

L'intérêt de l'étude des émotions chez les agents publics de la participation : le cas des agents publics à Echirolles (Isère)

L'objet de cet article est de pointer l'intérêt (déjà soulevé) de l'étude des émotions dans les recherches sur la démocratie et la participation, en particulier dans le travail public de la participation, et plus largement dans la sphère du travail (notamment celle institutionnelle ou en prise avec les institutions), en lien avec des enjeux de réflexivité, mais aussi de bien-être voire de santé, dans et sur l'action.

Si l'intérêt de l'étude des émotions n'est pas spécifique au travail de la participation, dans la mesure où cet intérêt est évidemment valable pour tout travail (mais aussi toutes activités sociales), et revêt par ailleurs dans tout travail des enjeux démocratiques, celui-ci se pose néanmoins très sérieusement, dans la mesure où le travail de la participation, en prise avec le sujet même de la démocratie participative, concerne directement des enjeux liés à l'expression. Pour débattre, il faut qu'il y ait des choses qui s'expriment, des pensées, des ressentis, et de manière fondamentale, des désaccords. Alors que les institutions prônent, notamment dans la scène médiatique, la participation citoyenne ou la démocratie participative, qui sous-tend donc des enjeux publics forts liés à l'expression des citoyen.nes, cet article ouvre *in fine* une interrogation sur la place laissée à l'expression et au débat entre agents publics de la participation, au sein même des institutions, et vis-à-vis de ce que ces personnes pensent et ressentent à l'égard du travail de la participation ainsi que de la démocratie participative.

Cet intérêt s'est révélé via l'approche ethnographique d'une thèse CIFRE, menée au sein de la mairie d'Echirolles (Isère), et qui s'est progressivement orientée vers le rapport des agents publics de la participation à la démocratie participative.

Pour coupler avec l'approche ethnographique, constituée d'observation participante et de participation observante, un peu plus d'une vingtaine d'agents publics ont été rencontrés lors d'entretiens. Ces derniers n'étant pas encore analysés au moment de la communication, il s'agit ici, sur la base d'intuitions, de constats et d'hypothèses, d'explicitier uniquement ce qui pousse à porter une attention particulière aux émotions des agents publics de la participation.

Les émotions sont ainsi abordées dans leur globalité, et non selon des émotions particulières (joie, colère, tristesse...), en tant que l'émotion, qui produit et déplace quelque chose (émotion-mouvoir), joue un rôle de sentinelle apportant des informations significatives sur ce qui est en train de se passer. Dans une perspective pragmatiste, c'est d'ailleurs John Dewey qui « liait les émotions à la valeur, arguant du fait que lorsque nous sommes émus, c'est que quelque chose nous touche. Nous nous émouvons vis-à-vis d'une chose à laquelle nous tenons » (Jeantet, 2018). Bien que les émotions soient ici considérées comme un tout à l'intérieur duquel nous ne rentrons pas, une distinction importante est faite entre celles à valence positive (ou perçues positivement) et celles à valence négative (ou perçues négativement), puisque leur perception socialement normée influe sur leur légitimité.

Cet article propose ainsi pour saisir cet intérêt, sans pour autant avancer de résultats, d'aborder et d'articuler trois axes : le travail de la participation et quelques éléments significatifs sur ce que l'on en sait dans la littérature scientifique, l'étude des émotions dans les recherches sur la démocratie et la participation, ainsi que la sociologie des émotions, partie plus singulière pour apporter quelques éléments saillants sur ce que l'on sait des émotions au travail. Un dernier axe

d'ordre méthodologique et épistémologique reviendra sur l'approche ethnographique à Echirolles et sur ce qu'elle a révélé.

I Le travail de la participation : entre convictions personnelles et orientations institutionnelles

Depuis les années 1990, la démocratie participative, en particulier dans les projets d'aménagement et d'environnement, ne cesse de s'institutionnaliser (incitations législatives, mots d'ordre et dispositifs participatifs) (Mazeaud, 2021), à tel point qu'il existe aujourd'hui des services publics entièrement dédiés à la participation. Son institutionnalisation et son accentuation ont ainsi conduit parallèlement et progressivement sa professionnalisation (Nonjon, 2005), faisant de la participation un travail (public avec des agents en administration, comme privé¹ avec des consultants par exemple), pour lequel certains agents publics sont spécialisés (par ex : chargés.es de mission « démocratie locale »), et d'autres mobilisent la participation comme une compétence (par ex : urbaniste) (Mazeaud et al., 2022). Dans la mesure où les dispositifs participatifs, dont ils ont la charge, se développent très généralement « à condition que leurs effets soient contrôlés et délimités », via des « procédures participatives dépourvues de tout pouvoir de décision » (Mazeaud, Gourgues, 2023), cela interroge alors le rapport qu'entretiennent les agents publics de la participation à la démocratie participative et au travail même de la participation, quelles visions ces personnes en ont mais aussi comment elles l'éprouvent ? Autrement dit, cela amène la question suivante : comment le travail de la participation travaille-t-il les agents publics ?

Les agents publics sont encore sous-analysés dans les études sur les dispositifs participatifs (Gourgues, 2012 ; Bherer, Gauthier et Simard, 2017a ; Arhip-Paterson, 2020 ; Bottin, Mazeaud, 2023), alors que certains d'entre eux disposent d'un véritable rôle politique dans ces processus (Escobar, 2019 ; Young, Tanner, 2023), notamment les cadres intermédiaires de la fonction publique territoriale, qui « occupent une position stratégique dans la conduite de l'action publique » (Gourgues, 2012), influant largement sur le caractère démocratique des dispositifs participatifs (Gallart, 2019). Du fait des informations et connaissances dont ils disposent au sein de l'administration et sur le territoire, les agents publics constituent des actrices et acteurs clés (Bherer, Gauthier et Simard, 2017a ; Bottin, Mazeaud, 2023), permettant une forme de perméabilité (plus ou moins présente selon les contextes) entre les pouvoirs publics et la société civile (Gallart, 2019), et contribuant à la transformation des administrations.

Parmi les agents publics en charge des processus participatifs ou en prise avec ceux-ci, certains sont spécialisés sur la participation, constitutif de leur métier (ex : chargés.es de mission « démocratie locale »), et caractérisant par ailleurs « la preuve la plus tangible de la conversion de la participation en instrument de gouvernement » (Mazeaud et al., 2022), alors que d'autres mobilisent la participation comme une compétence au travers d'un projet (ex : urbaniste) (Mazeaud et al., 2022). Egalement, il est important de distinguer les agents qui conçoivent, orientent et organisent les processus participatifs (ex : cadres intermédiaires), de celles et ceux (en plus grand nombre) qui sont impliqués par leur mise en œuvre (ex : agents de développement sociaux, chargés.es de mission) sans pour autant avoir contribué à leur

¹ La professionnalisation privée et la marchandisation de la participation ne sont pas l'objet de cette communication. Voir les travaux de Magali Nonjon et Alice Mazeaud, notamment « le marché de la démocratie participative » (2018).

conception (Bottin, Mazeaud, 2023). C'est pourtant cette activité de conception qui exerce une forte influence sur le sens et l'orientation des processus participatifs (Bottin, Mazeaud, 2023).

Globalement, les professions des agents publics de la participation restent définies et délimitées hiérarchiquement, « mais laissent d'importantes marges de manœuvre aux agents les obligeant à inventer le contenu de leur activité » (Gourgues, 2012). Se retrouvant dans un flou professionnel, ces-derniers inventent ainsi leur métier au fur et à mesure (Mazeaud, 2012 ; Gourgues, 2012), mais en devant adapter les processus participatifs aux cadres institutionnels traditionnels, lesquels conditionnant le déroulement même de ces processus (Gourgues, 2012). De ce fait, « les agents publics en charge de la participation inventent de nouvelles routines essentiellement destinées à maintenir en place des dispositifs, même lorsque ces derniers n'ont pas ou peu d'effet sur la conduite de l'action publique » (Mazeaud et al., 2022). Ils se retrouvent alors dans une posture en tension, cherchant leurs marques (Gourgues, 2012), entre leur croyance en la participation et la démocratie, voire leur engagement militant d'un côté, et, de l'autre, ce qui incombe à leur métier et à la professionnalisation de la participation (Gourgues, 2012 ; Mazeaud, 2012). Au travers d'une figure du « mili-techni » (Mazeaud, 2012), ils ont tendance à revendiquer une posture militante, et repoussent celle du bureaucrate (Mazeaud et al., 2022). Pourtant, l'analyse du travail même de la participation révèle l'importance, voire la prépondérance, des tâches administratives² dans leurs activités quotidiennes (Gourgues, 2012 ; Mazeaud et al., 2022).

Ces tâches, qui ont tendance à surcharger les agents car elles monopolisent une grande partie de leur temps de travail (Gourgues, 2012 ; Arhip-Paterson, 2020), s'inscrivent plus largement dans un processus de bureaucratisation de la participation, qui tend à déplacer l'énergie investie dans l'élaboration de règles, procédures, techniques, documents, outils de quantification... plutôt que sur les finalités même de la participation, et ses effets sur la conduite de l'action publique (Mazeaud et al., 2022). Les agents finissent par ailleurs par adopter une conception événementielle de la participation, en ayant davantage pour focale la production de l'évènement participatif (production à maintenir et renouveler sans cesse), que son issue (Gourgues, 2012 ; Mazeaud et al., 2022), et pour lequel il faut réussir à mobiliser des participants (Mazeaud et al., 2022). Cette production s'accompagne d'opérations de « monstration » (Alam, Godard, 2007), qui vise, par différents moyens (affiches, réseaux sociaux, articles de journal, CR...) à montrer et démontrer de manière continue, l'existence et la pertinence des dispositifs participatifs (mais sans en montrer l'effet réel sur l'action publique), autant aux citoyen.nes qu'à l'intérieur même de l'institution (Gourgues, 2012 ; Mazeaud et al., 2022).

Pour comprendre ce processus de bureaucratisation ou de « mise en administration » et ses effets, pour lequel il manque des études, il est dit qu'il est indispensable d'analyser le travail des agents publics (Mazeaud et al., 2022), ainsi que la perception qu'ils ont de ce travail et de la participation, et pas seulement ceux spécialisés sur la participation (Bottin, Mazeaud, 2023), mais l'ensemble des agents impliqués directement ou indirectement par la mise en œuvre des processus participatifs. Plus encore, au-delà de l'analyse de l'action publique et de la description même du travail de la participation, le rapport à ce travail et à la démocratie participative (et donc le rapport des agents publics à l'action publique) sous-tend la dimension

² En effet, quatre types de tâches administratives ont pu être discernés. Il s'agit : (1) du suivi des citoyens identifiés via les processus de participation, de la gestion des contacts, des listes de diffusion, des demandes et réclamations, (2) de ce qui incombe à l'animation même des temps de participation (ordre du jour, CR, dossiers de subventions...), (3) de la logistique des dispositifs participatifs (salles, sièges, micros, repas, déplacements...), et (4) du suivi des aboutissants des dispositifs participatifs (avis, propositions, recommandations...) (Gourgues, 2012 ; Mazeaud et al., 2022).

affective, puisqu'il s'agit de personnes, de relations à, « d'une intimité avec les choses, avec les espaces, avec les autres », au travers de laquelle des émotions émergent (Jeantet, 2018), et on sait plus précisément que les émotions émergent du décalage entre un état de l'environnement dans lequel une personne se trouve, ou sa projection, et les attentes même de cette personne (Livet, 2002). C'est la raison pour laquelle nous proposons de continuer par le prisme des émotions.

II Emotions, démocratie et participation

Si l'intérêt pour les émotions est croissant depuis la fin des années 1970, en particulier du côté de la sociologie américaine (ex : Hochschild, 1979) comme le rappelle notamment le sociologue Nicolas Amadio (2022), que les années 1990 en constituent un véritable tournant, avec une accélération et une diversification des recherches (anthropologie, géographie, histoire, économie, neurosciences...) (Petit, 2022), et qu'arrive également un tournant en sciences politiques à partir des années 2010 (Faure, 2019), dans les recherches sur la démocratie et la participation, l'étude des émotions y demeurent encore souvent absentes (Nez, 2018 ; Blondiaux, Traïni, 2018). Lorsqu'elles sont étudiées, les émotions sont majoritairement abordées sous l'angle des mobilisations collectives et des discours (Perriard, Van de Velde, 2021), peu du côté de l'institution elle-même et donc du travail de la participation. Pourtant, nous savons au moins depuis les années 1990, avec les travaux décisifs du couple de neurobiologistes Damasio, le rôle fondamental de l'émotion dans le processus de décision (Damasio, 1995), amenant notamment à bousculer la représentation selon laquelle il y aurait les émotions d'un côté et la raison de l'autre. Au contraire, émotions et raison cohabitent continuellement et simultanément ensemble (Laflamme, 1995), et la sociologue Eva Illouz rappelle d'ailleurs dans la lignée des Damasio, que « nombre de décisions sont prises en appui sur les émotions pour « hiérarchiser les enjeux et difficultés auxquels nous sommes confrontés » (Illouz, 2020) » (Vrancken, 2022).

Du côté des sphères politique, organisationnelle et médiatique, les émotions (à valence positive ou négative) ont tendance à y être instrumentalisées, notamment à des fins communicationnelles, pour susciter l'adhésion à l'action publique et la légitimer (Feidel, Le Jeloux, 2018), en exposant une certaine représentation de la réalité (souvent partielle et partielle). Dans ces sphères, dominées par l'idéologie de la maîtrise rationnelle, la manipulation des émotions y est subtile et contrôlée, car elle consiste « à susciter chez les autres certaines émotions et à en bloquer d'autres, tout en mettant en scène les siennes propres » (Jeantet, 2018), et s'exerce autant au travers de l'action publique et de sa promotion, que directement sur les personnes elles-mêmes au travers des discours. Le politologue Christian Le Bart montre par exemple comment des leaders politiques réalisent un « travail émotionnel » (Hochschild, 2003) sur eux-mêmes, tentant d'accommoder d'un côté une norme de sang-froid et de l'autre une norme d'expressivité, et comment ce travail contribue à réguler des émotions collectives (Le Bart, 2021). Ils doivent en effet d'un côté montrer une irréprochable maîtrise émotionnelle, pour démontrer leur habileté à prendre des décisions rationnelles, et doivent de l'autre, dans le courant d'une « injonction croissante à l'empathie » (notamment dans le contexte des attentats mais aussi dans celui du covid), exprimer des émotions (Le Bart, 2021). La conciliation de ces deux normes induit « d'un côté à admirer la force de la personne à contenir ses émotions, et de l'autre à apprécier cette même personne authentique [...] » (Le Bart, 2021), et peut contribuer de cette manière, en validant la personne et son discours, à valider par extension l'action publique. Ils exercent ainsi à la fois un contrôle émotionnel sur eux-mêmes et sur les autres

(Dumoulin, Vigour, 2020), contrôle émotionnel « qui est en même temps un travail idéologique de production de normes et représentations » (Jeantet, 2018).

Cette norme de maîtrise émotionnelle, dont l'application varie selon le statut hiérarchique ou le sexe (Jeantet, 2018), et qui consiste donc dorénavant à contrôler ses émotions, tout en exprimant avec retenue (Wouters, 2007), peut alors être appréhendée dans une logique de rationalisation des organisations, dans laquelle des personnes disposent de plus de ressources pour commander aux autres (Weber), ce qui renvoie également à une logique de distinction sociale (Elias, Bourdieu), et qui confère à ces personnes un statut et du pouvoir, amenant au travers des émotions exprimées, à moduler la subjectivité des autres (Foucauld), ceci à des fins politiques (Machiavel) (Dumoulin, Vigour, 2020 ; Le Bart, 2021). Les plus exercées en termes de maîtrise émotionnelle étant alors usuellement les personnes relevant des catégories sociales les plus favorisées (Blondiaux, Traïni, 2018), l'expression et la gestion des émotions est donc très intimement politique, car elles sont liées aux inégalités de pouvoirs et de statuts (Dumoulin, Vigour, 2020).

Or, nous savons aussi, à l'inverse de leur maîtrise, que leur manifestation, leur expression (notamment sous la forme de troubles ou de chocs moraux (Jasper, 1997)), la capacité à s'y attarder et leur partage avec d'autres sont motrices de réflexivité (Chaubet et al., 2019), et que l'identification de leurs causes dans une forme de montée en généralité, dépassant l'expérience individuelle, peut aboutir à la formation d'un sentiment d'injustice politique (Feildel, 2014 ; Blondiaux, Traïni, 2018 ; Balazard *et al.*, 2022). Comme le montre la sociologue Héloïse Nez dans son étude des assemblées des Indignés à Madrid (2011), « le témoignage affecté déclenche en effet la dynamique émancipatrice, car, en partageant avec d'autres des récits et des émotions, les individus prennent conscience de la dimension collective des problèmes qu'ils rencontrent » (Nez, 2018). C'est la raison pour laquelle, notamment dans les projets d'aménagement, de par leurs potentialités disruptives, « elles sont de ce fait sanctionnées et réprimées » (Feildel, 2014). L'expression et la gestion des émotions sont politiques car elles sont conflictuelles. Chercher à les « maîtriser », à les « gérer », à les faire taire, à les mettre de côté, c'est chercher à évacuer toute conflictualité, c'est chercher à faire consensus sans débat, et l'on sait très bien à quel point ce moment conflictuel est important, puisqu'il a la possibilité de modifier la perception/représentation d'un projet, et donc de poser sa possible remise en question (Melé, 2003). Puisque les émotions (en particulier celles à valence négative³) ont la potentialité d'accompagner « le moment de basculement dans l'épreuve critique » et, par extension, de (re-) questionner l'action (Feildel, 2014), chercher à les maîtriser revient donc aussi à chercher à maîtriser leur potentiel de réflexivité, chercher à maintenir une forme de paix sociale.

Non seulement sur un plan individuel et psychologique « l'éviction des émotions nuit gravement à la santé » (Jeantet, 2021), mais en plus sur un plan citoyen, collectif et politique, et dans certaines situations, la recherche de « dépassionisation » et donc de dépolitisation des débats « ne fait que préparer les conditions d'un affrontement plus fermement exprimé par la suite » (Feildel, Le Jeloux, 2018). La manifestation des émotions, leur expression, leur partage avec d'autres, et l'identification de leurs causes relèvent non seulement du pragmatique, dans la mesure où elles peuvent amener à requestionner et réorienter l'action, mais aussi d'« une voie vers une plus grande égalité entre des participants aux statuts sociaux différents » (Blanc, 2019), et donc une voie nécessairement plus juste (au sens de justice comme de justesse) pour soulever et appréhender des problématiques sociales. L'identification d'une double peine (qui n'est par

³ Antonio Damasio émet l'hypothèse que « c'est sous l'effet des sentiments que la conscience est apparue dans l'évolution – et pas n'importe lesquels : les sentiments négatifs, en particulier » (Damasio, 2021, p. 136).

ailleurs pas s'en rappeler des enjeux féministes) se résumerait ainsi : vivre des injustices et ne pas se sentir autorisé à les extérioriser, parce que parler de ce que l'on ressent à propos de situations bien réelles, surtout si c'est avec colère et/ou tristesse, et que la réalité à bien des égards dérange, ne correspond pas à l'idéologie d'une maîtrise rationnelle et émotionnelle, que s'évertuent à faire perdurer les personnes que ça arrange.

III La maîtrise des émotions au travail

La sociologie des émotions, sous-discipline construite en partie à partir de la sociologie du travail, et dont le développement arrive en France à partir des années 2000 (en parallèle de l'importance accrue du sujet des souffrances au travail) (Jeantet, 2021 ; Amadio, 2022), montre que la sphère du travail a tendance à se construire comme a-émotionnelle. En effet, dans la mesure où exprimer ses émotions au travail « est systématiquement associé à un manque de professionnalisme, c'est se laisser envahir, déborder émotionnellement, signe de vulnérabilité et de faiblesse », les travailleuses et travailleurs s'encouragent et sont alors encouragés à dissimuler des émotions dites « négatives » et à y exprimer des émotions dites « positives » (Jeantet, 2018). Dès lors les émotions y sont dévalorisées, à l'inverse de leur maîtrise qui y est valorisée, ou alors leur expression est valorisée lorsqu'il s'agit d'émotions à valence positive, sur lesquelles mettent l'accent les entreprises, mais aussi les médias et les politiques (Jeantet, 2018). Dans ses réflexions liant économie et émotions, la sociologue Eva Illouz affirme même en ce sens que les émotions occupent une place centrale en entreprise (Illouz, 2006), et cela s'inscrit notamment dans le courant de la psychologie positive (apparue d'abord aux Etats-Unis à la fin des années 1990 et au début des années 2000), qui exerce une pression sociale obligeant à toujours paraître amical, souriant, joyeux, hiérarchisant les émotions et relayant les émotions négatives au rang de pathologies (Cabanas, Illouz, 2018). L'idéologie de la psychologie positive tend à (sur)responsabiliser les personnes vis-à-vis de leur bien-être, de sorte que si une personne souffre, c'est qu'elle n'a pas tout essayé pour se sentir bien, elle n'est pas assez « résiliente ». Or cette (sur)responsabilisation des personnes, mais aussi cette déresponsabilisation des institutions, caractéristiques des politiques néo-libérales, permet d'évacuer par exemple le rapport entre souffrance et institutions. Si cette conception ne prend pas au sérieux les émotions à valence négative, elle ne permet pas non plus un cadre de confiance pour les exprimer. Elle permet, en revanche, d'éviter plus largement les généralisations collectives et d'en pointer les causes structurelles (Cabanas, Illouz, 2018).

Pour satisfaire à cette norme de maîtrise émotionnelle auxquelles « la discrétion, la (re)tenue, l'indifférence, la froideur, la prétendue maîtrise de soi » renvoient (Jeantet, 2021), les travailleuses et travailleurs effectuent alors ce que la sociologue américaine Arlie Hochschild a appelé un « travail émotionnel » (Hochschild, 2003). Ce « travail émotionnel » désigne en effet l'effort (conscient ou non) que réalisent continuellement ces personnes sur leurs émotions afin de les rendre conformes aux situations et attentes sociales, en cachant ou en transformant celles jugées inappropriées socialement (Hochschild, 2003). Il est ainsi à la fois façonné par la société, selon des normes émotionnelles ou des règles de sentiment qui découlent plus largement de croyances ou de représentations (véhiculées notamment par les médias et les institutions), et façonnent aussi dans un même mouvement la société, en contribuant à construire la réalité sociale (Jeantet, 2018), mais de ce point de vue plutôt en la confortant dans ce qu'elle renvoie. Il ne s'effectue pas uniquement dans le cadre professionnel (*emotional labour*), au travers duquel les travailleuses et travailleurs mettent leurs émotions « au service du travail » (Soares, 2003), il est à l'œuvre dans l'ensemble des sphères de la vie sociale (*emotion work*), et s'exerce de manière plus éprouvante et épuisante chez les femmes (Jeantet, 2018), mais il est

particulièrement différent et encadré dans le cadre professionnel. En effet, dans celui-ci il s'exerce au quotidien (« répétition »), selon une « subordination hiérarchique » (rapports de force plus ou moins existants), avec un « caractère prescriptif » (variant selon les exigences spécifiques aux métiers), en renvoyant à des « enjeux identitaires et de reconnaissance », et dans une certaine « dépendance » économique (le besoin d'un travail et d'un salaire pour vivre) (Jeantet, 2018). Comme l'illustre la sociologue Aurélie Jeantet, il peut s'agir d'un « cadre dont il est attendu qu'il affiche bonne humeur et confiance en toutes circonstances vis-à-vis de son équipe », ou encore d'un « ouvrier à qui l'on refuse le droit de dire sa peur face au danger » (Jeantet, 2023).

La psychologue sociale américaine Christina Maslach, dont les travaux portent sur le *burn-out*, s'est intéressée dès les années 1970 aux émotions au travail, en particulier lorsqu'il s'agissait de situations éprouvantes. Dans ses entretiens, elle s'est ainsi retrouvée avec des enquêtés très émus vis-à-vis de leur travail (en colère, triste...) et, lorsqu'elle demandait à ces personnes en fin d'entretien « quand vous expliquez aux autres ce que vous vivez, quel terme employez-vous, comment leur en parlez-vous ? », on lui répondait « je n'en parle jamais, je ne veux surtout pas que ça se sache »⁴. Ces réactions montrent, d'une part, la dévalorisation des émotions à valence négative, et sous-tend le « travail émotionnel » pour les dissimuler socialement (bien qu'elles n'apparaissent pas dissimulées lors des entretiens), mais aussi, d'autre part, parce qu'elles sont partagées et donc collectives qu'elles se rattachent plus largement à un phénomène social (ici le *burn-out*, dont les entretiens ont permis un début de conceptualisation), et qu'elles sont donc moins d'ordre individuel que structurel. On peut par ailleurs notifier qu'à l'époque Christina Maslach a rencontré beaucoup de difficultés à faire reconnaître son travail, notamment parce que nombre de ses pairs n'en mesuraient pas la dimension collective, et attribuaient ce phénomène à une minorité de personnes (Vayre, 2024). Si aujourd'hui les travailleuses et travailleurs ont du mal à extérioriser ce qu'ils ressentent de leur travail au travail, notamment du fait de normes émotionnelles tacites, la linguiste Josiane Boutet rappelle que dans les usines du 19^{ème}, le règlement intérieur interdisait aux ouvriers de parler (Boutet, 2009) et donc d'exprimer leurs ressentis puisque la parole est chargée affectivement. Et en effet si l'on peut penser à cette interdiction au premier abord pour des questions de productivité, il n'en reste pas moins que, « parler de ce que l'on ressent, c'est entrer en lien, créer potentiellement de l'empathie et de la solidarité, devenir plus intelligent et plus fort, éventuellement revendiquer et se rebeller. » (Jeantet, 2021). La maîtrise et l'éviction des émotions, plus largement de la parole, va donc bien au-delà des questions d'optimisation de l'efficacité et de la productivité, elle assure aussi en réalité « la division du travail, la domination, en garantissant une forme de consentement, et l'ordre social » (Jeantet, 2018).

Si l'on considère de nouveau la démocratie participative, son institutionnalisation, sa professionnalisation, mais surtout sa bureaucratisation, il ne serait pas surprenant (et c'est une hypothèse) que l'énergie investie par les agents publics tende à se déplacer sur l'élaboration de règles, procédures, techniques, documents, outils de quantification... plutôt que sur les finalités même de la participation, probablement bien plus chargées affectivement. De plus, dans le cadre de la fonction publique, s'ajoute au travail de la participation, qui est un travail de proximité, le devoir de réserve des agents publics, pour lequel il est demandé une certaine mise à distance. Plus qu'un devoir de réserve⁵, les méthodes de management actuelles (esprit de service,

⁴ Issu du documentaire Arte « Le fabuleux monde de l'entreprise Ou quand le travail perd son sens » (Arte, 2023)

⁵ Le devoir de réserve constitue l'exception du principe de liberté d'expression. Les agents publics ont comme tous citoyens le droit d'exprimer une opinion propre sur tous sujets, mais ce droit est limité par l'obligation de réserve, qui consiste en « une restriction à la liberté d'expression de ses opinions et une manifestation du principe hiérarchique, qui implique de ne pas exposer les usagers du service public à ses propres opinions politiques et de respecter les choix politiques élaborés selon les canons de la démocratie » (Taillefait, 2022).

mobilisation, responsabilisation, adhésion aux objectifs fixés, culture du résultat...), profitent du flou juridique de son appréciation, et intériorisent l'autocensure (Taillefait, 2022), qui facilitent ainsi l'adhésion aux projets en étouffant conflictualité et réflexivité. Dans cette perspective, on peut alors émettre l'hypothèse que les émotions (intimes, sociales et politiques) « en étant pour partie imprévisibles et disruptives, et en pointant ce qui compte pour les travailleuses et travailleurs, introduisent un grain de sable dans les rouages de l'organisation et ont le pouvoir de gripper le système » (Jeantet, 2018). Alors que « les organisations s'évertuent à repousser et à écarter ce qui relève de l'affectif » (Jeantet, 2021), exprimer ce que l'on ressent revêt alors non seulement des enjeux de santé⁶, mais aussi, y compris dans le travail public de la participation, des enjeux sociaux et politiques.

IV Approche ethnographique d'une thèse CIFRE à Echirolles (Isère)

En partant de ces réflexions, on peut alors se demander quelles émotions en particulier sont en jeu dans l'élaboration de la démocratie participative, revêtent-elles des allures « happycratiques » (Cabanas, Illouz, 2018) ?

A quel point s'exerce cette norme de maîtrise émotionnelle dans le travail public de la participation, pour lequel les agents publics sont par ailleurs soumis à l'exigence du devoir de réserve et de neutralité ? Existe-t-il un réel décalage entre les émotions ressenties à l'égard de la démocratie participative ainsi que du travail de la participation, et les émotions exprimées socialement dans le cadre des dispositifs participatifs ainsi que des réunions pour les organiser ? Qu'éprouvent ces personnes et s'autorisent-elles à partager ce qui est éprouvé ?

Si le rapport des agents publics de la participation à la démocratie participative et sa dimension affective (les émotions) se sont révélés importants, c'est de par l'approche ethnographique d'une thèse CIFRE menée au sein de la Ville d'Echirolles (Isère). Dans une précédente thèse, il avait déjà été mis en évidence que la Ville d'Echirolles était une ville à la fois très illustrative en termes de participation citoyenne, mais aussi très contrôlante (Gallart, 2019). La démarche ethnographique, qui s'est constituée d'observation participante, mais aussi de participation observante (de par un engagement sur des missions et projets avec des agents publics de la participation) a permis de ressentir puis d'identifier le même constat. Bien que la littérature scientifique, depuis quelques années, abonde pour dire que « l'offre de participation n'entraîne pas le chaos ; elle ne renverse pas les pouvoirs établis ; elle n'empêche pas – ou très rarement – les projets de passer » (Rui, 2009), que malgré leur diversité, « les dispositifs participatifs ne rencontrent pas le succès attendu », ils cadrent, canalisent, étouffent (Broussolle, 2019), mettent la priorité sur les techniques et procédures, au désavantage de l'espace militant (Mazeaud, Nonjon, 2018), éloignent les dynamiques militantes en érigeant socialement et localement la participation en norme (Zegierman-Gouzou, 2019), que « la participation des citoyen.nes est encouragée dès lors qu'elle ne contrarie pas l'activité économique et qu'elle ne conduit pas à politiser [mais à dépolitiser] la question écologique » (Mazeaud, 2021), ou encore que les dispositifs participatifs, de par ceux qui y participent (et ceux donc qui y sont invisibilisés) renforcent les rapports de force et inégalités (Loisel, Rio, 2024)... malgré cette littérature, le constater au sein d'une institution a d'abord été en premier lieu déstabilisant : d'un côté un constat en posture observante (avec un devoir de réserve nécessaire à la continuité du travail ethnographique), de l'autre des discussions d'un tout autre ordre. Pourquoi ce dont on parle dans la littérature (y compris dans la thèse de Romain Gallart effectuée à Echirolles), et qui est

⁶ « L'éviction des émotions (ne pas se sentir autorisé à ressentir ce que l'on ressent), formes de non-dits car non-exprimés, et leur instrumentalisation au travail, nuisent gravement à la santé et peuvent produire des effets dévastateurs sur les sujets » (Jeantet, 2021).

donc aussi à l'œuvre à Echirolles, ne se retrouve-t-il pas (au moins au premier abord) dans les discussions entre agents publics à propos de la participation ?

Finalement au fur et à mesure de l'immersion, des réactions de différents agents publics ont progressivement émergé, souvent dans des cadres plus informels que formels, et parfois presque sous forme de confidences : « la participation elle est très filtrée là-haut » (lors d'une discussion après un moment de participation), « je ne vais pas rassembler des associations à la dernière minute sur un projet déjà travaillé » (lors d'une rencontre), « ça pourrait être aussi une instance dans une perspective d'éducation populaire, plus démocratique et moins descendante, en tout cas une autre envergure de ce que j'ai compris de ce que c'était » (lors d'une discussion après un moment dit participatif, sur demande d'un agent souhaitant exposer son avis sur le dispositif en question), ou encore deux autres réactions critiques à propos des projets ANRU.

Dans une démarche ethnographique où il s'agit aussi de « se laisser affecter » (Favret-Saada, 1990), c'est précisément ces réactions non attendues, et par ailleurs non ressorties dans des moments collectifs, qui ont conduit, avec des allers-retours fréquents vers la littérature scientifique, à orienter le sujet de thèse, et à poser l'hypothèse qu'il existe une forme d'autocensure de certains agents publics de la participation, à exprimer ce qu'ils pensent et ressentent à l'égard de la démocratie participative et du travail de la participation. On voit ainsi par ailleurs, que l'importance des émotions au travail concerne aussi l'activité de recherche⁷, et constitue « un mode d'accès privilégié à la connaissance », « aussi bien lors du processus de découverte qu'au cours du processus de construction et de justification des données scientifiques », bien que « la recherche fait rarement part des étapes émotionnelles qui ont permis l'élaboration des résultats de recherche, outils théoriques et façon de penser. » (Petit, 2022).

Dans le but de comprendre ce qu'est le travail de la participation, ce qu'il implique au quotidien, comment les agents publics de la participation le vivent, quelles visions ces personnes ont de la démocratie participative et ce qu'elles éprouvent à son égard, un peu plus d'une vingtaine d'agents publics de la ville d'Echirolles, aux profils diverses (chef.fes de projet territorial et politique de la ville, agents de développement sociaux, chargé.es de mission participation, urbanistes, chef.fes de projet transition écologique, directeur.rices de Maison des Habitants...), ont été rencontrés lors d'entretiens semi-directifs compréhensifs pour coupler avec l'observation ethnographique. De manière volontaire, ces entretiens n'ont pas concerné de directrices et de directeurs de service, mais des agents plus impliqués dans la mise en œuvre de dispositifs participatifs que dans les choix stratégiques en termes de participation. Mis à part quelques exceptions (notamment avec des contextes particuliers : départ précipité, arrêt maladie...), toutes et tous ont accepté d'échanger sur leur expérience de la participation. On peut aussi notifier qu'après une présentation du sujet de thèse dans un service d'une autre collectivité entièrement dédié à la participation (et dans un autre contexte professionnel et politique), la responsable du service en question a été amenée à dire « si tu as besoin d'un terrain complémentaire et que tu souhaites faire des entretiens chez nous, n'hésite pas, nous aussi on a des choses à dire sur la démocratie participative », une réaction montrant alors, sans en présumer davantage, qu'il y a quelque chose à exprimer à cet égard.

⁷ Ce n'est réellement que depuis les années 2000 que les travaux sur la place et la fonction des émotions dans le travail de recherche ont commencé à se multiplier (Waquet, 2019).

- Alam, T., & Godard, J. (2007). Réformes sectorielles et monstration de la modernité: les usages des savoirs managériaux dans les politiques de l'emploi et de l'alimentation. *Politix*, (3), 77-100.
- Amadio, N. (2022). Émotions et théories des organisations. *Revue européenne des sciences sociales*, 601(1), 17-43.
- Arhip-Paterson, W. (2020). L'usure à la tâche. La fabrique éreintante du budget participatif de la Ville de Paris pour les agents municipaux (2014-2020). Actes des sixièmes journées doctorales sur la participation et la démocratie participative.
- Balazard, H., Talpin, J., Roux, G., Carrel, M., Kaya, S., & Purenne, A. (2022). Pourquoi nous ? Politiser l'expérience du racisme. *Mouvements*, 2(HS), 109-123.
- Bherer, L., Gauthier, M., & Simard, L. (Eds.). (2017). The professionalization of public participation (Vol. 6). New York: Routledge.
- Blanc, M. (2019). Sciences sociales et émotions. *Espaces et sociétés*, 179(4), 201-208.
- Blondiaux, L., & Traïni, C. (2018). La démocratie des émotions. Sciences Po (Les Presses de).
- Bottin, J., & Mazeaud, A. (2023). The deliberative public servants: The roles of public servants in citizens' assemblies. *De Gruyter Handbook of Citizens' Assemblies*, 1, 337-348.
- Boutet, J. (2009). La vie verbale au travail. Des manufactures aux centres d'appels. *Mots. Les langages du politique*, 90, 137.
- Broussolle, Y. (2019). Les budgets participatifs. *Gestion & Finances Publiques*, 3(3), 32-38.
- Chaubet, P., Kaddouri, M., & Fischer, S. (2019). La réflexivité: entre l'expérience déstabilisante et le changement ?. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, 21(1), 1-13.
- Damasio, A. R. (1994). *L'erreur de Descartes, la raison des émotions* (Paris : Odile Jacob).
- Damasio, A. R. (2021). Sentir et savoir: une nouvelle théorie de la conscience. Odile Jacob.
- Dumoulin, L., & Vigour, C. (2020). Émotions, droit et politique. Bilan et perspectives interdisciplinaires. *Droit et société*, 105(2), 453-472.
- Escobar, O. (2019). Facilitators: The micropolitics of public participation and deliberation. In S. Elstub & O. Escobar (eds), *Handbook of Democratic Innovation and Governance*, 178 – 195. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.
- Faure, A. (2019, July). Le 'tournant émotionnel'(en science politique) à l'épreuve des théories et des méthodes. In 15ème Congrès de l'AFSP.
- Favret-Saada, J. (1990). Être affecté. *Gradhiva: Revue d'Histoire et d'Archives de l'Anthropologie*, 8(1), 3-9.
- Feildel, B. (2014). Participation citoyenne et émotions. In *Ville aimable* (p. 331). Presses

Universitaires François-Rabelais.

- Feildel, B., & Jeloux, J. L. (2018). L'expression et la gestion des émotions dans les projets urbains. Les dispositifs participatifs à l'épreuve des affects. In *La démocratie des émotions*. Presses de Sciences Po.
- Gallart, R. (2019). *L'important n'est pas seulement de participer. Sociologie de la fabrique de la participation populaire dans les métropoles de Recife (Brésil) et Grenoble (France)* [PhD Thesis]. Université Paris Nanterre.
- Gourgues, G. (2012). Les fonctionnaires participatifs: les routines d'une innovation institutionnelle sans fin (s). Socio-logos. Revue de l'association française de sociologie, (7).
- Hochschild, A. R. (2003). Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale. *Travailler*, 9(1), 19-49.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American journal of sociology*, 85(3), 551-575.
- Illouz, E. (2006). *Les sentiments du capitalisme* (Editions Seuil).
- Illouz, E. (2020). Foules, groupes, climats. Une typologie des émotions collectives. In *Les émotions collectives* (Editions EHESS, p. 313-336). EHESS.
- Illouz, E., & Cabanas, E. (2018). *Happycratie—Comment l'industrie du bonheur a pris le contrôle de nos vies*. Premier parallele.
- Jasper, J. M. (1997). *The Art of Moral Protest: Culture, Biography, and Creativity in Social Movements*. University of Chicago Press.
- Jeantet, A. (2018). *Les Emotions au travail* (CNRS Editions).
- Jeantet, A. (2021). L'éviction des émotions au travail nuit gravement à la santé. In *Les servitudes du bien-être au travail. Impacts sur la santé* (p. 89-109). Érès.
- Jeantet, A. (2023). Le travail émotionnel: quel travail et quelles émotions ?. Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, (25-1).
- Laflamme, S. (1995). *Communication et émotion : Essai de microsociologie relationnelle*. L'Harmattan.
- Le Bart, C. (2021). Les émotions présidentielles sous la V e République: normes de sang-froid et régulation des émotions collectives. *Lien social et politiques*, (86), 38-53.
- Livet, P. (2002). *Émotions et rationalité morale*. Puf.
- Loisel, M., & Rio, N. (2024). *Pour en finir avec la démocratie participative*. Textuel.
- Mazeaud, A. (2021). Gouverner la transition écologique plutôt que renforcer la démocratie

- environnementale : Une institutionnalisation en trompe-l'œil de la participation citoyenne. *Revue française d'administration publique*, 179(3), 621-637.
- Mazeaud, A. (2012). Administrer la participation: l'invention d'un métier entre valorisation du militantisme et professionnalisation de la démocratie locale. *Quaderni. Communication, technologies, pouvoir*, (79), 45-58.
- Mazeaud, A., & Gourgues, G. (2023). Why Are Powerless Democratic Innovations Still Successful ? A Political Sociology of the 'Participatory State' in France. In *The Impacts of Democratic Innovations* (Vincent Jacquet, Matt Ryan and Ramon van der Does). ecpr press.
- Mazeaud, A., Gourgues, G., & Nonjon, M. (2022). Du tournant participatif des administrations à la bureaucratisation de la démocratie participative. Étude à partir du cas français. *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 88(4), 921-936.
- Mazeaud, A., & Nonjon, M. (2018). *Le marché de la démocratie participative*. Croquant (Éditions du).
- Melé, P. (2003). Introduction: Conflits, territoires et action publique. *Conflits et territoires*, 224.
- Nez, H. (2018). Chapitre 3. Émotions, délibération et pouvoir d'agir : Les assemblées des indignés à Madrid. In *La démocratie des émotions* (p. 93-118). Presses de Sciences Po.
- Nonjon, M. (2005). Professionnels de la participation : Savoir gérer son image militante. *Politix*, 70(2), 89-112.
- Perriard, A., & Van de Velde, C. (2021). Le pouvoir politique des émotions. *Lien social et Politiques*, 86, 4-19.
- Petit, E. (2022). Science et émotion: Le rôle de l'émotion dans la pratique de la recherche (p. 80). éditions Quae.
- Rui, S. (2009). Quand l'individu se débat avec le citoyen. Langages de l'engagement et effets de la participation institutionnalisée. *Les intermittences de la démocratie, Paris, L'Harmattan*, 77-87.
- Soares, A. (2003). Les émotions dans le travail. *Travailler*, 9(1), 9-18.
- Taillefait, A. (2022). Le devoir de réserve des agent·es public·ques. *Mouvements*, 112(4), 27-35.
- Vayre, É. (2024). XXII. Christina Maslach. Le burn-out, un phénomène à l'actualité sans cesse renouvelée. In *Les grands auteurs en psychologie et le management* (pp. 360-373). EMS Éditions.
- Vrancken, D. (2022). Chapitre 1. Fabrique du libéralisme et travail des émotions. In *Sociologie des émotions* (p. 19-38). De Boeck Supérieur.
- Waquet, F. (2019). Une histoire émotionnelle du savoir.

Wouters, C. (2007). Informalization: Manners and emotions since 1890.

Young, S. L., & Tanner, J. (2023). Citizen participation matters. Bureaucratic discretion matters more. *Public Administration*, 101(3), 747-771.

Zegierman-Gouzou, M. (2019). Vers une norme locale de participation? Mobilisations en quartiers populaires et rénovation urbaine. *Idées & Territoires, La Revue*, 3, 21-26.