

Anni Borzeix, une funambule de la recherche

Damien Collard
CREGO, Université Franche-Comté

Nathalie Raulet-Croset
GREGOR, IAE Paris Sorbonne Business Sorbonne

Jean-Baptiste Suquet
NEOMA Business School

Notre collègue Anni Borzeix nous a quittés lors de ce mois d'août 2024. Grande dame de la recherche, Anni était en même temps d'une grande modestie et discrétion, et toujours à l'écoute des plus jeunes chercheurs, dans une envie très sincère de transmettre et de les amener à voler de leurs propres ailes. Beaucoup évoquent combien elle les a inspirés, combien elle a pu leur apprendre, que ce soit par les échanges informels dans les couloirs du laboratoire, lors de la participation à ses cours, ou encore par ses commentaires toujours fins et mesurés lors des séminaires de recherche. Anni Borzeix était très engagée auprès des jeunes chercheurs, sachant se mettre à leur niveau, et leur exprimer avec délicatesse telle faille dans un raisonnement (pour reprendre ses termes, ajouter « des maillons ou des boulons de la chaîne manquants »), les raisons d'aller plus loin dans la précision d'un concept, le conseil d'éviter une formule trop creuse dans un souci du mot juste, d'empêcher une théorisation non ancrée sur la réalité d'un problème... Anni Borzeix réussissait également à trouver différents équilibres qui nous semblent caractéristiques de sa pratique de la recherche, à l'image d'une funambule de la recherche : un équilibre entre terrain et conceptualisation, un équilibre entre différentes disciplines de recherche. Nous souhaitons ici, à travers trois regards, témoigner de cette pratique particulière de la recherche qui était celle d'Anni, et de son engagement vis-à-vis des jeunes doctorants et chercheurs que nous étions.

Voici quelques-uns des grands terrains de recherche qu'elle a pilotés ou auxquels elle a participé lorsqu'elle était au CRG :

- EDF-GDF Bonjour, avec Jacques Girin, Michèle Lacoste et Michèle Grosjean (Borzeix et al 1992) ; l'information Voyageurs à la gare du Nord (Joseph et al 1994) avec notamment Denis Bayart, Emmanuelle Lévy, Michèle Lacoste ;
- la prise en charge des victimes de l'accident industriel d'AZF avec Laure Amar (2004) ;
- le traitement des incivilités urbaines dans des quartiers dits sensibles (Borzeix et al 2005) avec Damien Collard, Clara Lamireau et Nathalie Raulet-Croset ;
- le cas de l'association NQT aidant des jeunes diplômés de conditions sociales modestes ou habitant dans des quartiers défavorisés à trouver un emploi à

hauteur de leur diplôme (Livre Blanc paru en 2015) avec Nathalie Raulet-Croset, Jean-Baptiste Suquet, Damien Collard et Laure Amar.

Transmettre et s'engager
Anni Borzeix et le travail de terrain

Nathalie Raulet-Croset
GREGOR, IAE Paris Sorbonne Business Sorbonne

Anni Borzeix et Jacques Girin travaillaient beaucoup ensemble au CRG, en particulier sur les questions de langage, de travail, d'organisations ; leurs doctorants bénéficiaient de leurs regards croisés. Nous avons eu, Damien Collard, Jean-Baptiste Suquet et moi, la grande chance d'avoir également pu travailler avec Anni, après nos thèses, sur des terrains de recherche, où les sciences de gestion pouvaient s'articuler avec des sujets sociétaux : les incivilités urbaines dans les quartiers sensibles, la médiation dans les services publics, les associations et l'aide à l'emploi des jeunes diplômés,...

Avec Damien, Jean-Baptiste, mais aussi Laure Amar, Régine Teulier, nous avons pu bénéficier lors de ce travail collectif du regard toujours percutant, exigeant et bienveillant d'Anni. Son approche méthodologique proche de l'ethnographie, ses ancrages en sociologie du travail, en sociologie urbaine, nous ont amenés à faire des pas de côté, et ouverts à appréhender les problèmes des sciences de gestion autrement. Anni Borzeix a aussi été là pour nous aiguiller, réfléchir avec nous à nos choix de parcours, toujours intéressée par savoir ce que devenaient ses anciens étudiants du CRG, nous encourager dans nos projets.

Lors du travail sur les terrains de recherche menés en commun, Anni Borzeix nous incitait à toujours vouloir accéder au plus près de l'activité et des situations vécues par les acteurs, dans un souci de compréhension des pratiques et de l'activité réelle. Elle s'intéressait, et prenait très au sérieux ces personnes qui, bien qu'étant aux marges des organisations et des institutions et souvent ignorées par ces dernières, pouvaient pourtant être révélatrices de leur fonctionnement et dysfonctionnements. Ont ainsi été au cœur de ses recherches les victimes de l'accident industriel AZF, en partie oubliées par les institutions (Borzeix & Amar, 2006), ou encore les voyageurs égarés face à la signalétique des gares (Joseph et al., 1994), ou bien les habitants de zones urbaines faisant face aux incivilités (Borzeix et al., 2005), ou plus récemment les jeunes diplômés éloignés du marché de l'emploi car habitant des quartiers relégués loin des acteurs économiques, ou d'origine sociale modeste et peu connectés aux réseaux apportant des emplois. Sur ce dernier terrain réalisé ensemble, l'objectif avait été d'analyser (tout en participant à faire connaître) l'ADN et le fonctionnement de l'association NQT, dont le cœur d'activité était le parrainage (mentorat) par des cadres d'entreprises bénévoles. En forte croissance, l'association NQT s'interrogeait sur la démultiplication possible de son activité, avec l'objectif d'atteindre 100 000 jeunes qu'elle aurait aidé à trouver un emploi. Cette recherche collaborative menée avec l'association a donné lieu à un livre blanc (Livre Blanc NQT 2015), dont les chercheurs ont écrit plusieurs parties, et que les responsables de l'association ont pu présenter à l'Élysée, au président de la République.

Pour accéder à ces acteurs, elle affectionnait de se positionner à des échelles variées. C'est aussi ce qu'elle nous a transmis : savoir multiplier les entrées, varier les méthodes, restituer les nombreuses voix du terrain. Sur le terrain Gare du nord, Anni Borzeix et Michèle Lacoste décrivaient ainsi leur objectif : « Afin de tenir compte, simultanément, du point de vue des usagers et de celui des agents chargés de produire l'information nous avons choisi de multiplier les entrées, les échelles, les situations et les dispositifs d'observation. » (Borzeix & Lacoste, 1996, p. 51). Pour Anni, il était important, nous semble-t-il, de créer des entrées jouant sur des contrastes, entre des types d'acteurs, des points de vue, des approches processuelles ou plus figées : cela sera ainsi la mise en avant du contraste entre les points de vue des usagers ou habitants, avec celui des agents qui rendent un service ; ou le contraste entre des échelles d'observation ; le contraste entre des acteurs humains et des acteurs non humains ; ou encore le contraste entre des situations mouvantes et des dispositifs ou objets plus figés qui tentent de s'articuler. S'intéressant en particulier aux jeux d'échelles, dans la perspective de Revel (Borzeix, 2007), Anni Borzeix montrait que c'était finalement la variation des échelles d'observation (associée à une variation de points de vue) qui était fructueuse, en particulier pour accéder à la distribution d'un phénomène comme celui des incivilités urbaines, et non pas comme on pourrait le penser le fait de se pencher sur le micro et d'embrayer ensuite vers des niveaux plus macro.

Nous revenons sur une nouveauté méthodologique, celle des « parcours commentés », expérimentée à ses côtés. En s'inspirant des « trajets » (à pied) mis en place pour suivre des voyageurs à la recherche d'informations dans la Gare du Nord (Lévy, 2001), Anni Borzeix nous a proposé de transposer ce type de méthodes dans le cadre de la recherche menée sur la prise en charge des incivilités urbaines (Borzeix et al., 2005). Il s'agissait, en s'inspirant des parcours commentés de la sociologie urbaine (Augoyard, 1979 ; Grosjean & Thibaut, 2001), de réaliser des tours de quartier avec des habitants, ou de suivre des agents dans leurs activités de tournée, à l'écoute de leur vécu des incivilités, et à la recherche des initiatives originales.

Nous avons ainsi marché avec les habitants et les agents de la ville, été à l'écoute de leurs mots, observé leurs actions. Très concrètement, il s'agissait de s'attarder à comprendre des situations particulières, rencontrées au fil du parcours ou parce que la personne suivie se les remémorait, d'entendre (et interpréter grâce aux personnes suivies) des bruits de motos, de ballons d'enfants qui jouent, ou encore de s'approcher de traces d'incivilité (poubelles débordant, débris de scooters brûlés, etc.) Au contraire d'une approche où le chercheur aurait été en quête d'une neutralité (une posture qui aurait été factice), il s'agissait aussi de prêter attention à nos propres émotions, en ce qu'elles pouvaient être révélatrices pour l'analyse.

In fine, ces parcours ont été clés pour accéder à la compréhension des actions collectives menées pour endiguer ces incivilités, et identifier des pistes d'action. L'entrée par ces « parcours commentés » nous a permis d'accéder à ce que nous avons qualifié, avec Anni, d'espace « ressenti » par les habitants. L'espace ressenti peut être clé pour penser autrement l'action publique dans ces quartiers,

articulée avec des initiatives citoyennes dans une perspective plus participative, et ancrée sur les espaces vécus en communs.

Les souvenirs sur ces terrains socialement engagés sont forts. Partager avec Anni, à la suite de ces parcours, les émotions ressenties, les réflexions inspirées, et tenter ensuite de conceptualiser et transcrire leurs apports dans des articles de recherche, a été une étape essentielle dans nos apprentissages de jeunes chercheurs.

Ce profond souci des autres, que cela soit envers les acteurs de terrain ou ses collègues chercheurs, jeunes et moins jeunes, Anni Borzeix l'exprimait par sa façon d'écouter, bienveillante et exigeante, toujours concentrée sur ses interlocuteurs, toujours sensible aussi à leurs fragilités et émotions, et prête à puiser dans sa mémoire des expériences à partager. Elle représentait aussi, au travers des différents équilibres qu'elle avait su trouver dans l'exercice de son métier, une certaine façon de faire de la recherche, inspirante par ses engagements, sa proximité aux gens, et sa rigueur intellectuelle et scientifique. Sa figure de chercheuse, si présente dans nos pensées, est un repère fondamental pour la façon d'exercer notre métier, et à notre tour de transmettre ■

Décrire et rendre compte du monde : quelques enjeux autour de l'écriture dans le travail d'Anni Borzeix

Damien Collard

GREGOR, IAE Paris Sorbonne Business Sorbonne

Sil y avait quelqu'un qui accordait de l'importance à l'écriture et qui pesait chacun de ses mots, c'était bien Anni. Elle savait trouver les mots justes et avait le sens des formules. Chez elle, c'était un véritable don, qu'elle avait su cultiver et développer au fil du temps. Ses écrits en témoignent et en gardent la trace. Pas seulement ses travaux académiques (articles de recherche, livres, chapitres d'ouvrages, etc.), mais aussi les nombreux écrits intermédiaires qu'elle avait pu produire (souvent avec d'autres) dans le cadre de ses recherches de terrain (lors de la rédaction de rapports de recherche par exemple).

Si Anni Borzeix accordait tant d'importance à l'écriture, c'était pour des raisons académiques évidentes – parler à ses pairs et faire partager ses réflexions au sein de la communauté académique était en effet central à ses yeux –, mais également pour des raisons plus pragmatiques (toutes aussi importantes pour elle). Car, nous semble-t-il, la visée de ses recherches n'était pas que « scientifique », mais aussi politique et sociétale ; à ce titre, elles devaient aussi avoir une utilité pour la société et les acteurs sociaux concernés : selon les cas, responsables institutionnels, praticiens, responsables associatifs, syndicalistes et salariés (Borzeix, 1987), simples citoyens... Et, pour couronner le tout, les personnes dont elle parlait dans ses écrits – et qu'elle avait personnellement côtoyées sur le terrain – devaient elles aussi s'y retrouver ! Il fallait leur rendre justice. Elle y tenait. L'enjeu était aussi de rester au plus près de l'action. Et, pour rendre

compte de la force motrice qui animait les êtres qu'elle avait rencontrés sur le terrain, elle déployait une écriture d'une grande sensibilité et produisait des analyses très fines. Elle avait notamment l'art de broser des portraits, ce qui lui permettait tout à la fois de décrire et d'analyser des situations et/ou des actions en train de se faire. Cela lui permettait aussi, l'air de rien, de conceptualiser ; partir « d'en bas », puis réaliser une « montée en généralité » progressive, avant de soumettre son travail au regard des autres et à la critique, tel était le chemin escarpé qu'elle empruntait.

Prenons un exemple tiré de ses recherches pour illustrer cet art de broser des portraits. En l'occurrence, il s'agit d'une recherche collective sur le traitement des incivilités urbaines (Borzeix *et al.*, 2005) que nous avons menée pour le compte du PUCA (Plan Urbanisme Construction Architecture) et de la DIV (Délégation interministérielle à la ville). À travers ce travail, elle avait notamment voulu montrer « *comment certaines catégories d'habitants sont amenés à prendre une part plus active qu'on ne l'imagine habituellement à l'entretien, à la sécurisation et plus généralement à la "fabrication" de leur environnement* » (Borzeix *et al.*, 2006, p. 55). Pour rendre compte de la diversité des actions entreprises par ces habitants, « le plus souvent hors de portée pour les acteurs institutionnels », elle avait esquissé quatre modèles d'action en matière de traitement des incivilités, chaque modèle étant illustré par le portrait d'un habitant. Elle avait présenté cette typologie le 7 mars 2007 lors d'un séminaire intitulé « Repenser les services publics dans la ville », organisé conjointement par le PUCA et l'Association des Maires des Grandes Villes de France. Passons rapidement en revue ces quatre modèles.

Au modèle du passeur-éducateur correspondait le portrait de C., une habitante du quartier des Tarterêts à Corbeil-Essonnes qui occupait quatre fonctions essentielles : « *une citoyenne de base immergée dans l'action publique locale ; une salariée de la SNCF longtemps chargée du suivi des emplois-jeunes sur le secteur Paris sud-est ; une voisine (pas tout à fait) comme les autres, une femme d'action qui "ose" ; un "entrepreneur de moralité" (Becker, 1985) ; un agent d'intégration* » (Borzeix, 2006, p. 64). À ce titre, C. représentait « *un chaînon essentiel entre le micro-territorial et le méso-politique* » (Borzeix, 2006, p. 64).

Au modèle de l'assembleur correspondait le portrait de L., un habitant de Grigny 2 (un quartier de la commune de Grigny, dans l'Essonne) qui jouait un rôle de « prise multiple », assurant la connexion « *entre cinq types d'instances qui ont souvent peine à travailler ensemble : étatiques, territoriales, professionnelles, communautaires et citoyennes* » (Borzeix, 2007).

Au modèle de l'arpenteur, elle avait associé le portrait d'une habitante de la Grande Borne (un autre quartier de Grigny), qui vivait à l'époque dans la cité depuis une trentaine d'années, « une lettrée » qui « *sait lire la cité comme on lit dans un livre* », « *capable de mesurer l'état de santé visible de la cité* » (Borzeix, 2007).

Enfin, le modèle du prestidigitateur était illustré par le portrait d'un habitant des Tarterêts, président d'une amicale des locataires, devenu jardinier dans un jardin collectif du bas Tarterêts, situé à l'origine dans un « *terrain vague [jonché de carcasses de voitures] transformé en Eden potager, un des seuls lieux de rencontre accessible aux femmes de la cité, où jeunes et vieux se croisent. Lieu*

magique aux antipodes de l'incivilité, bulle verte où les légumes l'ont emporté sur les déchets, économie du don à échelle réduite qui fabrique du lien autour d'une activité incongrue... » (Borzeix, 2007).

Cette typologie, construite de manière inductive, à partir de données récoltées dans les quartiers et de la rencontre d'une trentaine de personnes, avait permis à Anni Borzeix (2007) de « *modéliser les variantes individuelles autour de quelques logiques fortes afin de monter en généralité* ». La construction de cette typologie, qui reposait en amont sur trois choix méthodologiques – (1) se focaliser sur l'action des habitants pour rendre compte de leur « agir territorial » et de la pluralité des logiques d'action à l'œuvre, (2) envisager les incivilités « comme des actions situées rapportées » (« situées » en référence aux théories de l'action située (Suchman, 1987), « rapportées » par les habitants puisque nous n'avions pas côtoyés les auteurs d'incivilités), (3) adopter une approche compréhensive à l'égard des habitants – nous semble illustrer une certaine pratique de la recherche : sensible (car attentive aux personnes et à leurs affects), privilégiant la description (de l'action) sur l'explication (causale), partant « d'en bas » (du niveau le plus micro) pour remonter progressivement vers les autres niveaux (méso et macro).

Cette recherche sur le traitement des incivilités urbaines lui avait aussi permis de réaliser un retour réflexif sur le concept même d'incivilité, un concept délicat à manipuler parce qu'il « repose à l'évidence sur un ensemble de stéréotypes, de prénotions, de typifications dont la dimension morale est omniprésente » (Borzeix et al., 2006, p. 55), mais également d'opérer un certain nombre de distinctions très utiles, par exemple entre l'ordre public (qui dépend « d'en haut », c'est-à-dire des forces de l'ordre) et l'ordre en public (qui, lui, dépend « d'en bas », c'est-à-dire de régulations sociales endogènes), des distinctions qui invitent à repenser et à renouveler l'action publique ■

Anni Borzeix au prisme de la relation de service

Jean-Baptiste Suquet
NEOMA Business Sorbonne

Le travail d'Anni Borzeix fait immédiatement écho pour nous, qui l'avons connue au Centre de Recherche en Gestion, à la relation de service. C'est en effet notamment sur ce sujet qu'elle a travaillé en arrivant au CRG avec Jacques Girin, Denis Bayart, Régine Teulier, Pierre-Jean Benghozi et d'autres. Engagée comme chercheuse dans le mouvement de modernisation de l'action publique par l'usager (Weller, 1998), sur de nombreux terrains (à Gare du Nord, à EdF, à la Poste, etc.), elle a fait de la relation de service un de ses objets de réflexion principaux, ce dont témoigne la part de ses écrits qui y est consacrée, entre le début des années 1990 et le début des années 2000. Anni a également accompagné les thèses d'Emmanuelle Lévy, Damien Collard et la mienne, sur des sujets liés à la relation de service.

Qu'avait-elle à dire de cet objet sur un plan théorique ? Ce qui frappe dans la façon dont Anni Borzeix travaillait la notion de relation de service, c'est ce soin qu'elle prenait à théoriser aux frontières, d'un concept, d'une discipline, de points de vue, et toujours au plus près du terrain. Partir du terrain pour théoriser, une pratique peut-être plus convenue aujourd'hui où la grounded theory a gagné en légitimité, mais qu'elle exerçait avec un brio certain, et une volonté de ne pas se satisfaire de théories ou de cadres conceptuels existants – et par conséquent plus confortables. Plus qu'une théorie de la relation de service, nous retrouvons plutôt dans les travaux d'Anni Borzeix un rapport au travail théorique qui nous semble exemplaire de sa pratique de la recherche, et que nous voulons rappeler ici.

De fait, un mot revient régulièrement dans ses écrits : celui d'épreuve. Mettre à l'épreuve l'ordre social par les incivilités (Borzeix et al., 2005), mettre la sociologie du travail à l'épreuve du langage (Borzeix, 2001) : il s'agissait souvent pour elle de remettre en cause un état de la théorie, en la poussant à ses limites, souvent par le biais d'une stratégie empirique. Ainsi en va-t-il de la « figure de l'utilisateur » qui « dérange » les sociologues, écrivait-elle, parce qu'elle les obligeait à intégrer le point de vue d'un intrus, absent de la scène théorique habituelle sur laquelle se jouaient les rapports sociaux de production (Borzeix, 2000). De la même façon, s'intéresser aux « échecs de la communication » (Borzeix, 1992) ou se concentrer sur les interactions de service avec des clients étrangers (Borzeix, 1995), renvoient à l'arsenal méthodologique de l'ethnométhodologue pour rendre sensible ce qui passe inaperçu la plupart du temps, et se donner l'opportunité de théoriser ce qui résiste.

Une autre caractéristique évidente du travail théorique d'Anni Borzeix, c'est qu'elle aimait se situer aux interstices des différentes disciplines. Son parcours en témoigne autant que ses écrits : une sociologue du travail qui s'intéresse aux sciences du langage (Borzeix & Fraenkel, 2001) et à l'ergonomie (Borzeix, 2003), puis qui prend le risque de venir travailler au sein d'une équipe de recherche en sciences de gestion – un parcours aussi audacieux que déroutant. Ce travail d'investissement de champs théoriques nouveaux, elle le menait avec rigueur et circonspection, comme l'illustre à merveille ce titre d'un article qu'elle consacre à la relation entre sociologie du travail et ergonomie : « de quelques fausses similarités, gros malentendus et vrais terrains d'entente » (Borzeix, 2003). S'appropriant des ressources théoriques au-delà des frontières de sa discipline d'origine, comme l'analyse conversationnelle ou l'école de Palo Alto, lui a permis de renouveler la compréhension de la relation de service dans sa dimension communicative, offrant une sensibilité accrue aux compétences des agents (Borzeix, 2005) ou à la production de l'information voyageur (Borzeix, 2001).

Finalement, et ceci est lié à ce dernier point, le travail théorique d'Anni Borzeix s'inscrivait le plus souvent en tension entre deux niveaux empiriques. Partir du niveau le plus micro, au plus près de l'activité, lui permettait de mieux questionner le niveau plus macro de l'action publique et de l'ordre social (Borzeix et al., 2005) ou celui plus méso des dispositifs gestionnaires (Borzeix, 2001). Sans opter pour l'un plutôt que pour l'autre, elle tenait ferme sur l'intérêt de prêter attention aux détails quotidiens des interactions avec les usagers, convaincue que « la micro-sociologie a son mot à dire » (Borzeix, 1995). Maintenir délibérément cette

tension entre interaction et institution dans la relation de service lui permettait de travailler à la jointure des organisations, autrement dit à l'articulation entre back office et front office (Borzeix, 2005). Cette option théorique, là encore très liée à une démarche empirique, avait un intérêt heuristique certain pour rendre compte de la façon dont les relations de service étaient le résultat de réparations constantes plutôt que l'application de scripts.

Rendre compte du travail théorique d'Anni est finalement paradoxal – et s'approprié ce qu'elle a cherché à transmettre au doctorant que j'étais est un travail toujours en cours. Dans les champs des sciences de gestion et des « management et organisation studies », très avides de gaps et de contribution théoriques, sa théorisation intermédiaire interpelle d'autant plus. Ne se donnant jamais pour objectif une théorie (au sens d'un système théorique), elle était pourtant avide de réflexions théoriques approfondies, lectrice d'une exigence et d'une curiosité non démenties. Il me semble en fait qu'elle ne lâchait pas la proie pour l'ombre, restant fidèle à l'idée de rendre compte du réel, et utilisant pour cela le travail théorique comme un moyen au service de descriptions utiles. Et c'est d'ailleurs dans une saillie très latourienne qu'elle m'avait un jour rappelé que les sciences sociales manquaient moins de théorie que de « bonnes descriptions ». Alors doctorant en quête continue de légitimation théorique, ce constat critique m'avait déstabilisé. Il sonne aujourd'hui comme un conseil avisé : une bonne pratique de recherche ne considère pas la théorie comme une fin en soi, mais comme un moyen de mettre à l'épreuve le monde réel pour mieux en rendre compte ■

Références

- Augoyard Jean-François (1979) *Pas à Pas, Essai sur le cheminement quotidien en milieu urbain*, Paris, Editions du Seuil.
- Becker Howard (1985) *Outsiders*, Paris, Éditions Métailié.
- Borzeix Anni (1987) “Ce que parler peut faire.” *Sociologie du Travail*, n° 2, pp. 157-176.
- Borzeix Anni (2007) “Jeux d'échelles”, *Le Libellio d'Aegis*, vol. 3, n° 2, pp.25-28.
- Borzeix Anni (2007) “Quand les habitants s'en mêlent”, Séminaire « Repenser les services publics dans la ville », 7 mars – PUCA et Association des Maires des Grandes Villes de France.
- Borzeix Anni & Amar Laure (2006) AZF : la prise en charge des victimes d'accidents collectifs. Comment construire le point de vue des victimes ?, Paris, Rapport CRG École Polytechnique – Mission de recherche Droit et justice.
- Borzeix Anni & Lacoste Michèle (1996) “Brèves rencontres entre gestes et mots: l'agent d'accueil en Gare du Nord”, *Cahiers Langage & Travail*, Le chercheur et la caméra, n° 8, pp. 51-59.
- Borzeix Anni, Collard Damien, Lamireau Clara & Raulet-Croset Nathalie (2005) *Action publique et ordre social à l'épreuve des incivilités : des dispositifs et des hommes*, Paris, PREG-CRG École polytechnique, rapport de recherche réalisé pour le compte du PUCA/Ministère de l'Équipement.
- Borzeix Anni, Collard Damien & Raulet-Croset Nathalie (2006) “Participation, insécurité, civilité : quand les habitants s'en mêlent”, *Les cahiers de la sécurité*, n° 61, pp. 55-84.
- Borzeix Anni (1992) “L'évitement ou l'engagement refusé” in Borzeix Anni & Gardin Bernard [eds] *Langage et activités de service*, *Cahiers Langage & Travail*, n° 4, pp. 1-7.

- Borzeix Anni (1995) “Qualité et bienveillance : l'épreuve de l'étranger”, in Joseph Isaac & Jeannot Gilles [eds] *Métiers Du Public : Les Compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur. Recherche et Entreprise*, Paris, CNRS Éditions, pp. 87-123.
- Borzeix Anni (2000) “Relation de service et sociologie du travail – l'utilisateur : une figure qui nous dérange ?”, *Cahiers du genre*, vol. 28, pp. 19-48.
- Borzeix Anni (2001) “Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage” in Borzeix Anni & Fraenkel Béatrice [eds] *Langage et travail, communication, cognition, action*, Paris, CNRS Éditions, pp. 55-87.
- Borzeix Anni (2003) “De quelques fausses similarités, gros malentendus et vrais terrains d'entente”, *Travail et emploi*, vol. 94, n° 4, pp. 31-35.
- Borzeix Anni & Fraenkel Béatrice (2001) *Langage et travail, communication, cognition, action*, Paris, CNRS Éditions.
- Grosjean Michèle & Thibaud Jean-Paul [ed] (2001) *L'espace urbain en méthodes*, Marseille, Éditions Parenthèses.
- Joseph Isaac & Boullier Dominique [ed] (1994) *Gare du Nord, mode d'emploi*, Paris, Recherches Éditions.
- Lévy Emmanuelle (2001) “Saisir l'accessibilité. Les trajets-voyageurs à la gare du Nord”, in Grosjean Michèle & Thibaut Jean-Paul [ed] *L'espace urbain en méthodes*. Marseille, Éditions Parenthèses, p. 47-62.
- Raulet-Croset Nathalie & Borzeix Anni (2014) “Researching spatial practices through commented walks: 'On the move' and 'walking with'”, *Journal of Organizational Ethnography*, vol. 3, n° 1, pp. 27-42.
- Raulet-Croset Nathalie, Borzeix Anni, Collard Damien, Suquet Jean-Baptiste & Amar Laure (2015) *Contribution au Livre blanc de l'association NQT*.
<https://www.banquedesterritoires.fr/sites/default/files/ra/Consulter%20le%20livre%20blanc%20de%20Nos%20quartiers%20ont%20des%20talents.pdf>
- Raulet-Croset Nathalie, Collard Damien & Borzeix Anni (2013) “Les apports des parcours commentés. Appréhender l'espace dans les organisations éphémères”, *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, supplément hors-série, pp. 109-128.
- Suchman Lucy (1987) *Plans and Situated Actions: the Problem of Human-Machine Communication*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Weller Jean-Marc (1998) “La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996)”, *Sociologie du Travail*, vol. 40, n° 3, pp. 365-392.