

Santé et bien-être des commerçants à Bruxelles



Pr. Céline Mahieu
Pr. Isabelle Godin

INNOVIRIS
EMPOWERING RESEARCH

ULB

esp

Les enjeux de
connaissance et les
enjeux sociétaux

Objectifs

La
santé
et le
bien-
être
au
travail

Enjeu de
connaissance



... dans les entreprises de moins de
20 travailleurs



... au sein des métiers
relationnels



... avec les spécificités territoriales
d'une grande ville-région

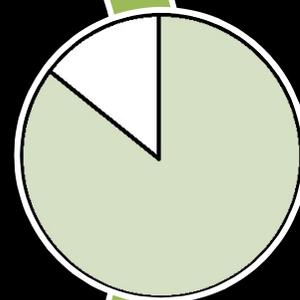
Objectifs

La
santé
et le
bien-
être
au
travail

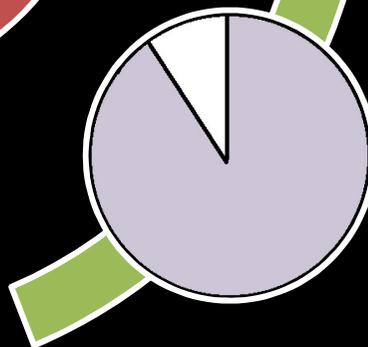
Enjeu
sociétal



... près d'un poste de travail sur cinq s'exerce dans une entreprise de moins de 20 travailleurs en RB



... 87% des entreprises en RB emploient moins de 20 travailleurs



... 91,5% des employeurs bruxellois exercent dans le secteur des services

(Source: DNSS 2009)

Les défis
méthodologiques et ce
qu'ils révèlent

Une méthode mixte

Qui a participé à l'enquête ?

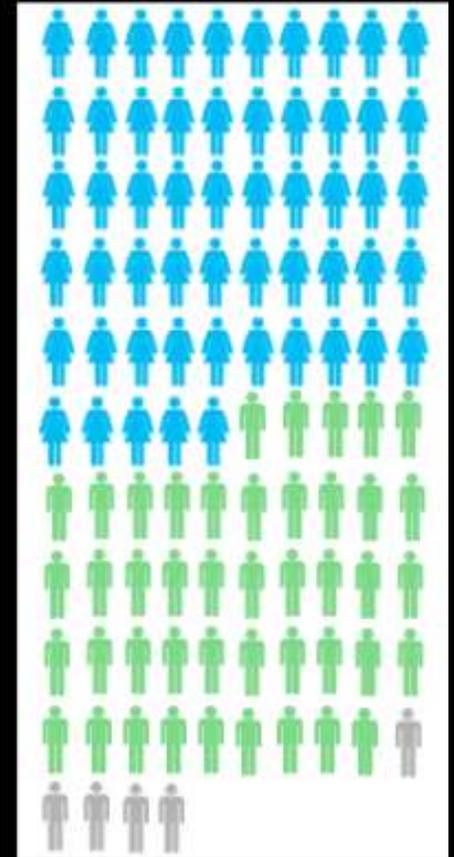


Une enquête en deux volets:

< Les entretiens qualitatifs

Les questionnaires >

Retour au menu principal



Entretiens qualitatifs

39 entretiens qualitatifs semi-directifs

- 12 institutionnels
- 9 travailleurs
- 18 employeurs

Entretiens qualitatifs: 3 secteurs



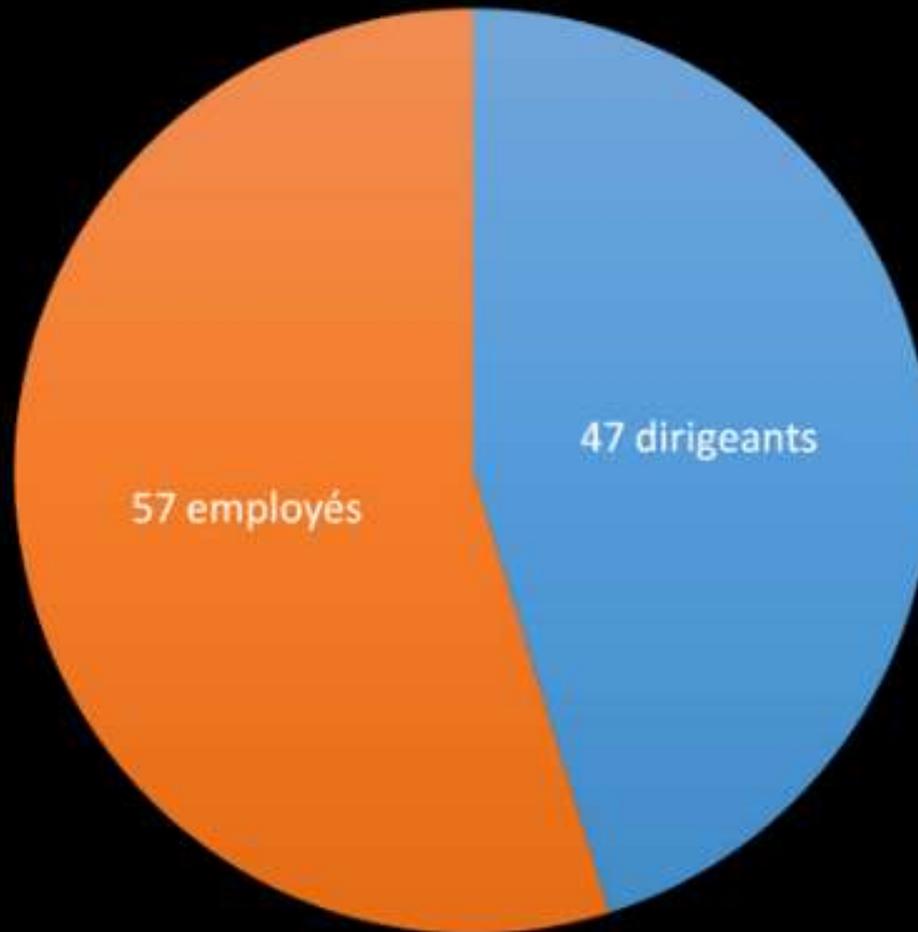
1. Horeca
2. Soins personnels
(coiffure et esthétique)
3. Commerce de détail

Entretiens qualitatifs: 3 quartiers



1. Rue Wayez
2. Woluwé shopping center
3. Rue de Brabant

Questionnaires: dirigeants/employés



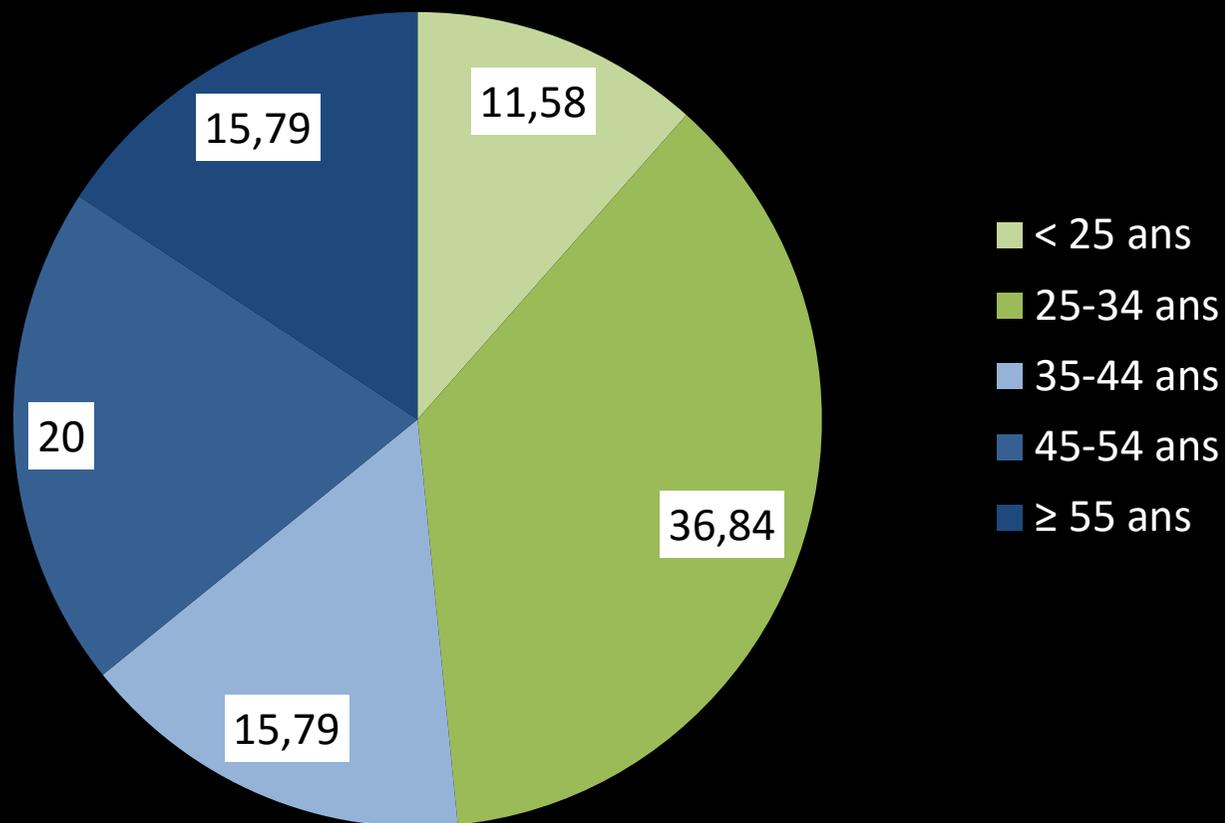
104 participants

Questionnaires: 6 quartiers



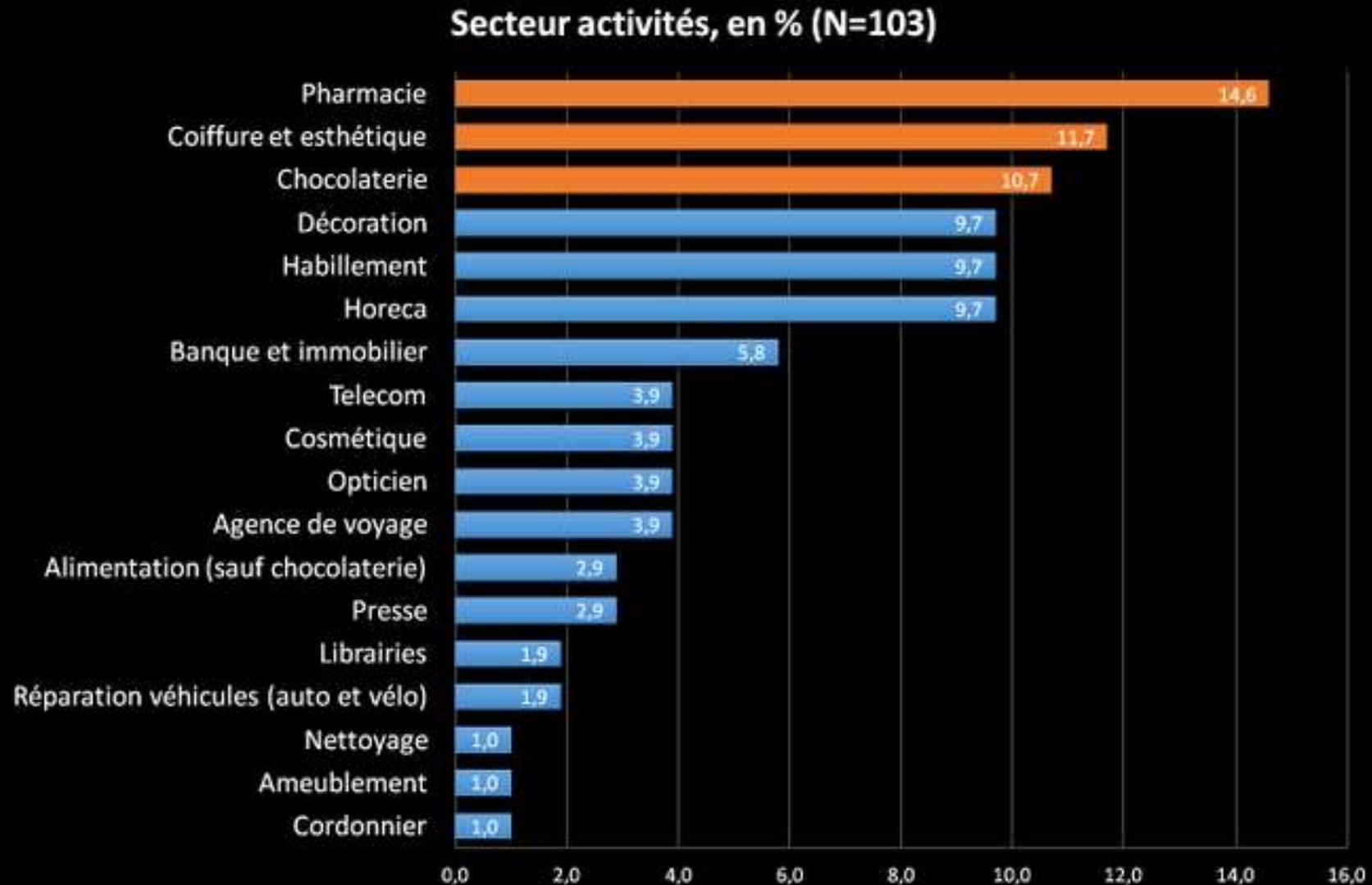
1. Chaussée de Mons
2. Matonge
3. Rue Marché aux herbes
4. Sablon
5. Place des Maieurs
6. Rue Xavier de Bue

Questionnaires: âge (en %)



n=95

Questionnaires: secteurs



Description commerces



Nombre de travailleurs

4 en moyenne par commerce



Statut d'indépendant

43% des répondants (76% des dirigeants/14% des employés)



Surreprésentation des femmes

(≥75% des travailleurs)

Plus de 4 commerces sur 10



Capitaux propres

63% des entreprises



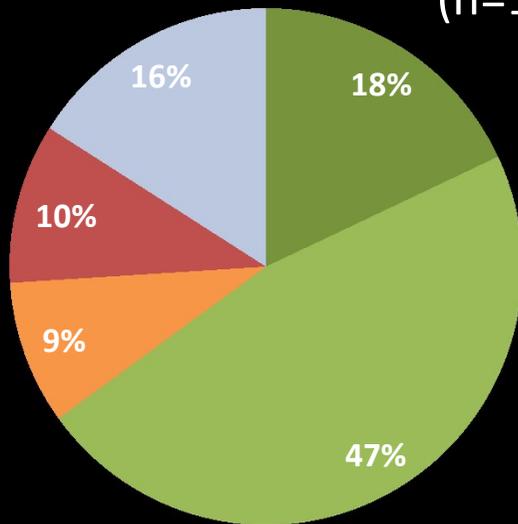
Collaboration avec des membres de la famille

23% des entreprises

Description commerces

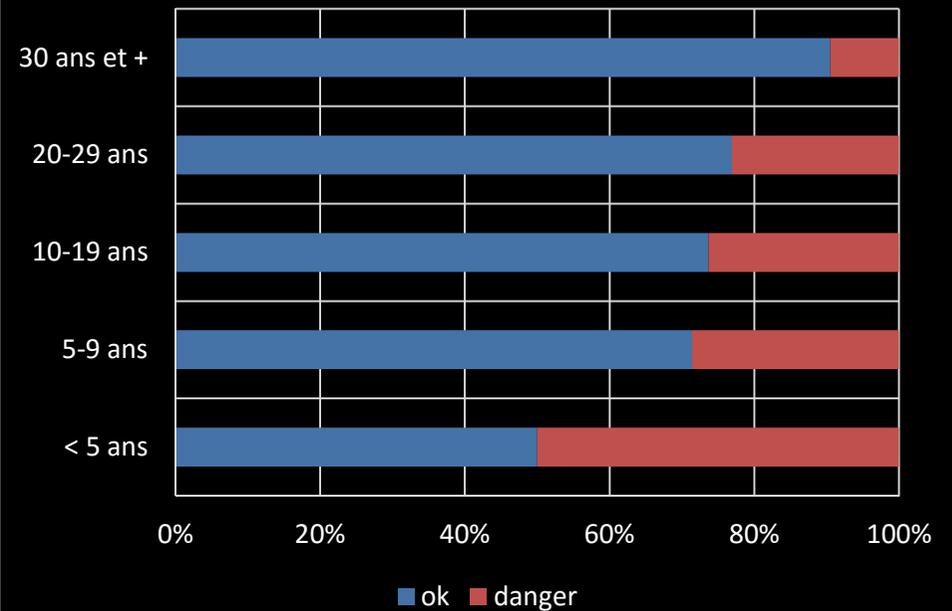
Santé financière

(n=100)



■ En expansion ■ Stable ■ En déclin
■ En péril ■ Ne sait pas

Ancienneté du commerce et santé financière (n=73)



Le travail, c'est la santé?

Santé des employés et des dirigeants



79% des répondants évaluent leur santé comme « bonne » ou « très bonne »

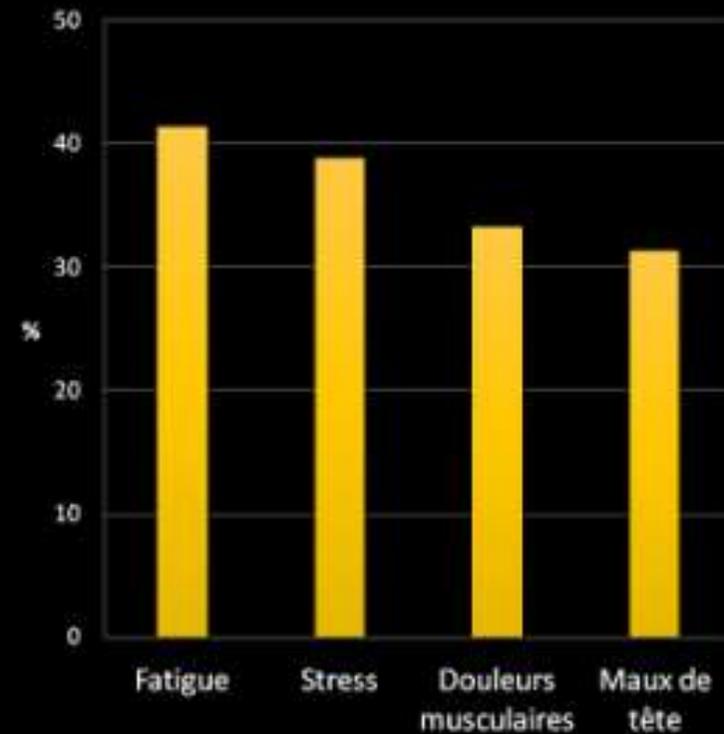
Au cours du dernier mois

11% ont pris des calmants ou antidépresseurs

14% ont pris des somnifères

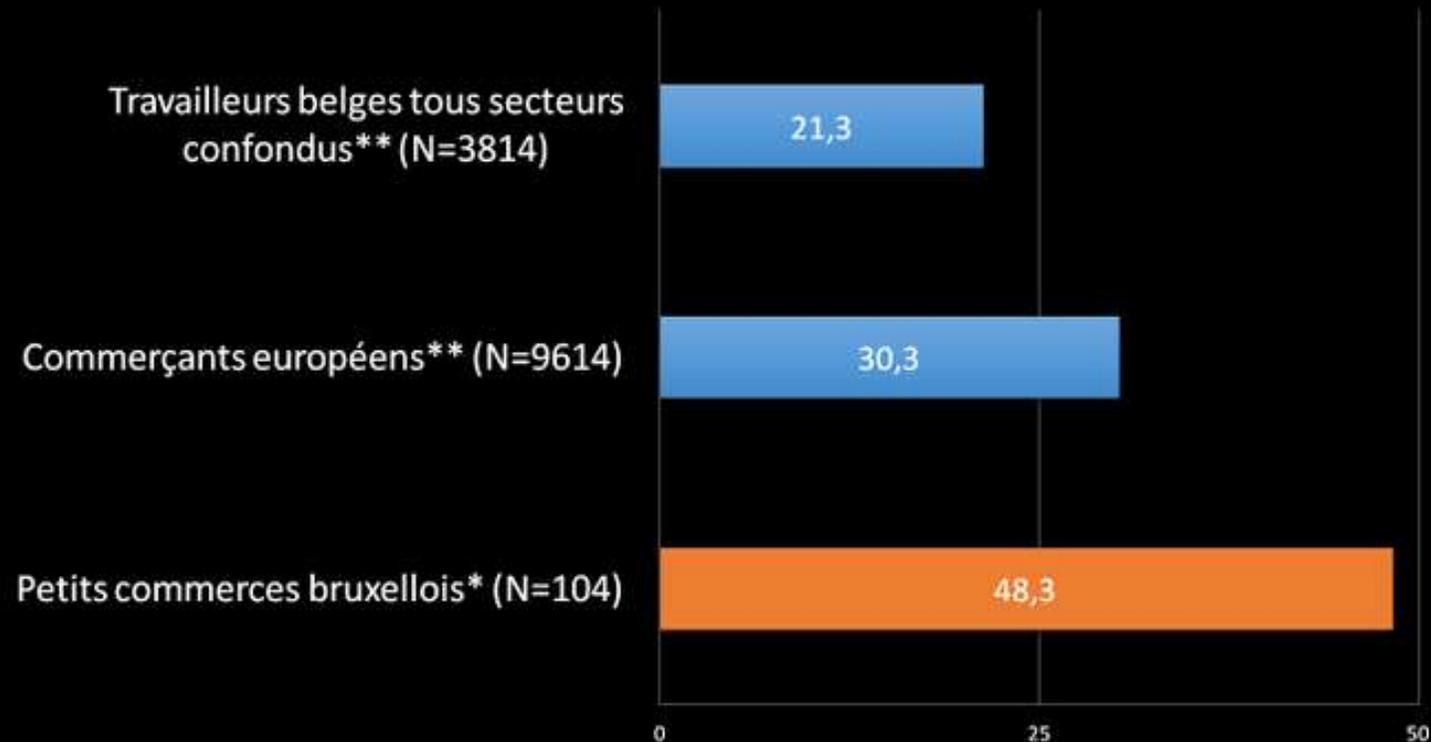
Impact du travail sur la santé

Impact du travail sur la santé (N=87)



Impact du travail sur la santé

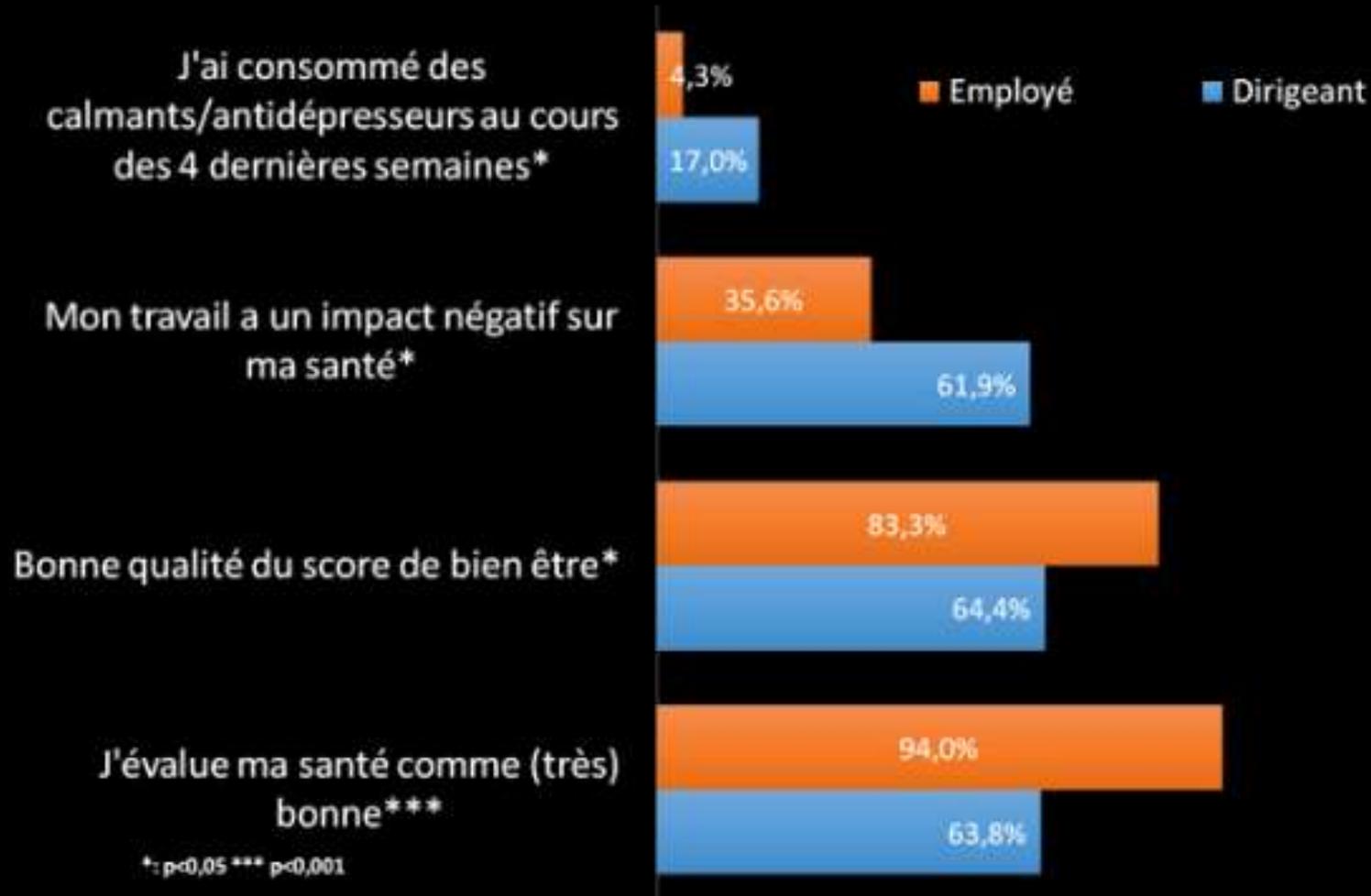
Mon travail influence négativement ma santé (en %)



* Résultats de notre enquête (2014)

** Résultats de l'Enquête européenne sur les conditions de travail (2010)

Des réponses contrastées



(n=93)

Clef d'interprétation 1:
Rêves d'indépendance et
confrontation aux réalités de
l'interdépendance

Mahieu C., Godin I. (2015), « Petits commerces et interdépendances », in Célérier S. (eds), *Le travail indépendant : Santé et conditions de travail*, Paris, Liaisons sociales.

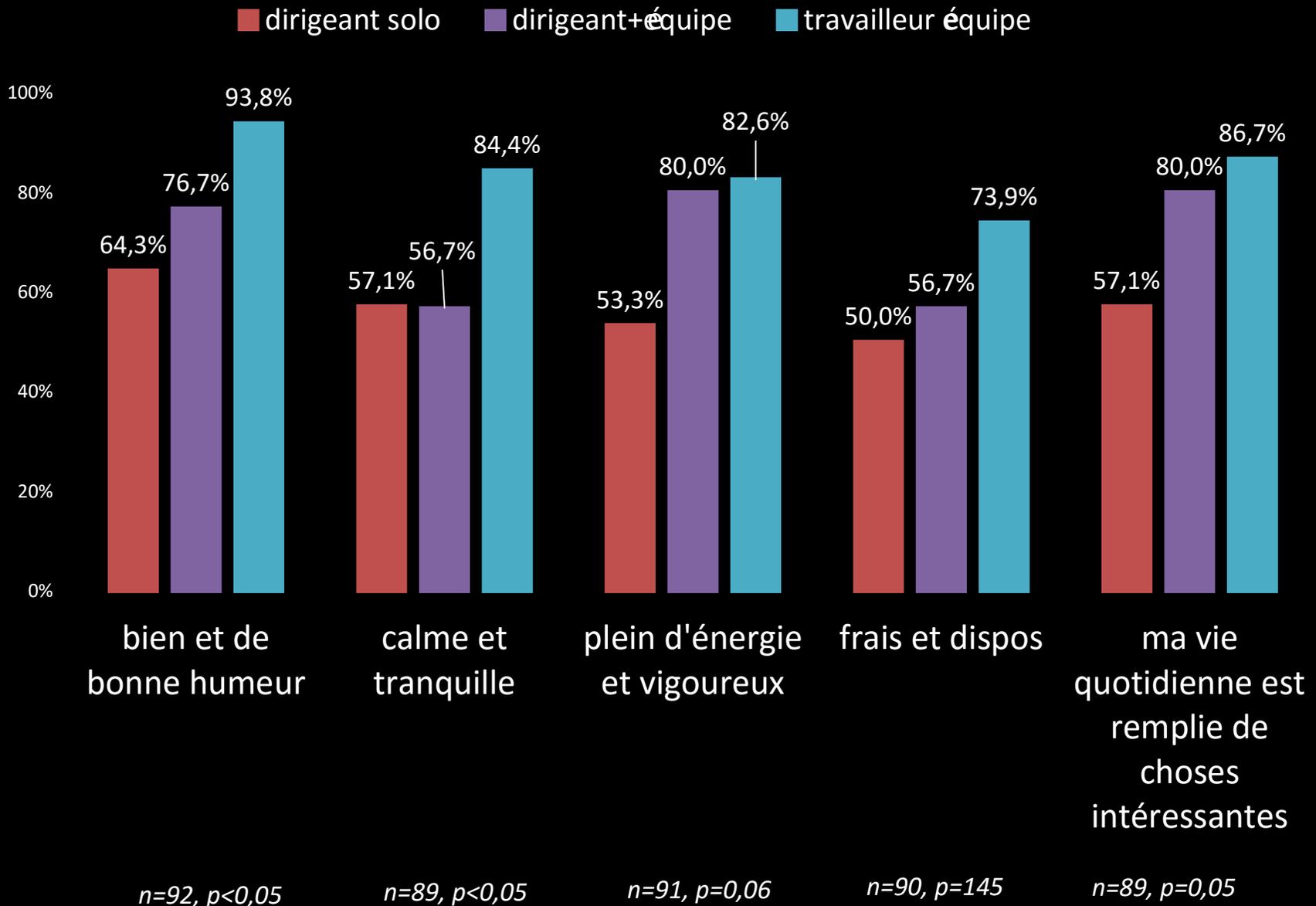
L'expérience ambivalente du travail pour les petits commerçants:

- **Indépendance au cœur du statut, de l'identité et des droits sociaux**
 - ⇒ **Capacité à s'approprier leur travail dont ne disposent pas la plupart des salarié-e-s**
- **Inscription des petits commerces dans un réseau d'interdépendances territorialisées**
 - ⇒ **Régulations des activités institutionnelles, marchandes et opérées par les sociabilités informelles qui se résolvent dans le vécu des dirigeants**

Clef d'interprétation 2:
L'isolement du petit
commerçant

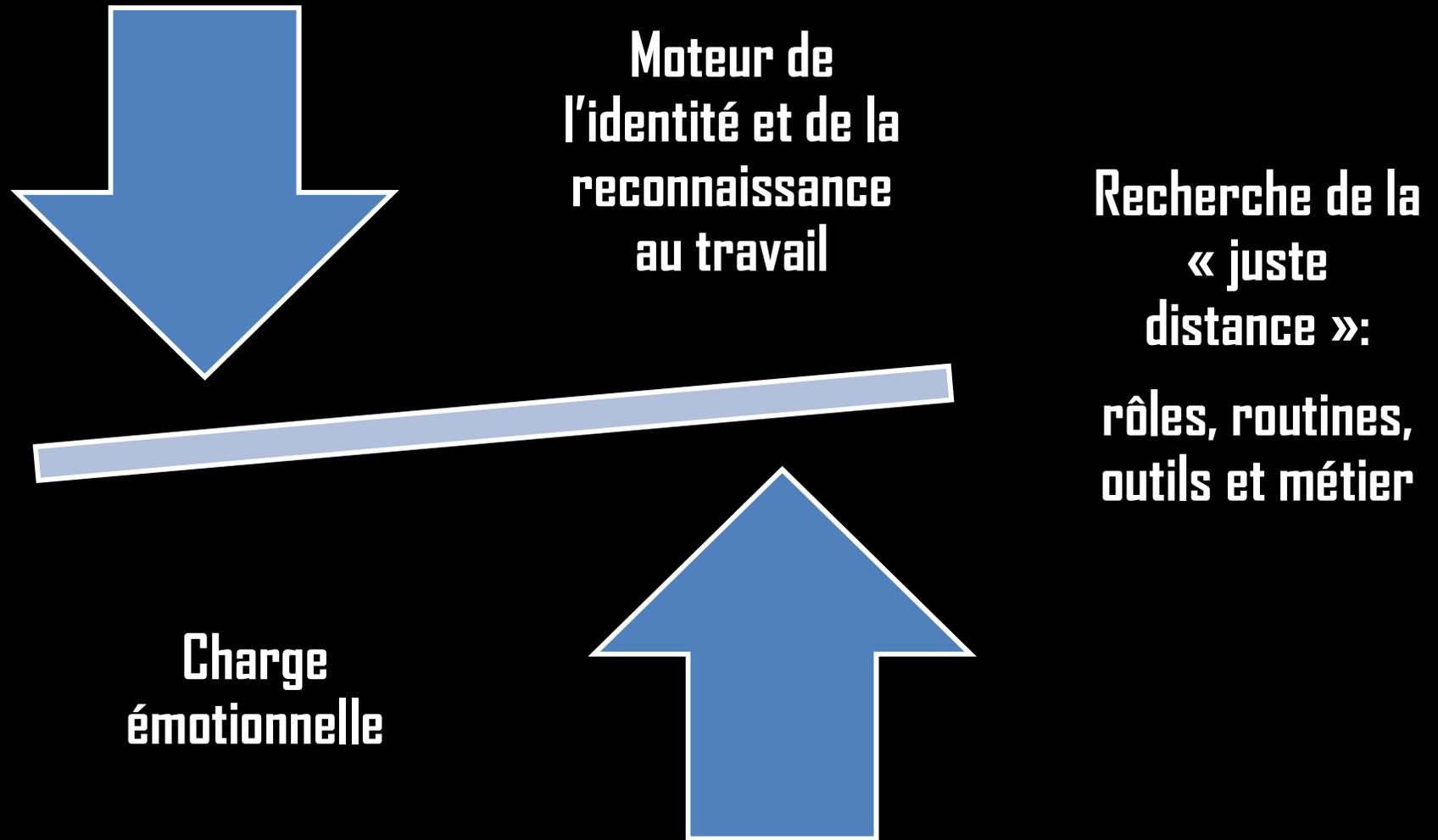
Lonesome business man...

Au cours des 2 dernières semaines...je me suis senti



Clef d'interprétation 3: La
gestion de la relation à la
clientèle

Gestion de la relation à la clientèle



Gestion de la relation à la clientèle

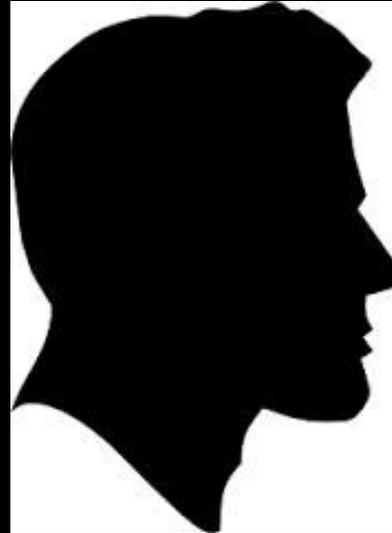


Clef d'interprétation 4: Le
travail informel des employés

Analyse de cas en termes de vécu de l'informalité



Martin



Gaël



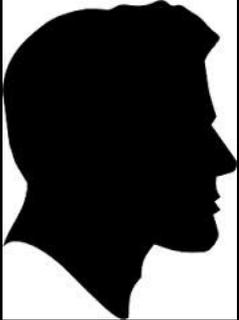
Marjane

Personnalisation des relations



"Je travaille plus ici, c'est peut-être plus dur qu'ailleurs, mais je m'y sens mieux, et donc cela se passe mieux. En gros parce que j'ai un chouette rapport avec mon patron... qui peut-être se fout de ma g..., mais tant pis : il le fait assez bien de manière à ce que je ne m'en rende pas compte... "

Personnalisation des relations

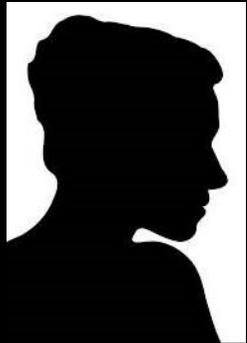


"C'est très difficile financièrement pour eux. On en a même parlé avec la comptable. [...] Je faisais l'innocent et tout. J'ai fait ma petite enquête de voisinage et je pense que voilà. Et comme elle me disait, elle fait : « J'adorerais. » Pour elle, ce serait tellement plus simple aussi, mais c'est une réalité économique, et pour l'instant, je ne pense pas que ce soit possible."

Personnalisation des relations



"Elle est en régularisation de papiers donc elle doit bien vivre : elle n'a ni chômage, ni rien. On a eu un peu de peine et on s'est dit : « Allez! »"



[Via « interprète »:]

« Je suis là pour travailler. Je ne suis pas là pour quémander "

Analyse de cas en termes de vécu de l'informalité

	 Martin	 Gaël	 Marjane
Personnalisation des relations Imbrication des relations interpersonnelles aux rapports de travail et d'emploi	Flexibilité personnalisée: « je travaille plus mais je m'y sens mieux »	Tolérance provisoire: « enquête de voisinage »	Recherche d'émancipation: « pas là pour quémander »

Irrégularité des statuts



- Absence de titre de séjour
- Travail clandestin
- Dépendance pour l'accès au logement
- « Montant fixe » + pourboires Vs Salaire
- Horaires irréguliers

Analyse de cas en termes de vécu de l'informalité

	 Martin	 Gaël	 Marjane
Irrégularité des statuts Instrumentalisation des réglementations	Irrégularité organisée: « récupérer »	Irrégularité subie: « c'est un secteur qui veut ça »	Tentatives de régularisation: dans l'attente

Conclusion

- Des défis méthodologiques révélateurs
- Clefs d'interprétation
 - Rêves d'indépendance et confrontation aux réalités de l'interdépendance
 - L'isolement du petit commerçant
 - La gestion de la relation à la clientèle
 - Le travail informel des employés

Pour en savoir plus: <http://petitscommercesbruxellois.ulb.ac.be/>

Contacts:

Centre de recherche en Approches sociales de la santé

Céline Mahieu – cemahieu@ulb.ac.be

Isabelle Godin – igodin@ulb.ac.be