**« The show must go on »:**

**Bien-être et statut d’indépendant dans le secteur du petit commerce**

Céline Mahieu, Isabelle Godin[[1]](#footnote-1)

1. Introduction

« The show must go on » : c’est l’expression qu’utilise l’un des dirigeants de petits commerces que nous avons interviewés pour décrire son rapport au travail : d’un côté l’implacable nécessité d’assurer la continuation de son investissement dans son restaurant et de l’autre le plaisir qu’il ressent dans son activité. D’un côté le sentiment de devoir poursuivre son engagement dans le travail quelles que soient les difficultés rencontrées (deuil familial, sentiment d’épuisement, manque de personnel ou exigences administratives). De l’autre la reconnaissance qui découle de l’exercice autonome de son métier, de la gestion du personnel et du contact direct avec les clients dont il a la responsabilité.

L’expression « The show must go on » traduit une expérience qui semble traverser l’ensemble nos entretiens : l’ambivalence d’un rapport au travail construit sur la convergence entre des contraintes systémiques sur lesquelles le/la dirigeant-e de petit commerce n’a que peu de prise et un désir d’indépendance matérialisé par l’absence de lien de subordination juridique. Car, comme le souligne Françoise Piotet (2011, p. 424), l’absence de lien de subordination caractéristique des non-salarié-e-s n’implique pas l’absence de règles et de contraintes dans l’exercice de l’activité. En effet, le/la dirigeant-e de petit commerce est soumis à des réglementations ainsi qu’à l’évolution du contexte économique (attractivité du quartier commerçant, concurrences, pouvoir d’achat du consommateur) et culturel (la variété des attentes et des figures du client p.ex.) dans lequel il/elle évolue. En revanche, l’absence de lien de subordination juridique permet l’indépendance dans l’acte commercial et/ou l’autonomie dans la pratique d’un métier. Ces éléments sont d’ailleurs au cœur des aspirations de ces travailleurs/ses.

Outre cette tension constitutive du rapport au travail du/de la dirigeant-e de petit commerce, le régime assurantiel spécifique auquel sont soumis les indépendant-e-s et l’homogénéité de certaines de leurs conditions de travail – notamment la fragilité des frontières entre travail et vie privée, l’amplitude des horaires hebdomadaires et la fréquence des horaires atypiques[[2]](#footnote-2) – justifient selon Élisabeth Algava, Catherine Cavalin et Sylvie Célérier (2011) que l’on étudie de manière spécifique leur santé, et partant leur bien-être comme nous nous proposons de le faire dans cet article[[3]](#footnote-3).

Nous nous intéresserons en effet au lien entre le vécu de ces indépendant-e-s et leur bien-être entendu ici comme leur capacité à faire face aux tensions psychiques auxquelles ils/elles sont confronté-e-s, à se réapproprier leur puissance d’agir et à faire preuve de normativité (Clot, 2010; Roche, 2010) en « jouant » avec les contraintes que font naître les interactions avec les clients, l’application des règlements et législations, la gestion des relations aux fournisseurs et financeurs. Notre objectif est de rendre compte de l’expérience de travail telle que la vivent ces indépendant-e-s, avec toute l’ambivalence dont elle est porteuse dans le contexte des commerces comme dans d’autres mondes professionnels : à la fois plaisir et souffrance ; étayage de la subjectivation des travailleurs/ses, de leur capacité de production des normes et impuissance à leur échapper (Clot, 2010; Roche, 2010). Les différentes manières dont les indépendant-e-s du petit commerce se saisissent de leur statut et des conditions de travail et d’emploi qui lui sont associées constituent dès lors l’objet de cet article.

1. Méthodologie

François Gresle, l’un des pionniers de la recherche empirique sur les petits indépendants, reproche aux sociologues d’être longtemps restés « obnubilés tantôt par la lutte des classes tantôt par la massification de la société industrielle » et d’avoir traité cette catégorie de travailleurs « comme des groupes résiduels donc sans avenir » (Gresle, 1993, p. 39). Si le constat est sévère, il nous invite à reconnaître que la recherche dont nous présentons ici une partie des résultats ne s’est pas construite initialement sur la problématique du bien-être des indépendant-e-s à proprement parler. Notre démarche s’inscrit dans un une recherche exploratoire en cours de réalisation (2012-2014) qui vise à appréhender le bien-être des travailleurs/ses dans les très petites entreprises et les petites entreprises (moins de vingt personnes) actives dans le secteur du commerce. C’est une logique pragmatique – l’accès aux travailleurs-ses dans les PME s’est avéré en pratique presque toujours conditionné à l’accord de leur employeur-ses – qui nous a conduit à mener des entretiens approfondis avec les employeurs-ses et indépendant-e-s du secteur et à prendre la mesure de l’intérêt intrinsèque de la question de leur bien-être.

Cet article est en effet extrait du volet qualitatif de la recherche précitée qui comprend la réalisation et le traitement d’une quarantaine d’entretiens semi-directifs menés dans les secteurs du commerce de détail, de la coiffure et de l’horeca. Des dirigeant-e-s de petites entreprises (18 entretiens) et des acteurs institutionnels en contact direct ou indirect avec celles-ci (organismes de représentation des PME et d’aide aux entreprises en difficulté, etc. : 11 entretiens) ainsi que des travailleurs/ses ont été rencontrés. L’hypothèse formulée par Eakin et Mac Eachen (1998) selon laquelle la personnalisation des relations de travail, caractéristique des petites entreprises, entraînerait une forme d’occultation des positions conflictuelles du capital et du travail et servirait de filtre aux imputations causales que les travailleurs vont pouvoir développer entre leurs conditions de travail et leur bien-être ne sera pas traitée ici. Nous limiterons l’analyse aux deux premières catégories d’entretiens (dirigeant-e-s et acteurs institutionnels) et n’étudierons donc pas en détail la question des rapports entre dirigeant-e-s et membres du personnel.

Les entretiens menés invitent les dirigeant-e-s d’entreprise à s’exprimer d’abord sur leur parcours professionnel : leur formation, les éléments personnels et professionnels qui les ont conduits à diriger une petite entreprise, leur vision de l’avenir et leurs aspirations pour le futur. Loin des catégories prédéterminées de l’enquête par questionnaire, cette partie de l’entretien se déroule dans le cadre d’un « échange ouvert, approfondi, compréhensif », qui rencontre les caractéristiques de ce que Didier Demazière appelle le récit biographique : l’invitation à relater l’origine et les conditions d’exercice de leur métier incite les personnes à « [raconter leur] parcours dans une mise en récit impliquant un argumentaire sur [ses] significations » (Demazière, 2003, p. 2). L’objectif est de « collecter des matériaux dans les conditions les plus favorables possibles, pour tenter de comprendre et de décrire les manières dont les membres d’une même catégorie sociale […] racontent une période de leur vie, exposent leur situation, anticipent leur avenir » (*Ibidem*). Une seconde partie de l’entretien est consacrée à des questions ouvertes sur la manière dont les dirigeant-e-s interviewé-e-s perçoivent et organisent leurs relations avec leurs employés, leur clientèle, leurs fournisseurs, financeurs, etc. Enfin, il leur est demandé de définir ce qui, dans leur travail, tend à participer de leur bien-être ou, au contraire, à affecter négativement celui-ci.

1. Définition de l’objet

L’identification du groupe des indépendant-e-s dans l’objectif de qualifier et de mesurer leur bien-être et/ou leur santé[[4]](#footnote-4) a fait l’objet de plusieurs tentatives qui s’accordent sur la difficulté à établir des critères objectifs et opérationnels qui permettent à la fois de distinguer ce groupe de celui des salarié-e-s et de délimiter un groupe suffisamment homogène dans ses conditions de travail.

Pour Françoise Piotet, « rien ne confère une unité apparente à ce groupe où se retrouvent les professions les plus prestigieuses et « la boutique », l’artisanat d’art et le maréchal ferrant […], rien si ce n’est un statut et les représentations qui lui sont associées – ce qui est beaucoup – ces deux dimensions structurant en effet la distinction de ses membres au sein de la population active et un socle partagé d’éléments constitutifs de leur identité » (Piotet, 2011, p. 423). Comme indiqué en introduction, l’absence de subordination juridique caractérise en effet le statut du travailleur indépendant tant en Belgique qu’en France. En matière de représentations et de références identitaires, « le travailleur […] est censé détenir les connaissances et l’expertise nécessaires à la réalisation de son activité » (*Idem*, 424). Selon François Gresle (1981), l’autonomie dans l’acte commercial est ce qui caractérise l’indépendant-e. Cependant, les relations avec « ses pratiques », et la présence publique de la boutique caractérisent l’aspiration à l’indépendance du/de la commerçant-e tandis que dans le cas de l’artisan-e, cette autonomie dans l’acte commercial n’est que le moyen d’atteindre son idéal professionnel qui recouvre la possibilité d’une pratique autonome du métier. Notre échantillon rencontre les deux réalités puisque nous avons interviewé aussi bien des détaillants (marchand-e-s de chaussures, de vêtements, dirigeant-e-s de bazar) que des traiteurs, restaurateurs/trices, bouchers/ères et coiffeurs/ses.

Pour identifier le groupe des indépendant-e-s, Algava *et al.* proposent quant à elles de retenir le type de régime assurantiel particulier auquel les travailleurs/ses sont soumis-es. Ces auteures font l’hypothèse que ce régime détermine des effets sur la santé notamment parce qu’il suppose des droits associés aux emplois qui « jouent dans les trajectoires de santé des individus et sur leurs arbitrages, par exemple entre arrêt de travail et poursuite de l’activité » (2011, p. 5). En d’autres termes, ce régime assurantiel détermine en partie les conditions d’emploi des indépendant-e-s[[5]](#footnote-5). À l’appui de ce critère, notons qu’en Belgique la sécurité sociale des travailleurs/ses indépendant-e-s est gérée séparément de celle des salarié-e-s par un organisme spécifique, l’Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI)[[6]](#footnote-6). Dans ce pays comme en France, on assiste certes à une réduction des différences de droits entre régime salarié et régime indépendant comme en témoigne par exemple le fait que « depuis janvier 2008, les cotisations sociales du travailleur indépendant lui donnent automatiquement droit à la couverture complète de l'assurance soins de santé obligatoire, au même titre que le travailleur salarié ou fonctionnaire. Il bénéficie donc du même remboursement  pour les prestations médicales ou les médicaments et ne doit plus payer de cotisation complémentaire pour s'assurer contre les "petits risques" » (SPF Economie, 2010). Les cotisations que l’indépendant-e paie à une caisse d’assurances sociales en fonction de ses revenus lui donnent droit à une protection sociale de base qui comprend des prestations familiales, pensions et une assurance faillite. Cependant il s’agit bien d’une protection de base et comme Algava *et al.* l’observent en France « des différences persistent qui peuvent être importantes et rendre plus difficile le maintien de l’activité professionnelle pour les indépendants, voire leur statut » (*op. cit.*, p. 6). En Belgique le régime indépendant se distingue en effet du régime salarié par les montants plus faibles associés à la protection sociale de base dont ces travailleurs/ses bénéficient et par le fait que leur statut ne comprend pas d'assurance "chômage" ou "accidents de travail". Ces caractéristiques conduisent d’ailleurs les pouvoirs publics eux-mêmes à inciter l’indépendant-e à « élargir sa protection sociale ainsi que celle de sa famille en souscrivant par exemple des assurances complémentaires ou en assurant [l’insaisissabilité de son domicile](http://www.belgium.be/fr/economie/entreprise/securite_sociale/protection_du_domicile/index.jsp) ». Une bonne partie des organismes qui gravitent autour des indépendant-e-s s’est d’ailleurs spécialisée dans le traitement de cette dimension de leur statut, que ce soit pour réclamer au politique une amélioration de la protection ou pour offrir des services qui la complètent.

Dans un contexte où les figures de l’emploi se diversifient (sous-traitance, « faux indépendants »[[7]](#footnote-7), etc.), toute démarche de catégorisation des indépendant-e-s comporte nécessairement une part d’arbitraire. Cependant on peut avancer que l’indépendance fonde à la fois leur identité (maîtrise de l’ensemble des connaissances et de l’expertise nécessaires à la réalisation de son activité et/ou autonomie dans l’acte commercial), leur statut (absence de subordination juridique) et leurs droits sociaux (régime assurantiel).

Une autre difficulté liée à l’analyse du bien-être et/ou de la santé de cette catégorie de travailleurs/ses est due à leur forte hétérogénéité : le régime assurantiel décrit s’applique en Belgique aussi bien aux agriculteurs/trices exploitant-e-s, qu’aux artisan-e-s, commerçant-e-s, chefs d’entreprise, professions libérales, etc. La bonne santé relative des indépendant-e-s qu’observent Algava *et al.* – leur état de santé se situerait entre celui des cadres (le meilleur) et celui des salarié-e-s non-cadres – est donc selon ces auteur-e-s à tester et approfondir par des explorations ultérieures. À cet égard, l’emploi d’une méthode qualitative permet d’opérer une sélectivité sur le terrain et de réduire empiriquement l’hétérogénéité de professions et de statuts. Celle-ci est donc moindre dans notre échantillon que dans la catégorie statistique des « non-salariés » qu’Algava *et al.* ont réussi à isoler comme approximation acceptable du type de travailleurs/ses visés. Dans le milieu urbanisé de la Région Bruxelles-capitale, nous avons en effet choisi de mener nos entretiens qualitatifs exclusivement auprès des travailleurs/ses du tertiaire – ce qui exclut les agriculteurs/trices ou les indépendant-e-s du secteur industriel – et de nous intéresser aux métiers relationnels impliquant un registre d’action commercial[[8]](#footnote-8) en excluant les professions libérales dont l’identité, le statut et le mode d’organisation collective sont caractérisés par la mission de service public qui leur est dévolue. Une certaine hétérogénéité subsiste cependant dans notre échantillon qui compte à la fois des détaillants (marchand-e-s de chaussures, de vêtements, dirigeants de bazar) et des artisan-e-s (traiteurs, restaurateurs, bouchers et coiffeurs). Il va de soi que les risques professionnels sont diversement répartis selon la nature de ces différents métiers, nous nous centrerons toutefois dans la suite de cet exposé sur une dimension qui leur est commune, la gestion de la relation à la clientèle.

1. Résultats

Les études épidémiologiques dans la sphère professionnelle ont montré que la santé et le bien-être au travail dépendent de processus qui impliquent des interactions complexes entre les dimensions corporelle (caractéristiques de l’activité notamment) et psychosociale (soutien de la hiérarchie et du groupe de pairs, etc.) (INSERM, 2011). La sociologie du travail met quant à elle l’accent sur les constructions identitaires qui médiatisent le rapport subjectif du travailleur à ses conditions d’emploi et de travail, ou les « processus d’itération entre le travail, sa matérialité, et l’identité du sujet » (Ughetto, 2011) situés dans des contextes sociaux et économiques spécifiques. Nous avons décidé de privilégier cette dernière approche et d’adopter une conception large du bien-être au travail, défini comme « (ré)appropriation de la puissance d’agir » par le/la travailleur/euse (Roche, 2010).

Dans le cas des indépendant-e-s, nous proposons d’évaluer cette appropriation de la puissance d’agir (ce que la plupart des sociologues du travail nomment « autonomie » et les psychologues « contrôle ») via la manière dont ces travailleurs/ses résolvent la tension – présentée en introduction – entre des contraintes systémiques et l’absence de lien de subordination juridique. Notre matériau qualitatif nous donne accès à deux manières d’appréhender cette question, l’une synchronique et l’autre diachronique. Dans un premier temps, nous chercherons à identifier les conditions dans lesquelles les indépendant-e-s dans le secteur du petit commerce -e ont le sentiment de pouvoir s’approprier les règles du système de relations commerciales dans lesquelles ils/elles sont engagé-e-s, en nous centrant comme annoncé ci-dessus sur la gestion de la relation à la clientèle. Dans un second temps, nous tenterons de rendre compte des formes de cette appropriation en nous intéressant à la manière dont les indépendant-e-s que nous avons interviewé-e-s réinterprètent leur passé, leur présent et surtout se projettent dans l’avenir - ce que Demazière appelle les formes temporelles de la narration biographique et que nous considérerons ici comme des indicateurs de l’état de bien-être/mal-être des travailleurs/ses dans la mesure où ces formes temporelles reflètent le sentiment de contrôle que ces personnes développent sur leur vie.

* 1. La gestion des relations à la clientèle

Les études épidémiologiques reconnaissent que la confrontation à des client-e-s entraîne une charge émotionnelle pour les travailleurs/ses qui doivent la gérer. Dans les grandes entreprises au sein desquelles ce constat est généralement posé, l’autonomie du salarié est de ce point de vue extrêmement limitée : il suffit de songer aux procédures très strictes que doivent appliquer les travailleurs de call-center, au contrôle qui s’exerce en parallèle sur leur travail, pour saisir l’impact négatif que le contact avec la clientèle peut avoir sur la santé de ces travailleurs.

Cependant, dans les petits commerces que nous étudions, la gestion des relations fait partie de « ce qui fait sens » dans leur travail pour les indépendant-e-s que nous avons rencontré-e-s. Cette caractéristique est même constitutive de ce qui les distingue des autres salarié-e-s puisque, comme indiqué plus haut, l’autonomie dans l’acte commercial est l’un des moteurs de l’identité des indépendant-e-s et de leur reconnaissance au travail.

Julien : J’adore ! Quand je suis ici, c’est « the show must go on », je suis sur ma selle, c’est vraiment ça, c’est tellement agréable d’avoir des clients qui sortent, et qui disent « oui, c’est toujours aussi bien », et c’est ce qui motive les troupes.

La gestion autonome de la relation à la clientèle semble faire partie de la recherche d’une « juste distance » qui est propre à chaque indépendant-e. Le plaisir qu’éprouve Luc dans son travail tient aux relations de long terme qu’il entretient avec ses client-e-s et à l’attachement réciproque qui en découle : « beaucoup de clients m’ont connu sur mon vélo, enfant, bébé et autre ». *A contrario*, certains jours, Fathi juge la familiarité de certain-e-s client-e-s insupportable. L’absence de lien de subordination devient alors une ressource qui permet à l’indépendant-e de gérer ses émotions en se soustrayant à la relation client, parfois avec pour corollaire le transfert de la charge que représente cette relation sur des subordonné-e-s :

Fathi : Des fois, c’est insupportable. Cela dépend des personnes. Sans vous tracasser, ils vous racontent leur vie, mais d’autres, ce n’est pas le même cas. […] Vous savez, ce n’est pas facile à gérer, ces choses. Donc, il faut être patient. Vous devez être très patient dans certains cas, ne pas vous énerver. […] Quand vous vous énervez, ce n’est pas bien pour le travail. Vous savez que vous manipulez le ciseau, le rasoir, ceci cela, une fois que vous les avez dans la main, vous allez trembler de tous les côtés. Il y a des moments, vous avez des clients qui sont très chouettes, comiques, tout ce que vous voulez. Vous n’y pensez même pas, vous ne savez pas que le temps passe. Vous aimez ce genre de client. Il y a des gens qui sont beaucoup plus dépressifs, alors, vous aussi, vous devenez dépressif.

Intervieweuse : Il faut le gérer, après. Comment vous faites personnellement ?

Fathi : Je sors. Je prends un petit café, je sors, je prends un peu d’air, je rentre. Et puis un petit résumé avec les amis ici. On raconte […], vous essayez de vous débarrasser de tout cela, sinon la journée ne va pas se terminer. Il faut vite oublier.

La « juste distance » est également susceptible de varier d’un jour à l’autre chez un-e même indépendant-e, en fonction notamment des interférences du travail avec la vie personnelle et familiale de celui/celle-ci. L’éventuel effet d’une sélection par la bonne gestion de cet aspect explique sans doute que l’expérience soit fréquemment évoquée pour expliquer les équilibres auxquels la plupart des indépendant-e-s interviewé-e-s parviennent :

Luc : L’expérience vous permet de pouvoir gérer ces problèmes, et c’est très difficile. Cela m’a coûté un ménage, soyons clairs. **[…]** D’abord parce que les expériences, les conseils, on les entend, mais on ne les applique pas, on se dit toujours « oui, mais cela n’arrive qu’aux autres ». Mais non, on ne retient que les expériences qu’on vit soi-même. Cela, c’est la première chose. Et ensuite, il n’y a rien à faire, l’expérience est là, quand on a un peu de bouteille, c’est plus facile, c’est moins compliqué.

Intervieweuse : Justement vous me parlez d’expérience, qu’est-ce que vous mettez en place, vous ? Je ne sais pas si vous avez changé des choses.

Luc : J’ai tout changé. Dans ma première vie, je vais dire cela comme cela, il n’y avait que le magasin qui comptait et je disais à mon ex-femme « la semaine prochaine c’est Saint-Nicolas[[9]](#footnote-9), c’est quand ? ». « Samedi après-midi ». « Je ne viens pas, je suis au magasin ». « Ah oui, bon cela va », etc. Aujourd’hui, s’il y a Saint-Nicolas avec les enfants, je vais venir plus tôt, je vais m’arranger et je vais dire aux gars : « les gars, à 4 heures, je me barre parce que c’est Saint-Nicolas avec les enfants », par exemple. Cela, ce sont des changements fondamentaux, c’est quelque chose que je ne faisais pas du tout avant. C’est clair.

La « juste distance » dépend également du type de clientèle auxquels l’indépendant-e est confronté, un élément sur lequel il/elle n’a qu’une prise indirecte dans la mesure où l’attractivité du quartier commerçant et son ambiance générale dépendent d’éléments tels que les politiques de logement, les flux migratoires et les rapports de concurrence et d’interdépendance (v. notamment Hotelling (1929) ; Kesteloot & Mistiaen (1997)) qui lient les commerçant-e-s du quartier entre eux/elles.

L’autonomie dans la gestion de la relation peut cependant s’inscrire dans un geste technique, comme celui que maîtrise le/la coiffeur/se qui « embellit » ses clients ou le/la cordonnier/ère qui fait un travail si soigné qu’il/elle peut se permettre d’ « éduquer » ses clients sur le choix de bonnes chaussures. Mais l’autonomie peut s’inscrire aussi dans la gestion de la relation elle-même lorsqu’elle fait l’objet d’une compétence que le/la professionnel-le estime avoir acquise – ce dont témoigne dans l’extrait ci-dessous la référence au « service », à l’« accueil » et surtout l’identification au travail du « psychologue », récurrente dans les entretiens avec les coiffeurs/ses, ainsi que la mise en œuvre d’outils (ici la carte de fidélité) destinée à réduire en partie les aléas de la relation commerciale avec la clientèle :

Caroline : Le milieu commercial, le milieu de la mode et on a quand même un beau métier aussi. On est non seulement coiffeur, mais on est psychologue en même temps. Donc on est quand même polyvalent. On est là aussi pour embellir l'homme et la femme et les gens ont besoin de nous. Et je sais qu'il y a des gens qui sont capables de faire pas mal de kilomètres pour venir nous voir quand ils sont satisfaits de notre service. Cela reste quand même un métier très personnel, la coiffure. […] Pour moi, ce qui est important, déjà c'est le rapport qualité/prix, c'est le service, c'est l'accueil, c'est surtout fidéliser la clientèle et cela c'est quelque chose que l'on fait déjà depuis 15 ans, on fidélise nos clientes avec une carte de fidélité. […] Oui, c'est notre moyen à nous… quand on fait un geste commercial, forcément le client le retient, et les gens se disent « là j’ai une petite réduction », parce que les gens sont très sensibles à la réduction.

Comme l’indiquent entre autres Caroline, Fathi ou Julien, ces compétences dans la gestion de la relation des clients doivent beaucoup à des « rôles » que l’on a appris à jouer ou à des « routines » ou comme celle qui consiste à « faire passer le message » dès le matin :

Caroline : « On se dit : « on va passer une bonne journée ». Et quand une cliente rentre : « Ça va, vous allez bien ? » « Bof ! » « Tout ira bien, ne vous inquiétez pas, installez-vous, on s’occupe de vous », et alors l’ambiance est partie ».

D’après Marc Breviglieri (2006), la routine désigne « un savoir-faire acquis dans une activité prolongée ». Pourtant, la routine est appréciée diversement par la sociologie qui la considère tantôt avec inquiétude comme un facteur d’aliénation, tantôt avec optimisme comme le lieu d’un apprentissage et d’une connaissance qui libère le sujet « dans l’apaisement et la sérénité du geste routinier et la concordance de cet état avec l’idée d’un délestage salutaire du corps et de la volonté » (Breviglieri, p. 190). Le fait de jouer un rôle et de surtout séparer le rôle professionnel du rôle privé permet ainsi à certain-e-s indépendant-e-s de préserver leur bien-être :

Avec le temps, j’ai appris à gérer. Les problèmes à la maison restent à la maison, et les problèmes au bureau restent au bureau. C’est très important d’essayer d’arriver à ne pas mélanger les deux, sinon ça ne va plus, on est perdus.

La compétence technique et/ou relationnelle est donc cruciale pour la recherche de ce que nous avons appelé la « juste distance » au client. Elle s’appuie sur les formations professionnelles reçues, la mise en œuvre d’outils et de routines qui permettent dans la plupart des cas à l’indépendant-e de réduire l’incertitude liée aux interactions avec sa clientèle et de préserver sa puissance d’agir. On peut considérer que l’ensemble de ces pratiques est « ce qui fait métier »[[10]](#footnote-10) et qui permet à l’indépendant d’obtenir « un travail à soi » (Piotet, 2011).

Yves Clot (2011) considère en effet que pouvoir travailler « avec métier » constitue l’une des manières les plus effectives de protéger les salarié-e-s des atteintes à leur bien-être. Le rempart que constitue le fait « d’avoir du métier » tient d’après Ughetto au fait « d’entretenir de longue date un rapport quotidien avec des tâches à mener à bien, des activités à déployer et, de ce fait, d’être dans une forme de familiarité avec les difficultés rencontrées : au lieu d’être énigmatiques, irrationnelles, sources de malaise, les épreuves qui surgissent dans le travail sont associées à des explications – et cela d’autant plus que le métier est doté d’une véritable doctrine, enseignée dans des formations initiales ou continues –, ainsi qu’à des modes de réponse ayant fait leurs preuves. Avoir du métier recouvre ainsi des processus que nous analysons comme protecteurs. » (2011). Dans le cas des indépendant-e-s du secteur du petit commerce, « avoir du métier » signifie notamment maîtriser les compétences qui ont trait à la gestion des relations, singulièrement la relation avec la clientèle.

Par ailleurs, dans la mesure où le fait « d’avoir du métier » donne des perspectives de reconversion, les indépendant-e-s acquièrent grâce à cela des possibilités de « jeu » avec les règles de l’économie et du marché de l’emploi, en dépit de la fluctuation de leur revenu (saisonnalité des ventes) et de leur régime assurantiel dont nous avons vu qu’il les fragilise par rapport à d’autres catégories de travailleurs/ses puisqu’ils/elles ne bénéficient pas des allocations de chômage en cas de cessation d’activité.

* 1. Formes temporelles de la narration biographique

Le régime assurantiel spécifique qui s’applique aux indépendant-e-s, combiné au manque de contrôle dont ils/elles disposent à l’égard d’évolutions structurelles (réglementations et évolution du pouvoir d’achat au premier chef), affecte leurs perspectives économiques, leur mode d’insertion dans l’emploi et leur capacité à se projeter dans l’avenir. Ces perspectives sont également conditionnées par les investissements consentis dans le passé pour lancer l’activité (temps, argent, investissement de soi). C’est ce qui justifie d’examiner leur rapport au temps et la manière dont ils mettent en récit leur parcours. Car les formes temporelles qui s’en dégagent sont indicatives de la façon dont ils se réapproprient leur histoire personnelle (Demazière, 2003). Nous considérerons donc le rapport au temps des indépendant-e-s comme un indicateur de la capacité de « jeu avec les règles » telle qu’elle est ressentie par l’indépendant-e.

Didier Demazière propose une « grammaire temporelle des récits biographiques » qui peut contribuer à établir une grille de lecture des récits que nous avons récoltés. Cette grammaire comporte deux dimensions. La première a trait à la manière dont le sujet articule les différents éléments de sa vie : soit que leur enchaînement est perçu comme un programme prédéterminé et routinisé ; soit que le sujet les envisage comme une suite de séquences hétérogènes avec lesquelles il doit composer pour construire son parcours. Dans le cadre de la problématique que nous avons définie, c’est surtout la seconde dimension de la grammaire présentée par Demazière qui nous intéresse. Elle renvoie à la manière dont le sujet envisage le dénouement de son parcours : soit en se projetant dans des perspectives ouvertes et valorisantes de son point de vue ; soit en mettant l’accent sur les « attentes contrariées qui brident [ses] projections et rendent difficiles ou douloureuses ses anticipations » (Demazière, 2003, pp. 83-87).

Dans le tableau reproduit ci-dessous, la ligne supérieure représente sans aucun doute les situations plus favorables au bien-être tel que nous l’avons défini. On peut ranger dans la catégorie des parcours que Demazière nomme « destin ou vocation » le récit de Justine, une gérante de salon de coiffure de luxe, qui explique son épanouissement actuel et l’amour qu’elle a pour son métier par les rencontres qu’elle a faites et par l’apprentissage du métier qu’elle a perfectionné au gré de son passage de « petits salons » en « grands salons » : « si vous apprenez le contact avec les gens, avec le regard et avec des tas de petites choses, vous apprenez à l'aimer ; à ce moment-là, vous ne pouvez que vous épanouir. Sincèrement, je suis vraiment épanouie ».

À l’autre bout des parcours indicatifs d’un bien-être, cette fois construit sur les arrangements réussis d’éléments hétérogènes et d’opportunités, Khadija explique comment elle a développé le commerce de cosmétiques de son oncle en s’imposant par ses compétences en matière de négociation et sa détermination dans les salons spécialisés en commerce de gros en Asie et en Orient. Luc produit de son côté un discours argumenté sur ses projets d’investissements : un site internet, un restaurant et l’ouverture de filiales sont en projet (« Par exemple, on parlait d’engager des poissonniers. Si demain je trouve des poissonniers, je suis prêt à ouvrir des magasins dans tout Bruxelles, parce que je sais qu’il y a du potentiel. Très clairement. Un traiteur de poissons comme nous on fait, il n’y en a pas. Vous allez trouver des viandes hachées à n'en plus finir, mais du poisson comme nous, avec de bons produits…. »).

**Formes temporelles de la narration biographique**

Adapté du tableau de Demazière (2003)

|  |
| --- |
| Les enchaînements temporels |
|  | Temps de la redondanceSuivre un programme | Temps de l’inattenduComposer de l’hétérogène |
| Les dénouements temporels | Temps de la projectionPerspectives argumentées | Destin ou vocation*Si vous apprenez le contact avec les gens, vous apprenez à l'aimer*(Justine) | Opportunités ou projets*Je sais qu’il y a du potentiel pour développer des magasins dans tout Bruxelles*(Luc et Khadija) |
| Temps de l’héritageAttentes contrariées | Répétition ou fatalité*Je n’ai pas eu le choix et maintenant c’est trop tard*(Karim) | Rupture ou deuil*On est tristes de voir que cette commune s’est transformée*(Caroline) |

* D’autres récits traduisent le sentiment d’être piégé dans un présent qui n’autorise pas de tirer leçon des expériences passées ni de se projeter dans un futur valorisant.

Une grande partie du discours de Caroline est ainsi marqué par la nostalgie d’un passé dont elle porte le deuil et dont le retour lui semble compromis : les personnes qui venaient se faire coiffer auparavant toutes les semaines espacent leurs visites suite à l’affaiblissement de leur pouvoir d’achat. Loin de voir des opportunités dans les transformations du quartier, elle regrette le « beau monde » qui le fréquentait d’après elle vingt ans plus tôt et attribue le départ de cette clientèle à l’installation de populations d’origine immigrée. La tonalité nostalgique est présente chez d’autres dirigeant-e-s de petites entreprises, mais de manière beaucoup plus nuancée : les « affaires » sont jugées plus mauvaises qu’auparavant et les causes les plus fréquemment évoquées sont la crise économique et le durcissement des règlementations et contrôles s’appliquant au commerce.

La dernière forme temporelle est celle de la répétition du même, le sentiment de n’avoir guère de possibilité de briser un cycle où les attentes sont contrariées. Celle-ci se rencontre dans certains commerces d’inscription communautaire et/ou familiale. L’histoire racontée par Karim, propriétaire d’un snack-kebab, se rapproche de ce cas de figure : un commerce hérité, détesté, mais qui représente la seule voie d’insertion sur le marché de l’emploi qui soit apparue accessible quelques dizaines d’années plus tôt.

Conclusion

En tension entre des contraintes systémiques sur lesquelles ils/elles n’ont pas prise et un statut qui s’organise autour de la notion d’indépendance, les commerçant-e-s indépendant-e-s ont une expérience du travail ambivalente. L’absence de subordination juridique définit aussi bien leur statut et leurs droits sociaux que leur identité. Elle leur donne une capacité à s’approprier leur travail dont ne disposent pas la plupart des salarié-e-s. Cependant l’exercice autonome du métier ou de l’acte commercial se double de la confrontation directe, non médiatisée par un tiers employeur, aux contraintes du marché et de la réglementation notamment. Leur bien-être se loge dans leur capacité à « jouer » de ces contraintes pour faire de leur travail l’un des lieux de leur subjectivation.

Les entretiens qualitatifs approfondis que nous avons menés nous ont permis de rendre compte de la manière dont les indépendant-e-s du secteur commercial s’accommodent de cette tension en nous centrant sur deux dimensions, synchronique et diachronique. La relation à la clientèle étant au cœur de leur identité et de leur statut, nous nous sommes d’abord efforcés de montrer comment les formations professionnelles reçues, la mise en œuvre d’outils et de routines permettent dans la plupart des cas aux indépendant-e-s de réduire l’incertitude liée aux interactions avec leur clientèle et de préserver leur puissance d’agir. Ce que nous avons appelé la « juste distance » au client est l’un des éléments de ce qui fait métier chez nos répondant-e-s et qui leur permet de maîtriser davantage leurs conditions de travail et d’emploi.

Nous avons ensuite mobilisé la grammaire temporelle des récits que Didier Demazière a développée pour analyser la partie biographique de nos entretiens. Quatre modalités d’appropriation de la condition d’indépendant ont été décrites au travers de la manière dont nos répondant-e-s réinterprètent leur passé, leur présent et s’imaginent un avenir. Le fait « d’avoir du métier » apparaît à nouveau comme l’un des éléments qui permet à l’indépendant-e de se projeter dans des perspectives ouvertes et valorisantes de son point de vue. Mais sa capacité à faire face à ses conditions de travail pourrait dépendre notamment de l’état du marché du travail, et du sens que l’indépendant attribue à sa présence sur ce marché en tant que non-salarié : choix délibéré ou contraint par les difficultés à s’insérer comme salarié rencontrées plus particulièrement par certaines catégories de population (p. ex. certain-e-s travailleurs/ses d’origine immigrée). Les récits biographiques appellent enfin à explorer le rôle des réseaux familiaux ou ethniques dans lesquels s’inscrivent les indépendant-e-s, réseaux de solidarité mais aussi de contrainte.

En conclusion, il nous apparaît que le vécu des dirigeants de petits commerces invite à redéfinir la notion d’autonomie et son lien avec le bien-être dans le travail pour saisir les particularités de la situation des indépendant-e-s : ceux-ci disposent d’une latitude importante dans l’organisation de leur travail tout en devant faire face à des contraintes variées avec lesquelles ils doivent « jouer » pour s’approprier véritablement leur activité.

# Travaux cités

Algava, E., Cavalin, C., & Celerier, S. (2011). *La santé des indépendants: un avantage relatif à interpréter.* Noisy-le-Grand: Centre d'études de l'emploi.

Breviglieri, M. (2006). Le fonds ténébreux de la routine. A propos des morales du geste technique au travail. Dans S. Laugier, & C. Gautier, *L'ordinaire et le politique* (pp. 189-217). Paris: CRAPP/EHSBM/PUF.

Clot, Y. (2010). *Le travail à coeur : pour en finir avec les risques psychosociaux.* Paris: La Découverte.

Cochoy, F. (2002). Figures du client, leçons du marché. *Sciences de la société*(56), 3-23.

Demazière, D. (2003). Matériaux qualitatifs et perspective longitudinale. La temporalité des parcours professionnels saisis par les entretiens biographiques. *10es Journées d’études Céreq – Lasmas-IdL - Les données longitudinales dans l’analyse du marché du travail.* Caen: 21, 22 et 23 mai .

Eakin, J. M., & MacEachen, E. (1998). Health and the Social Relations of Work: A Study of the Health-related Experiences of Employees in Small Workplaces. *Sociology of Health & Illness*(20), pp. 896–914.

Godin, I., & Kittel, F. (2004). Differential economic stability and psychosocial stress at work: associations with psychomatic complaints and absenteeism. *Social Science & Medicine, 58*, 1543-1553.

Godin, I., Desmarez, P., & Kittel, F. (2002). Stress and job precarity. Classification index of economic sectors. *Archives of public health, 60*(3-4), 143-151.

Gollac, M., & Volkoff, S. (2006). La perception subjective du travail: rôle des identités de genre et des conditions d'emploi. *Centre d'études de l'emploi*(69).

Gollac, M., & Volkoff, S. (2006). La santé au travail et ses masques. *Actes de la recherche en sciences sociales, 3*(163), 4-17.

Gresle, F. (1981). *Les petits patrons du Nord (1920-1975).* Lille: PUL.

Gresle, F. (1993, janvier-mars ). La notion de classe moyenne indépendante. Un bilan des travaux. *Vingtième Siècle. Revue d'histoire*, 35-44.

Hasle, P., & Limborg, H. J. (2006). A review of the literature on preventive occupational health and safety activities in small enterprises. *Industrial Health, 44*(1), pp. 6-12.

Hotelling, H. (1929). Stability in Competition. *The Economic Journal, 39*(153), 41-57.

INSERM. (2011, Juillet 9). *Stress au travail et santé : Situation chez les indépendants. Expertises collectives.* Récupéré sur Site web de l'INSERM: http://www.inserm.fr/index.php/thematiques/sante-publique/expertises-collectives

Kesteloot, C., & Mistiaen, P. (1997). From ethnic minority niche to assimiliation: Turkish restaurants in Brussels. *Area, 29*(4), 325-334.

Martuccelli, D. (2004). Figures de la domination. *Revue française de sociologie, 45*(3), 469-497.

Maruani, M., & Reynaud, E. (2004). *Sociologie de l'emploi.* Paris: Editions La Découverte.

Nichols, T. (1997). *The Sociology of Industrial Injury.* London: The Sociology of Industrial Injury.

Piotet, F. (2011). Autonomie et dépendance des indépendants. Dans I. (. collective) (Éd.), *Stress au travail et santé - Sitution chez les indépendants* (pp. 423-434). Paris: Editions Inserm.

Roche, P. (2010). Droit au plaisir et critique des "risques psychosociaux". *Nouvelle revue de psychosociologie, 2*(10), pp. 83-97.

SPF Economie. (2010). *Assurance maladie obligatoire*. Consulté le Juin 20, 2013, sur Portail belgium.be Informations et services officiels: http://www.belgium.be/fr/economie/entreprise/securite\_sociale/assurance\_maladie\_invalidite/

SPF Emploi Travail et Concertation sociale. (2010). *Faux indépendants*. Consulté le Juin 20, 2013, sur Portail Belgium.be - Informations et services officiels: http://www.belgium.be/fr/emploi/contrats\_de\_travail/types\_de\_contrats/faux\_independants/

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. (2010). *Contrats de travail : distinction en fonction de la nature du travail*. Consulté le Juin 20, 2013, sur Portail Belgium.be - Informations et services officiels: http://www.belgium.be/fr/emploi/contrats\_de\_travail/types\_de\_contrats/nature\_du\_travail/

Ughetto, P. (2011). Pour ne pas se tromper de gestion de la santé au travail. Les niveaux d'un management attentif au « métier ». *Revue française de gestion, 8*(217), pp. 61-75.

Walters, D. (2004). Worker representation and health and safety in small enterprises in Europe. *Industrial Relations Journal, 35*(2).

Zarca, B. (1998, XXIX). Identité de métier et identité artisanale. *Revue française de sociologie*, pp. 247-273.

1. Université Libre de Bruxelles ULB, Ecole de Santé Publique, CRISS-Centre de recherche Approches sociales de la santé. Route de Lennik, 808, CP596, 1070 Anderlecht, Belgique.

Céline Mahieu, Dr en sociologie, Chercheuse post-doctorale, Email : cemahieu@ulb.ac.be.

Isabelle Godin, Professeur, Email : igodin@ulb.ac.be. [↑](#footnote-ref-1)
2. Notons que nombre de salariés subissent des conditions de travail analogues, et que les petites et très petites entreprises possèdent des caractéristiques qui peuvent contribuer à une prise en compte moins soutenue des problématiques de sécurité et de santé au travail : déficience des ressources managériales liées à la santé ; accès restreint des travailleurs à la représentation autonome de leurs intérêts ; accès limité aux services externes de santé ; insécurité d’emploi ; fréquence faible des contrôles ; part élevée de travail illégal; représentation disproportionnée des groupes socialement désavantagés (Walters, 2004; Hasle & Limborg, 2006; Nichols, 1997), concentration des tâches et fonctions par un petit nombre de travailleurs et manque d’espaces propices à échanger avec des collègues leur vécu, ce qui rend l'objectivation de l’expérience au travail et de ses difficultés moins aisée (Gollac & Volkoff, 2006). [↑](#footnote-ref-2)
3. Notre problématique se limite ici à la question du *bien-être* tel que défini en introduction. Cependant, nous nous inspirons des propositions que Elisabeth Algava, Catherine Cavalin et Sylvie Celerier ont développées sur la *santé* des indépendants. [↑](#footnote-ref-3)
4. Cf. la note de bas de page 3 et la définition du bien-être proposée en introduction. [↑](#footnote-ref-4)
5. Les régimes assurantiels contribuent aux mouvements de recomposition de la population active, aux mécanismes sociaux de répartition des emplois et de production du chômage et à ce titre ils participent des objets centraux de la sociologie de l’emploi telle que Margaret Maruani et Emmanuèle Reynaud la définissent (Maruani & Reynaud, 2004). [↑](#footnote-ref-5)
6. Notons qu’en attendant une possible harmonisation des statuts (en cours de négociation par les interlocuteurs sociaux belges), le régime assurantiel des salariés connaît également des variations selon que le travailleur est engagé sous statut d’ouvrier ou d’employé. D’après le Service public fédéral belge *Emploi, Travail et Concertation sociale*, « les principales différences entre les statuts d'ouvrier et d'employé concernent notamment : la durée de la période d'essai, qui est plus courte pour les ouvriers ; les délais de préavis, généralement plus longs chez les employés ; la durée du salaire garanti en cas de maladie ou d'accident, plus longue pour les employés ; la notion de chômage technique et de chômage économique, qui ne concerne que les ouvriers ; les règles concernant les vacances annuelles. Pour les ouvriers, le pécule de vacances est payé par l'Office national des vacances annuelles (ONVA). Pour les employés, il est payé directement par l'employeur » (SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, 2010). [↑](#footnote-ref-6)
7. D’après le Service public fédéral belge *Emploi, Travail et Concertation sociale*, « les faux indépendants sont des travailleurs qui ont un statut d'indépendant alors qu'en réalité, ils exercent leur activité professionnelle sous l'autorité d'un employeur. Ce qui implique qu'il devrait normalement s'agir d'une activité salariée » (SPF Emploi Travail et Concertation sociale, 2010). [↑](#footnote-ref-7)
8. Dans un ouvrage sur la « politique de la relation », Lise Demailly (2008) identifie certaines des caractéristiques structurantes des métiers dits « relationnels » et propose une typologie en douze registres de l’action propres aux métiers de la relation. Chacun de ces douze registres est traversé par une tension professionnelle spécifique qui résulte de l’articulation entre le sens de l’action et le statut symbolique accordé à autrui. La relation commerciale est l’un des registres cités sans être toutefois particulièrement développé dans le reste de l’ouvrage. [↑](#footnote-ref-8)
9. La Saint-Nicolas est une fête familiale importante en Belgique principalement destinée aux enfants. [↑](#footnote-ref-9)
10. Zarca (1998) définit le métier comme « un corps constitué de techniques, de savoir-faire en vue de la production d’une gamme relativement restreinte de biens et services qui ne s’acquièrent que dans le temps long et positif de l’expérience professionnelle » permettant l’émergence « des composantes d’une culture telles que le langage, la gestuelle ou la transmission intergénérationnelle des techniques et des coutumes ». [↑](#footnote-ref-10)