

AIPTLF – Bologne 2004  
13<sup>è</sup> congrès de Psychologie du Travail et des Organisations

**LES EMOTIONS AU TRAVAIL DANS LA  
RELATION CLIENT,  
REFLEXION METHODOLOGIQUE A  
PARTIR D'UNE ETUDE DE CAS.**

**Corinne Ribert-Van De Weerd**

INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité),  
Avenue de Bourgogne, BP 27, 54501 Vandoeuvre Cedex  
corinne.vandeweerd@inrs.fr

**Symposium : « Les méthodes d'investigation des émotions dans  
le travail » (S171)**

**Thème 4 : Méthodologie d'intervention**

# LES EMOTIONS AU TRAVAIL DANS LA RELATION CLIENT, REFLEXION METHODOLOGIQUE A PARTIR D'UNE ETUDE DE CAS

Corinne RIBERT-VAN DE WEERDT <sup>1</sup>

## Résumé

Ce texte présente une étude de cas menée en centre d'appel sur l'analyse de l'activité des opérateurs et leurs émotions ressenties en cours de travail. Il montre quelles sont les contraintes vécues par les salariés comme étant les plus pénibles et les éléments leur procurant le plus de satisfaction. Les résultats mettent l'accent sur le fait que les difficultés relationnelles avec les clients sont gérées différemment par les opérateurs selon le degré d'autonomie qui leur ait laissé pour réaliser leur tâche. D'un point de vue méthodologique, le texte montre en quoi l'analyse des émotions en situation réelle exige une méthodologie spécifiquement adaptée et expose la difficulté, mais aussi tout l'intérêt de recueillir ces données pour pouvoir proposer des recommandations et agir en termes de prévention.

**Mots-clés :** Analyse de l'activité, émotions au travail, méthodologie psycho-ergonomique, relation client.

## I. Introduction

On observe depuis plusieurs années une évolution importante dans les travaux psychologiques et ergonomiques quant à la place accordée à l'émotion dans le travail. Cette dimension émotionnelle est en effet de plus en plus étudiée. Le développement des recherches dans ce sens amène à considérer l'homme au travail non seulement par rapport à son système intellectuel, mais également par rapport à ses composantes psychique et émotionnelle (Ribert-Van De Weerd, 2001a). De ce fait, on voit croître le nombre de travaux axés sur le travail qui prennent en considération le rapport entre cognition et émotion. Le lien existant entre ces deux dimensions étant largement reconnu aujourd'hui, les études psycho-ergonomiques orientées vers l'analyse de l'activité élargissent leur champ de recherche aux aspects psycho-affectifs du travail.

Néanmoins, les études portant sur l'activité réelle et les émotions ressenties par les opérateurs au fil de l'eau, en parallèle de l'activité, restent rares. Le nombre peu élevé d'investigations dans ce domaine – menées à la fois sur ce double aspect du

---

<sup>1</sup> INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité) Av. de Bourgogne, BP 27 54501  
Vandoeuvre France

travail (cognitif et affectif) et en cours d'action – provient essentiellement du manque actuel de méthodes spécifiquement élaborées. La récolte de ce type de données nécessite en effet une méthodologie propre et adaptée (Ribert-Van De Weerdt, 2001b, 2003).

Malgré les avancées sur le thème des émotions, il réside un besoin d'approfondissement des connaissances concernant la dynamique émotionnelle de l'activité, que ce soit pour mieux appréhender la charge émotionnelle liée à des situations professionnelles stressantes, ou encore pour faire face à la forte évolution du travail connue ces dernières années. En effet, un salarié européen sur trois est affecté par le stress lié au travail (Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au travail, 2002) et les salariés sont de plus en plus confrontés à de fortes exigences sur le plan psycho-affectif (Neboit & Vézina, 2002 ; Ribert-Van De Weerdt, 2002). Par exemple, 72 % des salariés du tertiaire en France ont une relation avec un public ; la moitié d'entre eux disent ressentir des tensions dans la façon dont ils doivent gérer la relation (Dares, 1998). Afin de pouvoir évaluer le poids des émotions et leur mode de gestion par les opérateurs en situation réelle, une réflexion méthodologique doit être menée préalablement aux recherches de terrain. Cette recherche aborde, à travers une étude de cas sur la dynamique émotionnelle de l'activité d'opérateurs exerçant en centre d'appel, la question méthodologique de l'analyse des émotions au travail.

Après la présentation de référents théoriques sur l'activité en centre d'appel, puis la composante émotionnelle du travail propre à la relation client, le cadre méthodologique utilisé dans cette étude de cas sera développé. Les résultats seront ensuite présentés en montrant la part du « travail émotionnel » mené et en quoi il consiste. Il sera alors question d'exposer les stratégies utilisées par les opérateurs pour faire face aux contraintes rencontrées dans les situations professionnelles qu'ils doivent gérer. Enfin, la question méthodologique d'analyse des émotions en cours d'action sera discutée.

## **II. Cadre théorique**

### ***II.1. Les caractéristiques du travail en centres d'appel***

Si 83% des opérateurs en centre d'appel estiment leur travail comme étant répétitif et 60% d'entre eux considèrent qu'ils exercent un travail temporaire (CFDT, 2001), on peut s'interroger sur les conditions de travail à l'origine de ce problème. Les centres d'appel constituent en effet un secteur dont l'effectif et l'environnement de travail ont connu une évolution particulièrement rapide au cours de ces dernières années. Technique et organisation entraînent par leurs nouveautés conjointes l'émergence de formes de travail inédites (Grosjean & Ribert-Van De Weerdt, 2003).

Plusieurs auteurs montrent que l'activité en centres d'appel, ainsi que la perception que les salariés en ont, peut varier fortement d'un centre à l'autre selon le type de management employé dans l'entreprise. Deux groupes de centres d'appels sont classiquement opposés. Frenkell et ses collaborateurs (1998) décrivent le premier groupe comme pourvoyeur d'un travail monotone et répétitif, imposant aux

employés une activité isolée, faible en rapports sociaux. Le deuxième groupe se caractérise au contraire par la reconnaissance d'une certaine qualification, par un niveau perçu d'intérêt du travail élevé, par des tâches stimulantes et une part importante de travail d'équipe. Buscatto (2002) présente une dichotomie qui se rapproche de celles des auteurs précédents. Il distingue une classe de centres d'appel où les employés sont de véritables ouvriers spécialisés du tertiaire, souffrant d'une forte taylorisation du travail, affectés à des emplois précaires et déqualifiés, travaillant dans des conditions de travail dégradées. À côté de cela, il souligne l'existence d'un autre type d'entreprises dans lesquelles les travailleurs sont amenés à développer des connaissances et compétences multiples : relationnelles, techniques et technologiques notamment.

Ainsi, en fonction du mode de centre d'appel, l'activité et la perception peut être profondément différente. On trouve d'une part des centres d'appels où règne un faible niveau de confiance envers les salariés, visant des objectifs définis quantitativement, cherchant à minimiser les coûts et pratiquant une surveillance stricte, une absence de politique de valorisation des compétences associée à un haut niveau de turn-over (Hammarström, 2001). À l'opposé, il existe des centres d'appels s'appuyant sur la mise en place d'une organisation accordant un rôle important à l'autonomie des équipes et des hommes, un besoin de personnel qualifié (obtenu grâce à une sélection pointue à l'embauche et à une formation dispensée en interne), des opérateurs devant faire preuve d'une capacité à gérer des problèmes complexes. Pour l'auteur, ces deux pôles correspondent à une recherche de la rentabilité axée sur des priorisations clairement différenciées. Si le premier cherche à s'imposer par un contrôle strict des coûts, le second insiste lui sur la qualité et richesse du service proposé.

À côté de cela, des études sur le travail du tertiaire soulignent l'importance de la composante émotionnelle de l'activité.

## ***II.2. La dimension émotionnelle du travail dans la relation clientèle***

Le travail imposant un contact, sinon visuel, du moins auditif avec un client, les employés du tertiaire sont inévitablement amenés d'une part à entendre les émotions de leurs interlocuteurs, d'autre part à contrôler les messages émotionnels qu'ils expriment au travers de leurs attitudes, du ton de leur voix, des mots utilisés et de leur tonalité, et enfin, à évaluer en permanence l'effet émotionnel qu'ils provoquent chez leurs interlocuteurs afin précisément d'ajuster leur comportement en retour (Hochschild, 1993). Dans le cas des centres d'appel, ceci impose la compréhension, l'évaluation et la gestion des émotions présentes des deux côtés de la ligne téléphonique ainsi qu'un ajustement continu afin de rester dans les limites prescrites. Cette dimension du travail, dont le coût pour le travailleur a longtemps été négligé, fait l'objet de recherches de plus en plus nombreuses. Ceci est d'autant plus important que l'organisation édicte des règles (dont la précision ne cesse de croître) qui contraignent l'expression des sentiments.

Plusieurs travaux convergent pour souligner les retentissements négatifs de la discordance entre émotions exprimées et émotions ressenties. Freund (1988) cite le cas du stress dramaturgique qui correspond à l'effort déployé pour exprimer des émotions en désaccord avec celles que l'on ressent réellement. D'autres études (Falzon & Lapeyrière, 1998 ; Koufane, Négroni, & Vion, 2000, Soares, 2002) ont

montré à quel point les relations professionnelles de travailleurs en contact avec le public pouvaient être difficiles, de par l'obligation pour eux d'adopter des comportements contradictoires et conflictuels avec ce qu'ils ressentent. Les individus expriment des sentiments ambivalents de plaisir et de dégoût, d'affection et de haine, de surprise et de saturation. Les émotions ressenties dans le travail au quotidien peuvent conduire à du stress et engendrer à terme des perturbations psychologiques de la personnalité (Ribert-Van De Weerd, 2001a, 2002). Dans la même veine, la dissonance émotionnelle est mise en avant par Zapf (2002) comme cause probable de troubles psychiques (irritation, dégradation de l'estime de soi, désordres psychosomatiques), notamment dans les centres d'appel.

### **III. Cadre méthodologique**

L'étude se déroule dans une entreprise de crédits à la consommation employant environ 1000 personnes, dont les principales missions sont relatives à la vente de produits et au recouvrement amiable, par téléphone. Cette recherche a consisté à étudier, de manière comparative, l'activité réelle d'opérateurs appartenant au secteur vente et au secteur recouvrement et d'examiner la dimension émotionnelle de cette activité. La récolte de données a porté à la fois sur la réalisation de séquences de travail et les émotions ressenties au cours du déroulement de l'activité.

Avant d'exposer la méthodologie utilisée, il convient de décrire la phase préalable qui a consisté à prendre connaissance du cadre plus général de l'entreprise. Il a été question d'examiner le fonctionnement global, le système socio-technique, l'organisation du travail, les modes de management et la culture d'entreprise. Pour cela, des entretiens ouverts ont été conduits avec des personnes de fonction et de niveaux hiérarchiques différents. D'autres entretiens ont été menés avec des téléopérateurs et des superviseurs pour prendre en compte leur évaluation subjective du travail (de manière globale et portant sur plusieurs mois, et non pas en référence à des séquences de travail précises étudiées sur le moment présent). Ceci a permis de recueillir les appréciations subjectives se rapportant tant à la nature des activités qu'au contexte dans lequel elles s'inscrivent. Des observations ouvertes ont été également conduites sur les lieux de travail. Elles se sont intéressées aux particularités culturelles de chaque secteur.

La méthodologie psycho-ergonomique proprement dite, qui a consisté à étudier les émotions ressenties par des opérateurs au cours du déroulement de leur activité, repose sur l'utilisation de plusieurs méthodes. L'activité des opérateurs a d'abord été observée dans le cadre de différentes séquences de travail (armées de grilles et enregistrées par vidéo). 8 opérateurs ont été impliqués dans ces analyses. La durée des séquences de travail enregistrées variait entre 30 et 50 minutes. Les vidéos obtenues ont servi de support à la récolte des données sur les émotions ressenties et sur l'activité. Celle-ci a été possible grâce aux verbalisations post-observations au cours desquelles les opérateurs étaient incités à fournir des commentaires précis sur le but de l'activité effectuée, ses conditions de réalisation, ses conséquences en termes de but atteint ou non et la nature des émotions ressenties parallèlement à cette activité. Afin de saisir l'intensité et la polarité des émotions décrites, les opérateurs avaient à utiliser des échelles de Likert pour cocher le niveau des

émotions mises en correspondance avec l'activité commentée. Cette méthode de recueil des verbalisations (à partir du support vidéo) visait à valider avec le salarié la charge psycho-affective liée à chaque séquence de travail.

Pour le traitement des données, un tableau en cinq colonnes a été établi relativement à chacune des séquences. Il présentait la chronique d'activité, l'intégralité des échanges téléphoniques avec le client, les verbalisations échangées avec les collègues, la valeur de l'émotion sur l'échelle de Likert et les commentaires recueillis en auto-confrontation auprès de l'opérateur sur la réalisation de son activité et ses émotions ressenties, justifiant la valeur émotionnelle attribuée sur l'échelle. Ce type de tableau a permis de relier éléments de l'activité et intensité des émotions positives et négatives.

## **IV. Présentation des résultats**

Les résultats mettent en évidence les contraintes de travail vécues comme étant les plus pénibles pour les opérateurs ainsi que leurs stratégies d'adaptation pour y faire face. Il apparaît des différences importantes dans ces résultats en fonction du secteur d'appartenance. En effet, si le contrôle managérial est très fort dans les deux secteurs, l'activité menée au sein de chacun se distingue largement.

### ***IV.1. Les tâches***

Dans le secteur vente, les opérateurs sont chargés de recevoir les appels entrants. Ces appels sont nombreux et successifs (83% du temps de travail est consacré aux communications téléphoniques, soit 50 minutes par heure en moyenne). Les relations téléphoniques sont sommaires, rapides, quasi-identiques (quels que soient l'appel, le client, le moment) et enchaînées de manière quasi-ininterrompue. De plus, la majorité des salariés n'étant pas habilités à bâtir des dossiers atteignant un certain montant, les appels sont transférés à d'autres opérateurs qui le sont (suite à une formation). Ce transfert accentue la fragmentation des discours téléphoniques et estompe le caractère commercial des échanges. La marge de manœuvre est très limitée car les opérateurs sont contraints d'adopter des comportements verbaux stéréotypés, de respecter les durées d'échanges fixées et le rythme imposé par les appels.

Dans le secteur chargé du recouvrement amiable, les opérateurs cherchent à contacter les clients qui ne remboursent plus leur crédit (quelle qu'en soit la raison), pour les inciter (par différents moyens) à reprendre les paiements obligatoires. En cas de difficulté de localisation des clients, les stratégies de recherche sont très élaborées, la tâche s'apparentant parfois à un véritable travail de détective (basé sur l'utilisation d'outils annexes comme les annuaires, les plans de ville, les mémos internes, etc., sur la recherche de personnes de l'entourage, etc.). Une fois le client joint au téléphone, la seconde phase consiste à enrichir la base de données sur sa solvabilité tout en exerçant une pression psychologique sur lui, pour finalement l'amener à accepter d'envoyer sans délai un versement, à s'engager à reprendre les paiements sur une base régulière, ou à accepter une renégociation des accords de remboursement (plus adaptée à sa situation, mais à condition que les nouvelles clauses du contrat soient respectées). La proportion du temps de travail

total passé en communication téléphonique, moins importante que dans le secteur vente, est de 40 minutes par heure en moyenne (67 % du temps de travail). Les opérateurs sont amenés à utiliser différentes stratégies qui, du point de vue strict de la communication avec les clients, peuvent être riches. Leur travail demande une réelle créativité pour arriver au but souhaité (par exemple, exercer une importante pression psychologique pour amener le client à reconnaître ses torts et à s'engager à effectuer un versement ou gérer la colère ou les larmes d'un client en passe à une difficulté personnelle ou déchargeant son agressivité envers eux). Par ailleurs, les opérateurs de ce secteur sont confrontés à des contextes parfois très chargés émotionnellement (liés à la situation sociale, personnelle, culturelle ou judiciaire des clients).

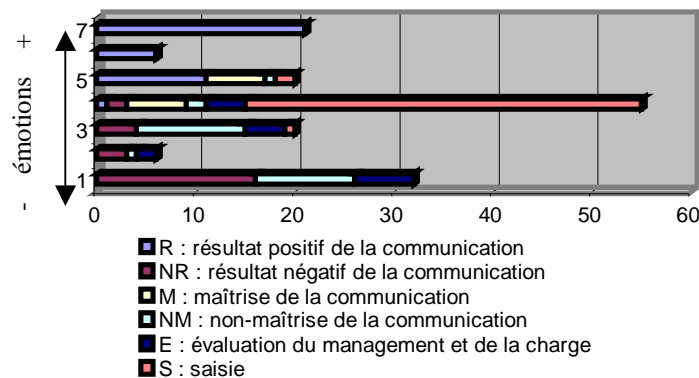
#### ***IV.2. Les émotions en lien avec l'activité***

Les différences intersectorielles ont des conséquences sur la perception des salariés de leur environnement de travail et sur la causes des émotions ressenties au cours du déroulement de l'activité.

Pour les opérateurs du secteur vente, les cas suscitant des émotions négatives sont liés à des événements qui ralentissent le déroulement des communications téléphoniques : par exemple, lorsque le client entrave un aboutissement rapide de l'échange (énonciation confuse, refus de proposition attaque verbale ou encore demandes d'explications...). C'est également le cas lorsque le conseiller doit transférer un appel à un collègue, qui lui, est habilité à décider si le crédit peut être accordé ou non. Inversement, les émotions positives sont associées aux indices de clôture rapide des communications téléphoniques (notamment lorsque le client acquiesce, manifeste sa compréhension de la situation...) et aux échanges avec les collègues. Dans un cas comme dans l'autre, les états émotionnels sont liés à des événements qui interfèrent avec la possibilité pour le salarié de contrôler son activité pour se ménager du temps l'autorisant à développer des interactions sociales sur son lieu de travail.

En recouvrement amiable (graphique 1), les émotions positives sont liées à la réussite des actions (par rapport à une stratégie de communication, à la pertinence d'une proposition, etc.), ou aux événements marquants susceptibles de prouver au manager leur investissement ou leur efficacité. Les émotions négatives naissent surtout du contrôle exercé par le manager ou de l'évaluation (par le manager ou par eux-mêmes) d'un échec concernant un résultat chiffrable. Les émotions apparaissent donc en liaison avec le management et les résultats et non en rapport avec la charge émotionnelle liée à l'interaction avec le client.





**Graphique 1. Fréquence d'occurrence des émotions (négatives à positives) sur une échelle de valence et d'intensité émotionnelles (allant de 1 à 7).**

#### *IV.3. Les stratégies de coping*

En ce qui concerne les stratégies de coping, les opérateurs du secteur vente les orientent autour de la maîtrise du temps. Il s'agit pour les opérateurs d'accélérer la cadence, en allant même au-delà des objectifs de production, pour ensuite dégager des temps plus libres (permettant de « souffler », seul ou avec le groupe). Il y a donc une recherche de clôture rapide de la conversation téléphonique. Ce jeu de l'accélération-récupération permet également de briser la monotonie. En fin de journée, les opérateurs signalent une forte lassitude, quand ce n'est pas un épuisement.

En recouvrement amiable, les stratégies de coping mises en pratique par les opérateurs pour faire face aux différentes contraintes concernent les objectifs fixés par l'entreprise (les résultats chiffrés mais aussi la façon de se comporter, de parler, d'interagir avec les clients). Elles concernent également leur manière de gérer les relations : avec les clients (par une mise à distance, voire une « déshumanisation »), avec les autres membres de l'équipe (par une participation active et une adhésion aux valeurs du groupe). Ces stratégies contribuent à aider les conseillers à tenter de gérer leurs propres émotions (c'est-à-dire garder un contrôle des émotions vis-à-vis des clients, cacher les propres émotions face aux collègues si elles sont contraires à la culture du groupe, afficher des émotions différentes que celles ressenties réellement pour se conformer à l'équipe).

En résumé, les opérateurs chargés de la vente sont contraints d'adopter des comportements verbaux stéréotypés, de respecter les durées d'échanges fixées. Ils le vivent comme une entrave à leur autonomie, à l'aspect relationnel du travail et souffrent de la monotonie des tâches. Ceux chargés du recouvrement amiable peuvent user de stratégies de communication variées. Ils ressentent positivement cette possibilité d'être « imaginatif » et s'adaptent plus volontiers aux relations conflictuelles avec les clients. Par contre, ils supportent difficilement les nombreux contrôles managériaux concernant leur performance.



## **V. Discussion méthodologique et conclusion**

Les émotions vécues au poste de travail, identifiées grâce à cette méthodologie, ont conduit à mettre en évidence la dynamique de l'activité sur le plan psycho-affectif. La prise en compte des émotions a permis d'apporter une connaissance fine des stratégies d'ajustement des opérateurs, des contraintes vécues comme étant les plus pénibles et des sources de satisfaction dans le travail. Par cette méthode spécifiquement axée sur la relation entre cognition et émotion en situation réelle, il a été possible d'identifier les points positifs à renforcer ou au contraire les éléments négatifs à éliminer (ou du moins à réduire) en vue de l'amélioration des conditions de travail. En ce sens, cette méthodologie paraît adéquate premièrement pour apprécier la façon dont sont perçues les conditions de travail, la manière dont les contraintes apparaissent et les possibilités d'y faire face, et deuxièmement pour identifier les causes de stress et tenter d'y remédier.

Quelques difficultés existent cependant. Elles sont liées au dispositif méthodologique, relativement large mais également « lourd » à utiliser. Le principal problème réside dans l'utilisation d'outils qui exigent un minimum de conditions pour être efficaces (par exemple, l'activité observée ne doit pas demander de déplacements, les interactions verbales doivent être de qualité suffisantes pour être audibles et enregistrables, etc.). De plus, la récolte des données issue de cette méthode exige un temps de traitement long.

Néanmoins, le dispositif, à condition de pouvoir le mettre en place, permet de cerner, dans des contextes réels de travail, les circonstances d'apparition des émotions et leurs interactions avec l'activité réalisée. Ces données sont d'une grande valeur pour pouvoir évaluer le coût psychique. Cette méthodologie permet de l'approcher grâce à l'élaboration des diagrammes temporels de charge émotionnelle, qui fournissent le décours des émotions et de leur intensité. Elle présente l'intérêt d'être ancrée dans le travail réel et donc de s'attacher à comprendre les mécanismes en jeu dans les situations de travail, tant sur le plan émotionnel que cognitif. Elle seule semble à même de pouvoir prendre en compte cette double composante du travail.

Ainsi, cette étude montre que l'approche psycho-ergonomique est pertinente pour analyser la dynamique de l'activité et sa composante émotionnelle. Cette façon d'analyser les situations de travail paraît appropriée pour évaluer les contraintes, les astreintes psychiques au travail, les stratégies d'adaptation et les modes de gestion des émotions, ceci pour pouvoir proposer des recommandations et agir en termes de prévention. L'analyse des émotions au travail, couplée aux entretiens menés sur la façon dont est vécu le travail et sur la santé perçue, fournit des indicateurs sur l'état de stress. Les analyses psycho-ergonomiques fines de l'activité, l'observation et le décryptage des émotions au travail, le dialogue sur les conditions de travail perçues et la détermination d'indicateurs de bien-être issus de courants étudiant les risques psychosociaux semblent représenter autant de compléments pertinents pour approcher les articulations complexes entre la situation sociale et les processus intra-individuels.

## **Références bibliographiques**

- Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au travail, 2002. Disponible sur le World Wide Web : <URL: <http://osha.eu.int/ew2002>>.
- Buscato, M. (2002). Les centres d'appels, usines modernes ? Les rationalisations paradoxales de la relation téléphonique. *Sociologie du Travail*, 44, pp 99-117.
- Cahour, B. (2003). *Accès aux affects en situation d'interaction professionnelle*. In J.M.C. Bastien (Ed.), *EPIQUE'2003*, Actes des 2èmes journées d'études en psychologie ergonomique. Rocquencourt, Editions de l'INRIA, pp.111-121.
- CFDT (2001). Enquête de la CFDT dans les centres d'appels téléphoniques réalisée de novembre 2000 à mai 2001, par les fédérations des Services, de la Communication et de la Culture et des Postes et Télécoms. CFDT Dossiers Emplois Travail.
- DARES (1998). *Enquête sur les conditions de travail*. Ministère de l'emploi et de la solidarité.
- Frenkel, S., Korczynski, M., Shire, K. and Tam, M. (1998) Beyond bureaucracy ? Work Organisation in Call Centres. *The International Journal of Human Resource Management*, 9, 6, 957-979.
- Falzon, P., & Lapeyrière, S. (1998). L'usager et l'opérateur : ergonomie et relations de service. *Le Travail Humain*, 61, 1, 69-90.
- Freund, P. E. S. (1998). Social performances and their discontents: reflections on the biosocial psychology of role playing (pp. 393-430) In: G.A. Bendelow and S.J. Williams (Eds.), *Emotions in Social Life: Social Theories and Contemporary Issues*, London, Routledge.
- Grosjean, V., & Ribert-Van De Weerd, C. (2003). Les modes de management dans un centre d'appel et leurs conséquences sur le bien-être des opérateurs. *Notes Scientifiques et Techniques*, n°234, NS 0234, INRS, 40 p.
- Hammarström, O. (2001). Call centres in development. Long term sustainable work with customers at a distance. Proceeding of the International Industrial Relationship Association Conference. Arbetstagarkonsult.AB & ATK Arbetsliv, Stockholm.
- Hochschild, A. (1993). Preface. In S. Fineman (Ed.). *Emotions in Organisations*. London, Sage. Pp. ii-xii.
- Koufane, N., Négroni, P., & Vion, M. (2000). La santé des agents d'accueil, les effets de la nouvelle organisation du travail. *Cahiers de Notes Documentaires de l'INRS*, 179, 75-81.
- Neboit, M., & Vézina, M. (2002). *Stress au travail et santé psychique*. Toulouse, Octarès éditions.
- Ribert-Van De Weerd, C. (2003). Intérêts et difficultés de l'analyse des émotions en psycho-ergonomie. *Psychologie Française*, 48, 2, 9-16.
- Ribert-Van De Weerd, C. (2002). Les apports de la psychologie des émotions à la compréhension du stress professionnel. In M. Neboit & M. Vézina (Eds), *Stress au travail et santé psychique*. Toulouse : Octarès Editions, 79-98.
- Ribert-Van De Weerd, C. (2001a). *Analyse des émotions en situation de travail, approche psycho-ergonomique*. Acte du Colloque *EPIQUE'2001*, journées d'études en psychologie ergonomique, SFP, Nantes, 29-30 octobre, 155-161.
- Ribert-Van De Weerd, C. (2001b). *Ce que la caractérisation des émotions peut apporter à l'analyse psycho-ergonomique du travail*. Actes du Congrès National de la Société Française de Psychologie, Paris, 11-13 octobre.

- Soares, A. (2002). Le prix d'un sourire. Travail, émotion et santé dans les services.  
In D. Harisson et C. Legendre (Eds.), Santé, sécurité et transformation du travail. Presses de l'Université du Québec, 229-250.
- Zapf, D. (2002). Emotion Work and Psychological Well-being. A Review of the Literature and some Conceptual Considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.