites émergeant du rapport entre une personne et une situation ; ce à quoi s'ajoute l'inconditionnalité de leur valeur. Il y a pourtant nombre de paradoxes autour de cette conception. Ainsi, il est assez fréquemment relevé que ces compétences, comme toutes les autres au demeurant, se forment avant tout dans les interactions sociales. Autre paradoxe : elles sont censées pouvoir s'acquérir - et la plupart des offres de formation professionnelles incluent aujourd'hui un module sur la question. Bref : les CRS dépendraient de la nature psychologique des gens, mais en même temps, le façonnage des comportements relationnels s'avèrerait indispensable à tout projet d'insertion, *a fortiori* de réussite sociale. Les formations (le coaching notamment) propose finalement une mise aux normes des comportements relationnels pour favoriser l'expression d'un soi authentique... - contradiction assise dans les racines impensées du modèle normatif de l'individualisme libéral.

¹¹ par comparaison d'avec l'évolution de sujets en formation.

¹² non présentée dans l'article de 2003

4. Compétence communicative et communication opératoire : une conception alternative des CRS.

Les savoir-faire relationnels peuvent être objectivés par des comportements communicationnels, dont la notion de compétence communicative (définie *supra*) est susceptible de rendre compte. Et les manifestations de cette compétence peuvent être constituées en catégories d'analyse définies par des indicateurs opérationnels. Or, les démarches descriptives de ce type, et dans lesquelles description et interprétation sont soigneusement distinguées, sont exceptionnelles dans la littérature sur les compétences¹³.

4.1. L'analyse des processus communicationnels

Pourtant, avec les développements de l'analyse du discours depuis les années 1970, et les nombreuses méthodes qui de près ou de loin s'y rattachent, les outils utilisables à cette fin sont largement disponibles, en analyse des conversations par exemple, champ dont l'importance est aujourd'hui largement reconnue en sciences du langage. Les comportements observables sont multiples, par exemple : prendre la parole « au bon moment » (identification des « places transitionnelles »), utiliser des signaux régulateurs marquant l'écoute, l'approbation, etc..., marquer formellement la connexion entre son propos et celui du locuteur précédent, marquage qui devra être d'autant plus explicite que le contenu nouveau est éloigné de ce qui précède, utiliser la métacommunication pour gérer les dysfonctionnements (d'ordre affectif - conflit- et/ou cognitif - désaccord, sur le propos en tant que tel ou sur les finalités de l'échange)... L'utilisation de ces indicateurs pour étudier l'ajustement entre partenaires au cours d'une tâche coopérative est par exemple illustrée dans Chabrol & Camus 1989 ; il y est notamment montré que la forme de la coopération (symétrique ou dissymétrique), est déterminée par des facteurs situationnels - plutôt que par les caractéristiques particulières de chaque partenaire de l'échange. Il n'en reste pas moins que sur la base de ces indicateurs, des profils conversationnels peuvent être distingués, et traduits en termes de savoir faire communicationnels - au demeurant distingués sur un registre essentiellement qualitatif, la complémentarité des contributions de chaque partenaire se prêtant mal à une hiérachisation globale.

Ajoutons que ces analyses intègrent fréquemment le registre du non verbal et para-verbal, (par exemple : méthode d'analyse de la gestualité proposée par Argentin 1989), intéressant directement

¹³ sauf dans le contexte de la didactique des langues.

les formateurs aux CRS puisque n'étant pas sous contrôle conscient (et donc perçu comme particulièrement révélateur de la personnalité profonde), mais pouvant le devenir par apprentissage.

On peut également citer la logique interlocutoire, tout à la fois modèle théorique et méthode d'analyse, dont la pertinence a largement été éprouvée dans le monde du travail (voir notamment Kostulski & Trognon 1998). L'analyse de la communication y est directement mise en rapport avec l'exécution des tâches, et la méthode permet de rendre compte de la coordination dans et entre les groupes de travail. En même temps, y est mis en évidence le rôle formateur des interactions, *via* la mobilisation de savoirs collectifs implicites.

Certes, ce type d'opérationnalisation suppose une analyse de l'activité en situation de travail - tandis que la notion de CRS réfère plutôt au travail prescrit qu'au travail réel. Et ce dernier appelle la mise en œuvre de compétences non formalisées - mais qui, du point de vue des chercheurs dans le domaine, relèvent sans ambiguïté des compétences professionnelles. Les compétences communicationnelles telles qu'elles se manifestent ici paraissent ainsi très différentes des dites CRS. Mais ont-elles au fond le même objet ?

4.2. De l'analyse de la coordination dans l'exécution des tâches à la notion de compétences collectives.

Deux différences fondamentales indissociables apparaissent entre compétences communicationnelles telles que présentées ci-dessus, et CRS : le caractère opératoire d'une part, collectif d'autre part, des premières ; tandis que les secondes se focalisent sur l'individu, hors situation et activité particulières. En quoi cette double différence fait-elle porter l'intérêt sur les secondes plutôt que sur les premières - d'autant que l'objectivité joue sans contexte en faveur des premières ?

Le succès des CRS est régulièrement rapporté au fait que le travail sollicite de plus en plus la communication. Or, la communication est un processus collectif. D'ailleurs l'analyse en logique interlocutoire ne se fait pas sur la base des conduites individuelles, mais de leurs inter-relations, donnant ainsi accès au raisonnement collectif sous-tendant et accompagnant l'activité. Les dimensions sociales et cognitives y sont étroitement liées, comme le montre Navarro en mettant en exergue le rôle joué par un niveau métacognitif dans l'élaboration des compétences collectives (1998:235sq.), niveau permettant notamment la « représentation de la représentation du partenaire » - et l'enjeu ici n'a rien à voir avec le souci de l'impression produite, mais bien avec le réglage de l'échange nécessaire à la fonctionnalité de l'interaction.

Ici production et interactions sociales sont en interdépendance. Les facteurs déterminants ces processus ne sont que pour partie liés aux caractéristiques des individus, et ce en interaction avec les caractéristiques des situations. Par exemple, dans une étude empirique sur les comportements discriminatoires au travail, Walkowia (2005) montre l'impact de l'appartenance catégorielle (catégories socio-démographiques) sur l'efficacité de la communication entre salariés¹⁴. Elle observe notamment que l'homogénéité favorise l'accroissement des compétences collectives - ce en quoi la ségrégation répond à une certaine rationalité ; mieux la comprendre, à l'aide de ce type d'étude, devrait permettre de favoriser la mixité des groupes de travail sans nuire à l'efficacité communicationnelle. La dimension sociale des compétences est ici doublement montrée : compétences collectives, étroitement liées aux interactions communicatives ; et détermination sociale de ces compétences.

4.3. Le filtrage idéologique dans l'analyse communicationnelle des CRS.

Au regard de ces travaux, l'idéologie individualiste apparaît comme filtre cognitif faisant obstacle à une conceptualisation théoriquement fondée, et génératrice de pratiques d'évaluation et de gestion plus rationnelles, plus efficaces, mais aussi plus conformes à la déontologie, que celles actuellement en usage dans le monde de l'entreprise. Or, mettre l'accent sur le collectif supposerait une remise en cause radicale des modes de management prônés par le libéralisme économique et incitant notamment à la concurrence entre salariés. Quoi qu'il en soit, il paraît à ce stade difficile de soutenir l'idée que la formation aux CRS serve de fait l'efficacité au travail.

L'usage des méthodes d'analyse de la communication en matière de CRS supposerait donc une reconceptualisation radicale de celles-ci : intégration effective du fondement relationnel de ces dites compétences, focalisation sur leur dimension intrinsèquement collective, mise à distance de leur supposée détermination personnalologique... Il arrive néanmoins que ces méthodes soient utilisées, notamment dans des travaux de recherche. A titre d'exemple, citons une grille d'analyse utilisée avec différentes variantes dans une Ecole supérieure de commerce¹⁵. Certains éléments y recouvrent effectivement des catégories d'analyse éprouvées dans les travaux de référence (par ex. : importance des régulateurs verbaux ; ou encore : analyse du non verbal et du para-verbal : posture, direction des regards, gestualité, intonation...). Mais l'analyse des conversations, et plus largement des comportements langagiers, semble méconnue des auteurs en tant que champ de recherche (les

14 Elle utilise des indicateurs tels l'intensité de la communication, la mobilisation ou non du réseau en cas de problème, le volume des échanges avec les supérieurs hiérarchiques, etc...

15 Les exemple précis qui figurent ici sont extraits de Mistral 2007-2008.

références y sont exceptionnelles). Il en résulte des catégories très intuitives, comportant de nombreux biais : confusion interprétation-description ; attribution automatique et non justifiée d'une valeur négative à certains comportements ; amalgames, implications présupposées, etc...

Ex.1 : catégorie « Affirmation de soi » : c'est la capacité que le sujet a à affirmer ses idées et sa présence dans le groupe de discussion.

Exemples d'indicateurs : Posture assurée (assise) - Gestuelle (parler avec les mains) - Etre tourné vers l'interlocuteur - Ton et volume de la voix prononcé - Questionnement : cette capacité sera plus présente chez les leaders naturels ou les leaders désignés pour jouer ce rôle .

Commentaire : les indicateurs sont ici du registre non verbal ou para-verbal (à l'exception du questionnement, comportement communicationnel), et ne relève en rien du contenu du propos. Ils peuvent être considérés comme objectifs (accord entre observateurs - bien que non mesuré ici). Mais : ces indicateurs descriptifs sont interprétés (labels de la catégorie) en référence à un contenu (« idées »). Aucun indicateur relatif aux qualités de l'argumentation elle-même n'est proposé. La confusion description-interprétation se confirme dans la référence aux leaders, et repose sur l'assimilation idéologique affirmation de soi-affirmation de ses idées. La compétence ainsi objectivée relève donc bien d'un paraître social qui à lui-seul peut légitimer une éventuelle vacuité du contenu du propos, la qualité des contenus argumentatifs ne semblant pas concerner les CRS.

Ex.2. Catégorie « Intégration dans le groupe » : il s'agit pour le sujet de se faire accepter en tant que membre du groupe . Respecter les membres du groupe, leur fonction - Ne pas contredire/ être contredit par un membre du groupe, ne pas prendre des initiatives personnelles sans en avoir averti les autres - Attitudes, postures « en décalage » avec les autres membres du groupe (ex : tourne le dos, s'assoit loin des autres...) - Savoir représenter les intérêts d'un groupe et pas seulement servir ses intérêts personnels.

Commentaire : les indicateurs sont ici plus subjectifs que dans l'exemple précédent. Les présupposés idéologiques y apparaissent de ce fait plus immédiatement : valeur négative de la contradiction - du débat d'idées en général mais plus encore : association dans un même item entre contradiction et « initiative personnelle », avec reprise dans le dernier item de la référence à l'opposition intérêt collectif/personnel. Les CRS suppose donc l'évitement du désaccord, considérant celui-ci non pas sous l'angle d'idées en confrontation, mais de l'expression d'une rupture d'avec le collectif, rupture que le dernier item interprète en termes d'« intérêts ».

L'individualisme est donc explicitement condamné, comme antithétique de la socialité, mais d'une socialité ici exclusivement formelle. Cet exemple rend compte de la contradiction entre, d'une part, une conception authentiquement politique de la communication, favorisant le débat contradictoire et permettant l'expression libre des idées, conception normativement affirmée ; et d'autre part, les pratiques effectives telles que décrites par exemple par Jobert : « foisonnement » des « fausses

ouvertures » et des « injonctions paradoxales », « invitations à penser » qui « s'accompagnent simultanément d'un recadrage de toute production débordant les limites », « espaces de délibération » qui « ressemblent à de pures mascarades, à des jeux de parole »... (*op.cit.*:8)¹⁶.

En somme, à l'interrogation que posent Dubois & Charpentier : la communication a-t-elle pour objet de « permettre l'émergence de paroles singulières, ou de les faire taire » ? (2006:18), confrontant ainsi la « communication persuasive (faire taire par l'adhésion) à la « communication dialogique » (le « conflit créatif »), la réponse est ici donnée : l'intégration dans le groupe suppose le faire-taire, et l'affirmation des idées se doit de n'être que formelle (idées conformes avec marquage de l'engagement du locuteur). La communication version CRS aurait finalement pour objet le faire croire en la valeur de la parole singulière et en son émergence effective, pour mieux faire taire.

5. LES CRS, reflet d'une conception normative très particulière du « savoir communiquer »

5.1. La séduction, masquage de la dissymétrie relationnelle

La notion de CRS permet de traiter les relations d'influence sur un mode terminologique qui les tient à distance de toute référence à la notion de pouvoir ou d'autorité - lesquels ne sauraient légitimement s'exercer sur des individus définis comme autonomes. En même temps, la référence à la communication - savoir faire relationnel - explique l'importance qu'on lui accorde, « savoir communiquer » étant dans nos sociétés une prescription normative forte.

Or, que recouvre cette prescription normative ? Le premier domaine de la pratique où s'est imposée la formation aux CRS est celui de la relation « commerciale » - soit d'une relation d'influence unilatérale, qu'il s'agit, au moyen de stratégies de séduction, de faire passer pour une relation symétrique. Il en va en partie de même dans le relation de recrutement : relation de pouvoir qui, si elle est manifestement vécue en tant que telle par le partenaire en position basse - le candidat -, conduira à l'échec de sa candidature - il faut « savoir se vendre », quel que soit le poste à pourvoir. Nous avons d'ailleurs montré (Camus 2004) que les entretiens les plus réussis (candidats sélectionnés) s'apparentaient à des conversations, avec alternance rapide de la parole et propos plus ou moins décousus du candidat - mais perçus par le recruteur comme bien argumentés ; tandis que l'exposé structuré et dense en informations de ses atouts pour le poste conduisait à un rejet du candidat.

Savoir communiquer, c'est donc savoir séduire, avec la nécessaire illusion d'une symétrie

¹⁶ contradiction dont les réunions de travail, dans quelque organisation que ce soit, permettent régulièrement de faire l'expérience.

relationnelle. Le prototype de ce savoir faire est en fait fournie par la publicité, lieu de professionnalisation de la communication. D'après Collette et Menet (2006), le savoir séduire constitue d'ailleurs la stratégie primordiale des agences de communication. Et la symétrie relationnelle s'y traduit par la mise en avant d'une « subjectivité » empathique : référence aux sentiments, à l'éthique, à l'identité personnelle... (p.46)

Mise en scène d'une subjectivité masquant la relation d'influence, savoir communiquer en tant que savoir donner de soi une image positive, CRS de plus en plus fréquemment assimilées au savoir-être, soit : à la personnalité elle-même, comme si celle-ci ne pouvait être qu'une panoplie à exhiber... Ce sont les enjeux tant représentationnels qu'interactifs de la communication qui sont ici effacés - ou plutôt : présumés comme découlant naturellement de cette visée, qui serait première, visée narcissique et manipulatrice, du savoir communiquer.

Aisance et hiérarchie sociale

Le masquage des relations de pouvoir s'inscrit plus globalement dans le processus de légitimation nécessaire à la reproduction. Car par-delà les techniques de communication à visée explicite d'influence, l'aisance relationnelle n'est-elle pas le propre des classes dominantes - l'« aisance » telle que définie par Bourdieu comme cet « effet d'imposition que réalisent, par leur existence même, ceux qui n'ont qu'à être ce qu'ils sont pour être ce qu'il faut être » (1979:286) ? - aisance que seul peut conférer l'habitus d'origine, et qui garantit la reconnaissance d'une appartenance commune sur la base de laquelle se constituent les réseaux relationnels utiles. Ce collectivisme de la grande bourgeoisie, décrit par Pinçon & Pinçon-Charlot (2000) est d'autant plus efficace que les ressources relationnelles des autres catégories sociales restent majoritairement conçues, et fonctionnent effectivement, sur un mode individualiste (relations inter-individuelles plutôt que catégorielles). Dans quelle mesure est-il fondé de rapporter la facilité à constituer des réseaux à une compétence individuelle spécifique ? Il est de fait avéré (cf. Castra *op.cit.*) que l'insertion dans des réseaux est le facteur le plus déterminant de l'insertion, mais on ne peut pour autant considérer cette insertion indépendamment de sa détermination sociale.

Le réseau en tant que tel n'est pas seul en jeu quand on s'intéresse aux modes relationnels de la grande bourgeoisie ; car les comportements sociaux du grand bourgeois apparaissent tout à fait exemplaires de ce qu'on entend par CRS - au point que l'enquête sociologique s'avère problématique (Pinçon & Pinçon-Charlot 2006, en particulier pp.48sq.) : le contrôle de soi dans le discours amène une maîtrise totale de la relation (maîtrise de la présentation de soi, intégrant l'hexis corporelle), encadrant strictement le propos de l'enquêté. En somme, s'il est un facteur G structurant les CRS (- hypothèse improbable d'un point de vue psychométrique -), ce pourrait bien être précisément le

capital social hérité, lequel, on en conviendra, n'a pas grand chose à voir avec une compétence individuelle.

Quoi qu'il en soit, la notion de capital social¹⁷ est devenue incontournable pour traiter de l'employabilité, et ce plus encore avec le développement des technologies de l'information et de la communication mais là encore, face aux « inégalités numériques », ce capital reste une ressource distinctive ; ainsi, Granjon & Lelong (2006) montre que sa distribution demeure inégalitaire, corrélée à la possession des autres formes de capital définies par Bourdieu.

Par ailleurs, la centralité du réseau relationnel dans la représentation sociale de l'employabilité ayant été montrée par Fointiat & Roques dès 2000, l'on pourrait se demander si le rôle déterminant joué par ce facteur n'est pas exposé à un processus de normalisation, voire de légitimation, susceptible de favoriser un désinvestissement des apprentissages professionnels eux-mêmes, et que la focalisation sur les CRS, *a minima*, entretient.

Conclusion : les techniques de communication, ou l'art de la pseudo-interactivité

Le savoir communiquer auquel les CRS sont susceptibles de former relève *in fine* du marketing. Ceux qui détiennent un bon portefeuille de CRS ne disposent-ils pas, à l'instar des professionnels de la communication, ou de ceux qui, du fait de leur habitus d'origine, en ont reçu un apprentissage précoce, « d'une panoplie qui leur permet de réduire de façon appréciable les incertitudes de leur communication » (Brûlé 1993:1151) ? Se débarrasser des aléas interprétatifs de l'intersubjectivité, tel pourrait bien être l'objectif de fond des formations aux CRS. C'est-à-dire en somme, se débarrasser de la communication à strictement parler. La normativité de cette conception de la communication, conception que nous avons développée en termes de Modèle Médiatique de la Communication (Camus 2008), semble se généraliser à tous les domaines de la pratique sociale. Les CRS ne seraient en somme qu'un avatar de ce modèle, support idéologique de la reproduction sociale.

Références citées

- Argentin, G. (1989). *Quand faire, c'est dire*. Bruxelles : Mardaga.
- Beauvois, J.-L. (1994). *Traité de la servitude libérale. Analyse de la soumission*. Paris : Dunod.
- Beauvois, J.-L. (2005). *Les illusions libérales, individualisme et pouvoir social. Petit traité des grandes illusions*. Grenoble : PUG.

¹⁷ en tant que réseau relationnel mais qui ne peut s'appréhender indépendamment de la stratification sociale, toutes les relations n'ayant pas la même valeur.

- Bourdieu, P. (1979). *La distinction. Critique sociale du jugement*. Paris : Minuit.
- Bourdieu, P., Passeron J.-C. (1970). *La reproduction. Eléments pour une théorie du système d'enseignement*. Paris : Minuit.
- Brûlé, M. (1993). Campagnes publicitaires : contrôles. Dans L. Sfez (Ed.), *Dictionnaire critique de la communication*. Paris : PUF, p 1149-1151.
- Buscatto, M. 2006. « Introduction : quand la qualification fait débat(s) ». *Formation emploi*, N° 96, octobre-décembre 2006, p. 5-10.
- Camus, O. (2003). Le bilan de compétences : appropriation d'informations sur soi ou mise en conformité de l'auto-présentation ? *Education Permanente*. N°155, p. 119-137.
- Camus, O. (2004). L'entretien de recrutement : contrat très particulier ou terrain modèle ? Dans M. Bromberg & A. Trognon (Eds). *Psychologie sociale et communication*. Paris : Dunod, p.157-172.
- Camus, O. (2008). Le modèle médiatique de la communication : un formalisme adapté au conformisme idéologique, inadapte au changement. *Bulletin de Psychologie*. N°61(3)/495, p.267-277.
- Chabrol, C., Camus-Malavergne, O. (1989). Coopération et analyse des conversations. *Connexions*. N°53, p.39-68.
- Collette, K.; Menet, N. 2007. « La communication exposée par les agences. Une version économique de la séduction ». *Market Management*, 2007/1 Vol.7, p. 39-51.
- Coulet, J.-C. 2011. « La notion de compétence : un modèle pour décrire, évaluer et développer les compétences ». *Le travail humain*, 2011/1 Vol. 74, p. 1-30.
- Diet, E. 2009. « Management discours de l'emprise, idéologie et désubjectivation ». *Connexions*, 2009-1 N° 91, p.65-83.
- Dubois, C. ; Charpentier, J.-M. 2006. « Communication, interaction et action ». *Éducation permanente*, 2006-2 N° 167, p. 11-22.
- Fointiat, V. ; Roques, M. 2000. « Employabilité et formation (classique versus en alternance) : étude structurale d'une représentation sociale ». *L'orientation scolaire et professionnelle*, 2000 Vol. 29 N°4, p. 587-598.
- Frétygné, C. 2006. « Cinquante ans après... L'Essai sur la qualification du travail, de Pierre Naville ». *Éducation permanente*, 2006-2 N° 167, p. 167-176.
- Garnier-Moyer, H. 2011. « La beauté : l'attention qui lui est allouée en phase de recrutement ». *Revue internationale de Psychosociologie*, 2011/41 Vol. XVII, p. 185-206.
- Granjon, F. ; Lelong, B. 2006. « Capital social, stratifications et technologies de l'information et de la communication ». *Réseaux*, 2006/5 N° 139, p. 147-181.
- Hazan, E. (2006). *LQR. La propagande du quotidien*. Paris : Editions Raisons d'agir.
- Herman, G. (2007). *Travail, chômage et stigmatisation. Une analyse psychosociale*. Bruxelles : De Boeck.
- Hirtt, N. 2010. « En Europe, les compétences contre le savoir ». *Le Monde diplomatique*, octobre 2010.
- Jobert, G. 2006. « Éditorial : l'activité communicative, au cœur des pratiques de formation et d'intervention ». *Éducation permanente*, 2006-2 N° 167, p. 5-10.
- Klemperer, V. (1947 ; ed. 1996). *LTI, la langue du III^e Reich*. Paris : Albin Michel.
- Kostulski, K. ; Trognon A. (eds , 1998). *Communications interactives dans les groupes de travail*. Nancy : Presses Universitaires de Nancy.
- Mauger, G. (2001a). Précarisation et nouvelles formes d'encadrement des classes populaires. *Actes de la recherche en sciences sociales*. N°1/136-137, p.3-4.
- Mauger, G. (2001b). Les politiques d'insertion. Une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail. *Actes de la recherche en sciences sociales*. N°1/136-137 p.5-14.
- Mistral, E. ; Romey, B. (dir.) 2008. *En quoi les compétences sociales appréhendées selon l'analyse de l'activité (ergonomie), interpellent-elles les RH ?* Mémoire de recherche appliquée (3^{ème} année), Groupe sup de co, Amiens.
- Navarro, C. (1998). Rôle des processus métacognitifs dans l'interaction fonctionnelle. Dans Kostulski, K. et Trognon A. (Eds). *Communications interactives dans les groupes de travail*. Nancy : Presses Universitaires de Nancy. p235-258.
- Orwell, G. (1950). *1984*. Paris : Gallimard.

Pinçon, M. ; Pinçon-Charlot, M. (2000). *Sociologie de la bourgeoisie*. Paris : La Découverte.

Pinçon, M. ; Pinçon-Charlot, M. (2006). *Voyage en grande bourgeoisie*. Paris : PUF.

Polinko N. K. ; Popovich P. M. (2001). Evil thoughts but angelic actions: Responses to overweight job applicants . *Journal of Applied Social Psychology*. N°31, pp. 905-924.

Walkowiak, E. 2005. « La nature individuelle, collective et sociale des compétences ». *Réseaux*, 2005/6 N° 134, p. 157-192.