RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Dares
Déchiffrer le monde du travail pour **éclairer** le débat public

• RAPPORT D'ÉTUDES •

AOÛT 2022
N° 030

Santé et travail dans les TPE : le travail avant tout ?

L'exemple du bâtiment, de la coiffure et de la restauration

Responsable scientifique
Émilie Legrand

Co-rédactrice
Fanny Darbus

RAPPORT FINAL

ENQUÊTE “SANTPE”

Santé et travail dans les TPE : Le travail avant tout ?

L’exemple du bâtiment, de la coiffure et de la restauration

Legrand Emilie (responsable scientifique)
Darbus Fanny (co-rédactrice du rapport)

12 JUIN 2021

Préambule

L'équipe de recherche est composée de sociologues[1] et d'ergonomes[2]. L'ergonomie vient apporter un éclairage complémentaire à l'approche sociologique, et plus particulièrement a permis de réaliser des préconisations. Par conséquent, le rapport final comprend deux documents autonomes : le rapport sociologique issu de l'analyse d'une trentaine de monographies et le rapport ergonomique (nourri des analyses faites par Emilie Legrand et Fanny Darbus), qui comprend notamment des préconisations construites à partir du terrain (6 monographies) et analyses réalisés par l'équipe d'ergonomie.

Le "rapport final socio" prolonge et détaille les analyses proposées dans le rapport intermédiaire. A ce titre, peu de renvois sont faits à ce dernier. Concernant l'analyse des ergonomes celle proposée dans le "rapport intermédiaire-ergo" est centrée sur la présentation de la méthodologie et des monographies, le rapport final ergo, se concentre lui sur les préconisations.

La crise sanitaire mondiale de la Covid 19 n'a pas épargné l'ensemble des parties prenantes de la présente enquête, ni le calendrier initialement prévu. Il est toutefois important de noter que l'essentiel du matériau recueilli l'a été avant le 1er confinement de mars 2020. C'est donc avec ce regard ainsi daté que nous invitons les lecteurs à prendre connaissance des analyses et résultats présentés.

[1] L'équipe de sociologues était constituée de Emilie Legrand (responsable scientifique du projet, MCF en sociologie, université Le Havre Normandie), Fanny Darbus (responsable scientifique Nantes, MCF en sociologie, université de Nantes), Fabienne Pavis (MCF en sociologie, université de Nantes), Anastasia Meidani (responsable scientifique Toulouse, MCF en sociologie, université de Toulouse 2), Camille Trémeau (IGR en sociologie pendant 12 mois sur le projet), Natalia Lavalle Torres (vacations en sociologie), Alexis Furet (IGE en sociologie pendant 3 mois sur le projet), Pauline Couffignal (IGE en sociologie pendant 5 mois sur le projet). L'ensemble des membres de l'équipe a participé à la récolte des données et à la rédaction de monographies d'entreprise. La rédaction du volet sociologique du présent rapport a été réalisée par Emilie Legrand et Fanny Darbus. Celle du volet ergonomique par Sandrine Caroly et Déborah Gaudin.

[2] Sandrine Caroly (responsable scientifique Grenoble, PU en ergonomie, université de Grenoble), Déborah Gaudin (doctorante en ergonomie), Margot Vignet (IGR en ergonomie pendant 5 mois sur le projet).

INTRODUCTION : LES INTERACTIONS RECIPROQUES ENTRE SANTE ET TRAVAIL DANS LES ENTREPRISES DE MOINS DE 10 SALARIES DES SECTEURS DE LA COIFFURE, DE LA RESTAURATION ET DU BATIMENT 6

I. Le contexte scientifique 6
II. Objectifs de l'enquête : des dérégulations aux régulations de la santé et du travail 9
II Le paradoxe des TPE : problématisation de la recherche 11
VI. Méthodologie 15
A. En bref : une approche qualitative complétée par un volet quantitatif 15
B. Le choix des secteurs 16
C. Les monographies d'entreprises 16
- Les monographies d'entreprises comme étude de cas 16
- Critères d'inclusion et accès au terrain 19
- La réalisation des monographies et la mobilisation d'une approche par scénario 23
- Les difficultés méthodologiques 24

V. Valorisation 25
VI. PLAN 26

PARTIE 1 : L'INVISIBILISATION DES PROBLEMES DE SANTE DANS LES TPE, INVISIBILISATION DES FORMES DE PREVENTION ET DE REGULATION ? 28

A. Constat : quatre formes d'évitement au profit de l'endurance des troubles 30
1- L'évitement des troubles de santé eux-mêmes : indifférence relative, acceptation et négligence 30
1.1 Indifférence et acceptation des douleurs physiques 30
1.2 Le souci négligé de la santé mentale : la pression et le stress 32
2- Des logiques d'évitement du passage chez le médecin 34
2.1 Sous investissement de la médecine conventionnelle *34*
2.2 La mobilisation de multiples recours alternatifs pour se soulager et tenir : "petits moyens", sport et recours à des tiers *35*
3- Des logiques d'évitement des arrêts de travail : venir travailler avec ses douleurs signe de vaillance et de valeur professionnelle 39
3.1 Ne pas se sentir autorisé à s'arrêter 39
3.2 S'arrêter sans passer par l'administration : un pacte tacite entre salariés et employeurs 41
4- Des logiques d'évitement : de la déclaration des accidents de travail et de la reconnaissance des maladies professionnelles 42

B. Attachement et dépendance à l'entreprise et à ses membres, causes des stratégies de contournement et d'évitement 44
1-L'attachement à l'entreprise et à ses membres 45
1.1 Une socialisation professionnelle tournée vers l'acceptation des risques et de la douleur 45
1.2 Une bohème incompatible avec la douleur. L'enchantement de métiers subalternes par de jeunes salariés en voie de reclassement 47
2- Une dépendance économique et symbolique à l'entreprise et à l'activité 48
2.1 La peur du déclassement interne ou de la perte d'emploi 48
2.2 Respectabilité populaire et coût économique des jours de carence, des absences 49
2.3 Continuité de la rentabilité économique et respectabilité patronale locale 50

C. Les effets de ces stratégies d'évitement : une santé dégradée ? 52
1- Une dégradation de la santé physique 52
1.1 Fuite en avant et résignation 53
1.2 Endurer encore un peu avant de trouver mieux : l'espoir de devenir patron 54
2- Mais des bénéfices secondaires 55
2.1 ...pour le collectif de travail et la stabilité économique de l'entreprise 55
2.2 L'amour du métier et de l'indépendance : le sentiment d'avoir du pouvoir d'agir sur sa vie au travail et hors travail 56

PARTIE 2. UNE PREVENTION INSTITUTIONNELLE FANTOMATIQUE MAIS DES ORGANISATIONS QUI RECELENT D'AUTRES FORMES DE REGULATION DES RISQUES 59

A- Un sous engagement dans la prévention institutionnelle 61
1- Relativisation des risques et usage sélectif des dispositifs de prévention institutionnelle 62

1.1 "On est trop petit, c'est pas pour nous" : des institutions et dispositifs réglementaires surdimensionnés et parfois dénigrés 62
1.2 Une sélection minimale et situationnelle des dispositifs de protection institutionnels 63
1.3 Un cas limite de patron gestionnaire qui mise sur la prévention institutionnalisée 69
2- Les facteurs qui déclenchent des pratiques de prévention instituées 71
2.1 Les visites des corps d'inspection 71
2.2 Le contact avec l'accident, les corps abîmés comme facteur de prévention 73
3- La poursuite d'objectifs économiques ou esthétiques : des pratiques de gestion des risques "par ricochet" 76
3.1 La recherche de productivité par l'investissement dans des dispositifs ergonomiques 76
3.2 La recherche esthétique une quête à double face 77
B. Pragmatisme faire face aux risques : des pratiques informelles de régulations et de prévention 78
1 - Fatalisme, attentisme, attention et temps de la prévention 78
1.1 Une règle de comportement : "faire attention" 78
1.2 L'usure des corps, heure de la prévention 79
2 - Miser sur les ficelles du métier ou les savoir-faire de prudence 80
2.1 Diviser, diluer, parcelliser les facteurs de pénibilité 80
2.2 Jouer sur le tempo des expositions aux tâches les plus pénibles ou les sous-traiter 81
2.3 S'appuyer sur les plus expérimentés dans le métier 83

PARTIE 3: L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET LE COLLECTIF DE TRAVAIL : DEUX RESSOURCES CENTRALES POUR TENIR AU TRAVAIL. LES CAS DE LA RESTAURATION, DE LA COIFFURE ET DU BATIMENT 86

A. Le poids de l'organisation du travail et des positionnements entrepreneuriaux 86
1- Une organisation qui maximise les flux : intensification et dégradation de la qualité du travail, un coût pour la santé mentale 86
1.1 Une organisation qui densifie le travail et dégrade sa qualité perçue 88
1.2 Un flux incessant, source de fortes exigences émotionnelles et d'insatisfaction 89
1.3 Une organisation qui expose aux comportements désagréables et aux interactions difficiles 90
2- Un positionnement entrepreneurial permettant l'évitement à la source des pénibilités 93
2.1 Limiter l'intensité du travail en maîtrisant l'offre de service et en investissant dans des équipements ergonomiques 94
2.2 Limiter les exigences émotionnelles en évitant certains segments de clientèles réputés/jugés pénibles 94
2.3 Attirer et fidéliser la bourgeoisie active jugée moins problématique 96
2.4 Eviter les clients non-disposés à l'autocontrôle par de la prévention primaire 97
3- Choisir ses chantiers et le rythme de l'activité comme déterminant de la santé dans le BTP 100
3.1 Planifier, organiser les journées pour éviter les pénibilités 101
3.2 Le coût des dépannages en urgence dans le BTP 102
B. La bonne ambiance et le collectif de travail comme facteur de prévention : le rôle clé des patrons 103
1- Le souci des patrons de créer un collectif de travail, autour d'une vision partagée du travail 104
1.1. Trouver des salariés ajustés, éviter les "fortes têtes" 105
1.2 Les patrons travaillent et veillent à la cohésion du collectif de travail 107
2- L'importance de la bonne ambiance au quotidien : le souci généralisé des collègues facteur de coopération et de régulations 109
2.1 Diverses formes et degrés de coopération et d'engagement affectif : indicateur de l'ambiance au travail
2.2 Quand des salariés au rapport divergent au travail doivent faire équipe : le cas d'un salon de coiffure traversé de tensions 112
CONCLUSION 118
RÉSUMÉ 121
BIBLIOGRAPHIE 122

INTRODUCTION : Les interactions réciproques entre santé et travail dans les entreprises de moins de 10 salariés des secteurs de la coiffure, de la restauration et du bâtiment

I. Le contexte scientifique

Malgré un intérêt croissant des pouvoirs publics[3] et quelques travaux portant sur les TPE, que l'on définira simplement comme celles regroupant moins de 10 salariés[4], et sur la santé au travail dans ces entreprises[5], les connaissances restent insuffisantes surtout comparativement à celles produites dans le cadre des grandes entreprises qui semblent focaliser l'attention. Les principales enquêtes épidémiologiques[6] elles-mêmes n'utilisent que depuis récemment la taille de l'entreprise comme critère spécifique d'analyse des résultats.

Ce n'est pourtant pas un secteur anecdotique en termes d'emploi. En effet, en France, en 2018, les TPE de moins de 10 salariés représentaient 96 % des entreprises et employaient 19 % de salariés[7]. Les secteurs les plus représentés sont : le commerce (22,1 % des TPE), le service aux entreprises (19,9 %), la construction (17,2 %) et l'hébergement restauration (9,3 %)[8]. Ainsi, les secteurs étudiés : coiffure, restauration et bâtiment relèvent majoritairement de TPE[9].
Les TPE emploient en moyenne 3 salariés, mais plus de la moitié d'entre elles en emploient seulement 1 ou 2[10].

---

[3] Le cadre stratégique communautaire pour la santé et la sécurité au travail (EU Occupational Safety and Health Strategic Framework 2014-2020) et les plans santé au Travail 2 et 3 en témoignent, tout comme le financement de la présente étude par la Dares.

[4] Il n'existe pas en France de définition légale des TPE. Celle que l'on rencontre le plus souvent est celle de la Commission Européenne suivant une recommandation de 2003, à savoir des entreprises de moins de 10 salariés, qui fait donc de l'effectif salarié le critère principal pour délimiter la catégorie des TPE. Critère que nous avons retenu. Dans notre *corpus*, nous avons exclu les auto-entrepreneurs, les entreprises qui n'employaient aucun salarié, qui appartenaient à un groupe. En revanche, nous n'avons pas tenu compte de leur chiffre d'affaires annuel ni de leur bilan (parfois utilisés pour en délimiter le périmètre). Cf. partie méthodologie pour plus de détails sur le profil des entreprises enquêtées.

[5] A titre indicatif, nous pouvons citer quelques travaux : Abdelnour S., 2017, *Moi, petite entreprise. Les auto-entrepreneurs, de l'utopie à la réalité,* Paris, PUF ; ANACT, décembre 2016, "Conditions de travail dans les TPE/PME : comment mobiliser et innover", L*a revue des conditions de travail*, n°5 ; Célérier S., 2002, « Micro-entreprises : entre contraintes et expression de soi », *INSEE Méthode*, n°99, p. 123-134 ; Crasset O*.,* 2017, *La santé des artisans au fil du parcours professionnel. De l'acharnement au travail au souci de soi*, Rennes, PUR ; EU-OSHA (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail), 2016, *Contextes et dispositions en matière de santé et sécurité au travail dans les micro et petites entreprises de l'UE – projet SESAME*, Luxembourg, office des publications de l'Union européenne ; Favaro M., 2004, « Une typologie de modèles d'actions de prévention à destinations des petites entreprises », *Hygiène et sécurité du travail,* n°194, p.15-22 ; Gaillard I., 2016, « Très petites entreprises: les compétences organisationnelles, base de la santé au travail », *La revue des conditions de travail, ANACT*, n°5 ; Lerouge L. (ss dir.), 2021, *Les petites entreprises face aux risques psychosociaux,* Toulouse, Octares ; Mission TPE-PME menée par l'INRS et créée en 2009 ; STOP (santé, travail, organisation dans les TPE) menée en Midi-Pyrénées avec le soutien de la Direccte ; Viavoice/INRS 2007, 2010, 2014.

[6] Enquêtes Dares sur les conditions de travail, enquêtes Surveillance Médicale des expositions des salariés aux expositions professionnelles [SUMER], Santé et itinéraire professionnel [SIP], Enquête européenne des entreprises sur les risques nouveaux et émergents [ESENER] de l'EU-OSHA….]

[7] INSEE, 2018, Tableau de l'économie française, édition 2019.

[8] Bacheré H., 2015, "Les très petites entreprises : 2 millions d'unités très diverses", *INSEE Focus*, n°24.

[9] Concernant la part des TPE dans les secteurs étudiés, dans celui de la restauration, 93 % des entreprises sont des TPE (Robin M. et Picard T., « Le secteur de la restauration : de la tradition à la rapidité », *Insee Focus*, n°34, septembre 2015). On peut supposer que la part des TPE dans la coiffure est à peu près équivalente car selon l'Union nationale des entreprises de coiffure (UNEC) ce secteur comporte 90 % de salons indépendants qui emploient en moyenne 2,38 salariés (hors alternants) et 2,86 salariés (y compris les apprentis et contrats de professionnalisation). Pour le bâtiment, elles représentent 71% des entreprises (Source : *SIRENE* au 1er janvier 2017 et estimation CAPEB /Sécurité sociale pour les indépendants).

[10] Dares Résultats, décembre 2018, *L'emploi dans les très petites entreprises fin 2017*, n°061.

La sociologie a peu investigué ces petites entreprises. Sans doute parce qu'elles renvoient à une nébuleuse très hétérogène : quoi de commun entre l'artisan boulanger, un petit garagiste, un exploitant agricole, des professions libérales comme les notaires ou les médecins, une start up de produits high tech… ? Ainsi les TPE renvoient à des réalités très diversifiées en termes de nature de l'activité, de régime assurantiel, de type ou de montant de revenus, de statuts juridiques etc. Schématiquement, une minorité de TPE aux activités très spécifiques et à forte valeur ajoutée, qui abritent une main d'œuvre qualifiée, protégée en termes d'emploi s'oppose à une immense majorité d'entreprise (celles qui nous intéressent) dont les activités génèrent des marges plus faibles et qui emploient des travailleurs peu qualifiés sous divers statuts (intérimaires, saisonniers, apprentis, stagiaires, collaborateurs non enregistrés comme par exemple les femmes d'artisan), parfois précaires donc.

Comme le souligne A. Mallard dans l'introduction de son ouvrage consacré à "Une sociologie de la petite entreprise" (2011)[11], les travaux existant portent davantage sur l'étude de groupes professionnels, notamment les indépendants ou sur des sujets connexes telles les recherches sur l'artisanat[12] ou encore sur l'entrepreneuriat[13] plus que sur l'entité petite entreprise. N'étant pas un objet de recherches à part entière, il est difficile de dresser un état de l'art sur ce sujet "qui a fait l'objet de diverses investigations menées selon selon des perspectives différentes, documenté par des savoirs produits sur d'autres objets voisins"[14].

Outre les travaux de Mallard qui explorent le rapport que les TPE entretiennent avec le marché et plus précisément la manière dont ces TPE "forment des savoirs et des savoir-faire concernant leur environnement marchand, élaborent des ressources afin de modeler cet environnement et d'y agir, en particulier en mobilisant les technologies de communication"[15], un autre travail français doit être mentionné : celui de Philippe Trouvé[16]. Ce dernier élabore une typologie des TPE qui croise le comportement stratégique, le mode d'organisation du travail et les formes de mobilisation de la main-d'œuvre. L'auteur distingue 4 types d'entreprises : les TPE qui nous intéressent correspondent, du fait des trois secteurs choisis, *a priori* au modèle « traditionnel, patrimonial, familialiste » : c'est-à-dire un établissement « où le dirigeant a beaucoup de peine à considérer son activité comme une « entreprise » et à structurer un véritable rapport salarial avec ses éventuels employés. La production de biens ou de services est ici au centre de l'activité. La gestion de l'entreprise est externalisée (expert-comptable ou épouse). Son positionnement stratégique est plus souvent imposé par l'environnement que proactif. Il se caractérise par la banalisation des produits-services et par la réduction des coûts. L'innovation et la différenciation sont marginales ou de faible ampleur (le « petit plus » affiché par certains des dirigeants). Cet état de fait s'articule d'ailleurs assez bien avec des besoins en main-d'œuvre généralement peu qualifiée et « polyvalente ». Dans cette configuration basée sur un régime de proximité, la forme sociale dominante est délibérément familialiste, patrimoniale, voire domestique. Celle-ci explique les modalités de gestion de la main-d'œuvre : recrutement par le « bouche à oreille » et les « coups de cœur », absence d'un véritable rapport salarial, recherche prioritaire chez les employés de qualités comportementales en prise directe avec l'éthos du dirigeant, préférence pour la formation professionnelle etc. ». Mais comme nous y invite l'auteur, nous éviterons une utilisation substantialiste de sa typologie, d'autant que celle-ci a été élaborée pour cerner le rapport à la formation professionnelle des TPE. Ainsi, nous

[11] Mallard A., 2011, *Petite dans le marché. Une sociologie de la très petite entreprise*, Paris, Presses des Mines.

[12] Zarca B., 1986, *L'artisanat français, du métier traditionnel au groupe social*, Paris, Economica ; Zarca B., 1988, "Identité de métier et identité artisanale", *Revue française de sociologie*, XXIX, p. 247-273 ; Zarca B., 1993, "Les patrons dans la statistique française", *Politix*, 6, 23, p. 44-65 ; Mazaud C., 2013, *L'artisanat français. Entre métier et entreprise*, Rennes, PUR.

[13] Zalio P.-P., 2004, "Territoires et activités économiques. Une approche par la sociologie des entrepreneurs", *Genèses*, p. 4-27 ; Zalio P.-P., 2007, "Les entrepreneurs enquêtés par les récits de carrière : de l'étude des mondes patronaux à celle de la grammaire de l'activité entrepreneuriale", *Sociétés contemporaines*, 68, p. 59-82.

[14] *Op. cit*., p. 17. L'auteur réalise un tour d'horizon dans l'introduction de son ouvrage en regardant du côté de 3 disciplines qui s'intéressent à l'objet TPE : la sociologie, l'économie et les sciences de gestion. D'autres disciplines s'y sont intéressées, en particulier l'ergonomie.

[15] *Op. cit*., p. 27.

[16] Trouvé P., 2016, "Les divers mondes des TPE", *La revue des conditions de travail*, n° 5, décembre, p. 15-26.

pourrons observer des entreprises qui se rapprochent du modèle managérial[17] et entrepreneurial[18]**.** En revanche, aucune des entreprises étudiées ne relèvent du "double modèle libéral flexible[19]".

Par-delà leur diversité, si l'on accepte un certain réductionnisme, les TPE que nous avons étudiées, présentent néanmoins plusieurs caractéristiques modales : stables[20] économiquement, elles n'est restent pas moins fragiles et donc sensibles à la pression financière ; le capital est détenu par le chef d'entreprise ; ces entreprises font face à des problématiques de court terme (trésorerie, carnet de commande, planning de production)[21]; du fait de leur "petitesse" et d'effectifs souvent calculés au plus juste, elles sont particulièrement sensibles à l'absentéisme ; on l'a dit elles s'apparentent pour la plupart au modèle "traditionnel, patrimonial, familialiste" ; le fonctionnement est très centralisé autour du ou de la dirigeant.e qui le plus souvent travaille physiquement aux côtés ou à proximité des salariés ; s'y déploie un management de proximité souvent lié à une culture familiale sous-jacente ; les relations professionnelles sont marquées par l'intrication de réseaux de proches (essentiellement dans le bâtiment et dans une moindre mesure dans la restauration) et des relations qui entremêlent professionnel et personnel ; le collectif est particulièrement resserré (soudé), homogène socialement et présente des dispositions, sinon proches, compatibles et complémentaires, favorables au travail collectif ; le process de travail est peu formalisé, la polyvalence de rigueur et les tâches faiblement prescrites, ce qui permet une relative autonomie dans l'organisation même du travail au sein de postes subalternes ; la personnalisation des relations tant à l'intérieur des TPE que vis-à-vis de leurs clients domine. L'ensemble de ces éléments peut participer d'une forte proximité sociale et professionnelle entre dirigeants et salariés[22] conduisant plus souvent à euphémiser les rapports de domination qui s'y déploient.

[17] « Plus jeunes et plus diplômés, ils [les dirigeants] attribuent plus volontiers leur réussite à la saisie d'opportunités et à l'application de méthodes rationnelles plutôt qu'à l'acharnement au travail ou à des dispositions innées » ; « Ici, c'est l'efficacité qui est prioritaire, armée d'une forte instrumentation gestionnaire » ; « Cette tendance à la rationalisation n'est pas sans conséquence sur le système de gestion des ressources humaines que l'on y rencontre, par exemple des recrutements qui font appel à des formalisations « à distance » (petites annonces, appel à des organismes d'intermédiation : ANPE à l'époque et OPCA). On trouverait également l'institution d'un rapport salarial encadré par les conventions collectives, une valorisation plus évidente des qualifications professionnelles à côté des compétences sociales » (*op. cit.,* p. 22).

[18] « En mettant en valeur des savoir-faire spécifiques, les TPE entrepreneuriales se distinguaient de la configuration traditionnelle, sinon par une sensibilité plus grande aux besoins de la clientèle, du moins par une gestion commerciale plus attentive aux fluctuations du marché, par un renouvellement de l'offre plus rapide, et par une plus grande flexibilité comportementale des dirigeants pour s'assurer un avantage compétitif grâce à ce qu'ils appelaient une « remise en cause permanente ». De même, si elles se rapprochaient parfois de la configuration « managériale », notamment par la prise de distance de leurs dirigeants à l'égard des tâches de production, elles n'en toléraient pas moins une sorte de polyvalence fonctionnelle et de désordre organisationnel, plus propices à l'agilité en contexte incertain que la gestion par objectifs et la planification privilégiées par le modèle managérial » (*op. cit.*, p. 23).

[19] Ce modèle rassemble les professions libérales et les sociétés de services intellectuels (ingénierie, conseil, internet…) qui se caractérisent par un haut niveau de compétences et de formation de leurs membres et en matière de gestion des ressources humaines (recrutement, formation, évolution de carrière….).

[20] Plusieurs indicateurs nous permettent de postuler en faveur de cette stabilité économique : l'ancienneté des entreprises (pour la plupart installées depuis plus de 5 ans), aucun retard dans le versement des salaires, paiement ou récupération des heures supplémentaires réalisées, carnet de commande plein pour plusieurs semaines (mais rarement plus de 3 mois) dans le bâtiment, ou flux de clientèle permanent dans le secteur de service (malgré quelques périodes de rush et de ralentissement)....

[21] Langevin V., Malenfer M., Vieillard B., 2021, "Prévention des risques psychosociaux dans les très petites entreprises : un défi pour les acteurs de la prévention", in L. Lerouge (ss dir.), *Les petites entreprises face aux risques psychosociaux*, Toulouse, Octarès, p. 109-120.

[22] Même si l'on peut relever des exceptions, telles que les cabinets de professions libérales, où la distance sociale, par exemple, entre secrétaires et avocat·es ou médecins, est très forte.

II. Objectifs de l'enquête : des dérégulations aux régulations de la santé et du travail

Notre objectif est de comprendre comment les dirigeants et salariés[23] de TPE (de la coiffure, de la restauration et du bâtiment) articulent les enjeux de santé et de travail, pour les concilier au mieux et simultanément et le cas échéant repérer les arbitrages opérés entre les deux. La santé et le travail sont envisagés dans leurs multiples dimensions.
Côté santé, nous l'appréhendons de manière globale, dans ses dimensions somatiques comme psychiques (ou physiques et mentales pour reprendre la terminologie du code du travail[24]) et en particulier nous nous intéressons aux comportements face au corps subissant des désordres ou des événements négatifs, que par commodité nous appellerons « troubles de santé ». Le terme « trouble de santé » correspond à tous les cas où les travailleurs ont signalé que leur corps était peu ou prou affecté par des événements altérant le fonctionnement ordinaire (entendu comme favorable) de leur corps, lesquelles perturbations s'expriment par des gênes ou douleurs[25]. Ainsi, nous rejoignons le concept « d'événements corporels individuels » de Nicolas Dodier et sa définition extensive puisque cette dernière veille à prendre en compte les maladies mais surtout à en dépasser le cadre : ne s'attacher qu'aux maladies, qui ne forment « que la forme la plus visible, car la plus institutionnalisée, de l'iceberg (...) reviendrait à oublier toute une constellation d'états corporels (la douleur, la fatigue, le vieillissement) prépondérants dans les activités quotidiennes de travail »[26]. Les troubles de santé[27] ainsi définis débordent également le point de vue de l'institution médicale. Nous considérons tous les troubles de santé dès lors qu'ils auront été mentionnés par les salariés quelles que soient leur nature, leur intensité, leurs conséquences pour les activités quotidiennes. Nous nous attacherons non pas à la réalité biologique de ces événements corporels, mais à leur réalité sociale, afin notamment de saisir ce que les salariés des TPE font *de* et *avec* ces maux sur la scène du travail.

Côté travail, nous regardons l'activité, les conditions de travail et d'emploi ainsi que la situation économique de l'entreprise, laquelle on l'a dit, est globalement stable dans notre échantillon.

Une troisième dimension est centrale pour saisir les enjeux de santé au travail : le collectif de travail qui se caractérise par le partage de règles de métier ou de critères sur la qualité du travail (Caroly, 2019)[28] et constitue une ressource dans laquelle peuvent puiser les travailleurs pour se protéger des difficultés (Linhart, 2012[29]). Notre attention se porte également sur le travail collectif qui renvoie à la manière dont les gens sont en relation ensemble, collaborent, coopèrent, s'entraident.

Il s'agit de saisir de quelle manière la santé est mise en jeu dans les TPE, en regardant aussi bien les facteurs de fragilisation que de préservation de la santé, du point de vue des dirigeants et des salariés[30]. La fragilisation étant entendue au sens de la vulnérabilisation, qui peut venir aussi bien du travail et des conditions dans

[23] Pour faciliter la lecture, nous n'avons pas opté pour une écriture inclusive.
[24] Par souci d'homogénéisation lexicale, nous parlerons préférentiellement de santé physique et mentale tout au long du propos.
[25] Les gênes ou douleurs étant la manifestation physique d'un trouble de santé, nous pourrons dans le texte préférer ces termes à celui de troubles de santé.
[26] Dodier N., 1993, L'*expertise médicale. Essai de sociologie sur l'exercice du jugemen*t, Paris, Métailié, p. 622-623.
[27] Bien qu'utilisée de manière synonyme, nous préférons retenir dans ce texte l'expression « trouble de santé », plus commode à manier que celle d'« événement corporel ». Nous insistons sur le fait que l'emploi du terme « santé » dans l'expression mentionnée, auquel nous nous risquons, n'a pas vocation à véhiculer une perspective biomédicale.
[28] Caroly S., 2019, *"Collectif de travail"*, in Vallery G., Bobilier Chaumon M.-E., Brangier E., Dubois M. (ss dir.), *Psychologie du travail et des organisations* : *110 notions clés,* Paris, Dunod.
[29] Linhart D., 2012, "Une approche sociologique des nouvelles pénibilités du travail", in C. Courtet, M. Gollac, *Risques du travail, la santé négociée*, Paris, La découverte, p. 215-231.
[30] Dans le présent rapport, nous nous attacherons tant aux salariés (quels que soient leur statuts) qu'aux dirigeants des TPE (nommés « patron.nes » qu'ils soient gérants, indépendants ou directeurs de société) qui partagent à de nombreux égards une même condition de « travailleurs de TPE ». Cette dénomination commune ne vise évidemment pas à sous-estimer les hiérarchisations internes et les rapports de domination entre salariés et patrons mais à intégrer une spécificité des très petites entreprises.

lesquelles il s'exerce, que du travailleur dont la santé peut être plus ou moins altérée (du fait ou non du travail). Face à ces situations de vulnérabilisation, comment les travailleurs font-ils pour tenir au travail et comment travaillent-ils à leur santé ? De cette question générale, en découlent plusieurs : quels risques prennent-ils et pour quelles raisons ? Certaines prises de risques ne visent-elles pas à se protéger d'autres risques ? Comment se protègent-ils eux-mêmes et/ou les autres ?

Nous emploierons les termes de dérégulations pour évoquer les risques, les imprévus et les contraintes de l'activité[31]. Et pour saisir leur manière de faire face à ces phénomènes, plutôt que de parler de prévention, nous parlerons de régulation[32], qui renvoient à des savoir-faire de prudence, des ficelles du métier. Pourquoi une telle distinction entre prévention et régulation ? D'abord, la prévention relève d'une terminologie institutionnelle, indigène donc, dont il convient de se détacher au profit d'un vocabulaire conçu pour l'analyse scientifique. Et précisément, l'enquête de terrain a montré que nombre de réponses apportées par les travailleurs aux dérégulations observées débordent ou au contraire s'observent en-deçà de ce que recouvrent stricto sensu l'approche en terme de prévention. En effet, celle-ci renvoie à des dispositifs bien précis et formalisés, dont les 9 principes généraux sont énoncés par la loi du 31 décembre 199133 et dans le code du travail (L.4121-2 du Code du travail). Si les stratégies de régulation déployées par les acteurs des TPE renvoient bien, dans certains cas, plus ou moins directement à l'un ou l'autre de ces 9 principes, elles sont rarement perçues comme relevant de la prévention et par exemple, à ce titre, ne figureront pas dans le DUER (s'il existe), ce qui est caractéristique de la manière dont les TPE étudiées abordent les risques professionnels. Il paraît donc nécessaire de dépasser l'approche institutionnelle de la prévention en adoptant un vocabulaire *ad hoc*. Nous prêterons évidemment attention aux dispositifs de prévention institutionnelle mais aussi donc aux régulations mises en place tantôt en périphérie tantôt en substitut à ceux-ci.

Ces régulations mobilisent à titre principal des ressources de nature très diverses : humaines, matérielles, techniques, relationnelles etc. et relèvent d'une approche très pragmatique visant toujours l'efficience pour la réalisation de l'activité/du travail. En conséquence, elles ne sont pas perçues comme des contraintes (contrairement parfois à la prévention institutionnelle qui semble parfois décriée pour son caractère arte-factuel) car elles se construisent en réponse à la réalité du travail du travail, par les acteurs eux-mêmes.
Ces régulations visent toujours un bénéfice : pour la santé de l'individu, physique et mentale plus prosaïquement et pour reprendre le titre de l'ouvrage de L. Wacquant le "corps et l'âme"[34] ; pour l'équilibre du collectif de travail, central dans les TPE, et pour la stabilité économique. Dans le meilleur des cas, les trois se combinent, mais souvent l'une des trois voire deux sur trois sont sacrifiées pour l'(es) autre (s).

[31] Zara-Meylan V., 2013, "Faire face aux imprévus sans être pris au dépourvu : le cas des chefs de culture dans de petites entreprises horticoles", *Sociologies Pratiques*, n°26, p. 41-56.
[32] Leplat J., 2006, « La notion de régulation dans l'analyse de l'activité », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 8-1, mis en ligne le 01 mai 2006, consulté le 10 juillet 2019.
[33] Éviter les risques, c'est supprimer le danger ou l'exposition au danger ; Évaluer les risques, c'est apprécier l'exposition au danger et l'importance du risque afin de prioriser les actions de prévention à mener ; Combattre les risques à la source, c'est intégrer la prévention le plus en amont possible, notamment dès la conception des lieux de travail, des équipements ou des modes opératoires ; Adapter le travail à l'Homme, en tenant compte des différences interindividuelles, dans le but de réduire les effets du travail sur la santé ; Tenir compte de l'évolution de la technique, c'est adapter la prévention aux évolutions techniques et organisationnelles ; Remplacer ce qui est dangereux par ce qui l'est moins, c'est éviter l'utilisation de procédés ou de produits dangereux lorsqu'un même résultat peut être obtenu avec une méthode présentant des dangers moindres ; Planifier la prévention en intégrant technique, organisation et conditions de travail, relations sociales et environnement ; Donner la priorité aux mesures de protection collective et n'utiliser les équipements de protection individuelle qu'en complément des protections collectives si elles se révèlent insuffisantes ; Donner les instructions appropriées aux salariés, c'est former et informer les salariés afin qu'ils connaissent les risques et les mesures de prévention (INRS, "Les principes généraux de la prévention").
[34] Wacquant L., 2000, *Corps et âmes. Carnets ethnographiques d'un apprenti boxeur*, Marseille, Agone.

II Le paradoxe des TPE : problématisation de la recherche

Pour répondre à notre objectif transversal, il faut repartir des enjeux de santé et de prévention dans les TPE. En matière de santé au travail et d'exposition aux risques, les enquêtes SUMER ou Conditions de travail indiquent que les travailleurs peu qualifiés des TPE sont les plus exposés aux risques professionnels, notamment aux contraintes physiques (postures pénibles, vibrations, risques routiers) et aux cancérogènes[35]. Toutefois, tous secteurs confondus, les relations sociales sont meilleures[36] dans les TPE. En outre, les salariés sans en être épargnés, surtout dans les secteurs étudiés[37], sont moins soumis à l'intensité du travail, aux risques organisationnels et psychosociaux[38]. Malgré tout, les pénibilités sont omniprésentes[39]. La nature des activités elles-mêmes et les caractéristiques de la main-d'œuvre salariée présente (ouvriers et employés majoritairement), qui se situe en bas de la hiérarchie sociale, en fait un groupe particulièrement exposé aux risques et victime des inégalités sociales de santé[40].

Si on se déplace sur le terrain de la prévention "institutionnelle", la littérature montre le désintérêt des TPE pour les dispositifs les plus formels de prévention (depuis l'évaluation des risques jusqu'à la mise en place d'instances, de personnes ou d'équipements dédiés à la prévention), de formation et d'information sur la santé et la sécurité. Quasiment une entreprise sur deux ne produit pas de DUER (Document Unique d'Evaluation des Risques), alors que celui-ci est obligatoire depuis un décret de 2001. 57 % ne transmettent pas d'information relative à la Santé Sécurité au Travail (SST) à leurs salariés et 74 % n'organisent pas de formation à leurs salariés[41]. La littérature montre par ailleurs que la prévention est souvent perçue comme une contrainte notamment en raison de contraintes économiques fortes et de ressources limitées pour y investir. Les connaissances et les compétences restreintes des chefs d'entreprises en matière de SST, ainsi que leur capacité limitée à organiser le travail de façon stable et à moyen et long terme sont également des freins à l'amélioration des conditions de travail[42]. Les préoccupations des chefs d'entreprise concernent prioritairement la survie de leur entreprise, donc les questions de développement commercial et de financement, mais aussi les aspects administratifs, bien avant les obligations en matière de santé et de

[35] Dares Analyses, juillet 2017, "Les expositions aux risques professionnels dans les petits établissements en 2010", n°049.

[36] Sans nier que des mésententes existent ou que des conflits éclatent, le constat est celui d'une bonne ambiance généralisée dans les TPE étudiées, laquelle apparaît comme une ressource face aux difficultés rencontrées dans le travail. Voir la partie III du rapport. Cette question de la bonne ambiance a fait l'objet d'une journée d'études que nous avons organisée (Darbus & Legrand) à Nantes en mars 2021.

[37] Amira S., Ast D., 2014, "Des risques professionnels contrastés selon les métiers, *Dares analyses*, n°039, mai.

[38] L'exposition aux risques psychosociaux est moindre dans les TPE : les données disponibles (issues notamment de l'enquête SUMER) montrent une moindre exposition aux situations de travail tendues (ou selon le questionnaire Karasek, de job strain, c'est à dire combinant une forte exigence de productivité et de faibles marges de manoeuvre). Leur situation est également meilleure par rapport à d'autres facteurs de RPS comme les conflits éthiques, le manque de reconnaissance sociale ou le manque de soutien social (Coutrot T., Léonard M., 2017, "Les expositions aux risques professionnels dans les petites établissements en 2010", *Dares Résultats*, n°49, juillet). Plusieurs éléments peuvent l'expliquer : la plus grande proximité entre employeur et salarié, la polyvalence de ces derniers et un retour plus direct sur la qualité du travail mais également une capacité à régler plus rapidement les situations délétères et les conflits.

[39] Selon le code du travail, la pénibilité au travail (article L.4121-3-1) est caractérisée par une exposition à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé. Pour plus de détails sur ces pénibilités, voir par exemple Amira S., *op. cit*.

[40] Bihr A., Pfefferkorn R., « Evolution générale des inégalités sociales : les revenus, le logement, l'école », in A. Leclerc, D. Fassin, H. Grandjean, M. Kaminski, T. Lang, *Les inégalités sociales de santé*, Paris, La découverte, 2000, p. 333-348 ; Goldberg M., « Le poids des facteurs professionnels, source d'inégalités sociales de santé », *Prévenir*, n°40, 2001, p. 51-59 ; Leclerc A. et al., *Les inégalités sociales de santé*, Paris, La découverte, 2000 ; Volkoff S. et Thébaud-Mony A., « Santé et travail : l'inégalité des parcours », dans Annette Leclerc et *al.*, *op. cit.*, p. 349-362.

[41] DARES, 2017, *op. cit*.

[42] Malenfer M., Lainé P., Balannec T., 2016, "Mobiliser les TPE. Un défi pour la prévention", *La revue des conditions de travail*, ANACT, décembre, n°5.

sécurité qui se résument le plus souvent de leur point de vue à l'obligation d'adhérer à un service de santé au travail et à l'obligation de disposer d'un DUER[43]. La complexité de la réglementation et le manque de proximité avec les conseillers de prévention chargés de s'assurer du respect de la réglementation sont aussi des facteurs explicatifs des difficultés de gestion de la SST en TPE[44]. Enfin, le manque d'intérêt pour la prévention est à mettre en lien avec les principes de tarification de la branche AT-MP car en deçà de 10 salariés la mutualisation des cotisations est totale, autrement dit, le taux de cotisation des TPE ne dépend pas de leurs propres risques et n'est donc pas lié aux accidents du travail et maladies professionnelles rencontrés dans l'entreprise mais relève d'une tarification collective, calculée sur le niveau de risque du secteur[45]. Si cette tarification a été mise en place pour ne pas mettre en péril les TPE en cas d'aléas financiers, une expérience menée en Alsace Moselle révèle que la tarification à l'expérience partielle réduirait les accidents du travail dans les entreprises de 20 à 49 salariés. L'auteur nuance toutefois son propos car cela peut aussi résulter d'autres facteurs comme une sélection de travailleurs sains qui mécaniquement sont moins soumis aux risques d'AT-MP. Elle tient aussi au fait que la survenue de l'accident est peu fréquente[46], ce qui éloigne, dans les représentations, la réalité du risque ; sans oublier une attitude de défiance à l'égard des pouvoirs publics[47].

En regard de ces éléments, on s'attendrait à ce que les travailleurs des TPE soient en moins bonne santé que les autres. Pourtant, les données recueillies grâce aux instruments de mesure habituelles des politiques publiques indiquent au contraire que les travailleurs des TPE sont en meilleure santé que les autres : les AT/MP sont en effet moins fréquents[48], tout comme les arrêts de travail[49] ; les travailleurs de TPE se déclarent en outre en meilleure santé[50]. L'exploitation secondaire[51] des données tirées de l'enquête SUMER 2010 montre que plus la taille de l'établissement est réduite, plus la propension à établir un lien négatif entre le travail et la santé faiblit. Plus précisément, seuls 23 % des salariés employés dans des TPE indiquent que leur travail est plutôt mauvais pour leur santé, contre 30% des salariés d'établissements de plus de 50 salariés[52]. La faible implantation de dispositifs institutionnels relatifs à la santé au travail dans les TPE (absence de délégué du personnel, de CSE/CHSCT, la quasi absence de contacts avec les services de santé au travail…) nuit vraisemblablement à la reconnaissance des atteintes à la santé d'origine professionnelle. La littérature a désormais bien établi que c'est lorsque connaissances scientifiques ou expertes et mobilisations sociales se conjuguent que la perception des conditions de travail se modifie, entraînant une élévation des attentes en matière de santé au travail[53]. Ces configurations sociales sont plus fréquentes dans les unités de grande taille du monde industriel historiquement marquées par les luttes ouvrières. La vigilance croît également du côté

[43] Langevin, Malenfer, Vieillard, *op. cit*.
[44] EU-OSHA, 2016.
[45] Lengagne P., mars 2018, « Dans les petites entreprises, la tarification à l'expérience contribue à diminuer les accidents du travail », *Questions d'économie de la santé*, IRDES, n°231.
[46] Kornig C., Verdier E., 2008, "De très petites entreprises de la réparation automobile face aux normes publiques de la prévention des risques professionnels", *Revue française des affaires sociales*, 2, p. 161-184 ; Kornig C., Verdier E., 2012, "Le garagiste, le restaurateur et la directive : les petites entreprises face à l'obligation d'évaluer les risques professionnels", dans C. Courtet, M. Gollac (dir.), *Risques du travail, la santé négociée*, Paris, La découverte, p. 281-297 ; Malenfer, Lainé, 2016, *op. cit*.
[47] Kornig, Verdier, 2008, *op. cit.*
[48] Euzenat D., « L'exposition professionnelle des salarié.e.s aux maladies professionnelles en 2007 », *Dares Analyses*, n°56-2, septembre 2010.
[49] Sumer 2010 ; Conditions de travail-RPS, 2016.
[50] *Ibid*.
[51] Pour plus de détails, nous renvoyons le lecteur à la partie méthodologie du présent rapport et surtout à celle du rapport intermédiaire.
[52] Cf. données sur l'exploitation secondaire des enquêtes Sumer et conditions de travail détaillées en annexe.
[53] Henry E., 2007, *Amiante : un scandale improbable. Sociologie d'un problème public*, Rennes, PUR ; Jouzel J.-N., 2012, *Des toxiques invisibles. Sociologie d'une affaire sanitaire oubliée*, Paris, EHESS ; Thébaud-Mony A., 2007, *Travailler peut nuire gravement à la santé*, Paris, La découverte.

des jeunes générations de salariés qui, fortes d'une socialisation scolaire plus longue et plus distante aux cultures de métier, entretiennent une relation plus instrumentale au travail[54].

On est donc face à une énigme qu'il convient de résoudre et qui nous conduit à une double hypothèse que l'on peut schématiquement formulée comme suit :

1) Les travailleurs se perçoivent en bonne santé voire le sont objectivement[55] :

   - ils ne ressentent pas de problèmes de santé : leur satisfaction au métier et leur perception de la santé sont plus favorables ce qui influence leur manière de déclarer la santé[56] ;

   - il y a un effet « travailleur sain » consécutif aux mécanismes de sélection du marché du travail[57], à l'instar des coiffeuses. Elles sont exposées à des conditions de travail et d'emploi difficiles mais restent dans le métier (quand elles sont jeunes) tant qu'elles vont relativement bien et qu'elles supportent mais en sortent quand ça ne va plus[58].

- troisième élément, les travailleurs des TPE ont su mettre en œuvre des régulations favorables à la santé, mais peu visibles en raison d'une approche trop centrée sur la prévention institutionnelle. Cette dernière, on le montrera, reste en effet globalement peu présente, détrônée par des stratégies de régulation. Tandis qu'une partie de ces régulations s'autonomisent totalement de la prévention officielle, d'autres pratiques, que l'on appellera des savoirs faire de prudence[59] ou encore des ficelles du métiers parce qu'ils sont déployés sur le mode de l'évidence, et avant tout par pragmatisme (par exemple « pour que l'entreprise tourne », « pour que l'ambiance soit bonne » …) ne sont pas reliés à une démarche ou culture de prévention et sont donc sous-déclarés dans les grandes enquêtes, alors même qu'elles correspondent bien à ce que recouvre la catégorie et participent à la préservation de la santé (cf. partie II et III du rapport).

Cette première hypothèse semble toutefois minoritaire quant à sa portée explicative car parmi les travailleurs rencontrés seulement 18 sur 84 se déclarent en bonne santé. Dans le détail, 13 salariés sur 55 se disent en bonne santé, au même titre que 5 patrons sur les 29 de notre échantillon.

2) Seconde hypothèse qui vient en pratique renforcer et se cumuler à la première explication : les travailleurs ne vont pas si bien que cela et ont une santé plus dégradée que ce qu'indiquent les

[54] Bouffartigues P., Pendaries J.-R., Bouteiller J., 2010, « La perception des liens travail/santé. Le rôle des normes de genre et de profession », *Revue française de sociologie*, p. 247-280.

[55] Notons que certaines configurations socio-économiques et organisationnelles seraient plus favorables à la santé. Voir à ce sujet Gaillard I., 2016, « Très petites entreprises: les compétences organisationnelles, base de la santé au travail », *La revue des conditions de travail, ANACT*, n°5.

[56] Algava E., Cavalin C., Célérier S., octobre-décembre 2012, « La singulière bonne santé des indépendants », *Travail et emploi*, n° 132, p. 5-20 ; Crasset O*., 2017, La santé des artisans au fil du parcours professionnel. De l'acharnement au travail au souci de soi*, Rennes, PUR.

[57] Marichalar P., 2014, *Médecin du travail, médecin du patron ? L'indépendance médicale en question*, Paris, Presses de Sciences Po.

[58] Desprat D., 2017, "*Qu'est-ce qu'on vous fait aujourd'hui ?" : un ethos professionnel des coiffeurs : entre travail émotionnel, relation de service et dispositions genrées et de classe. Le cas des coiffeur*s, Thèse de doctorat : sociologie, Université Paris Lumières.

[59] "Les savoir-faire de prudence englobent et dépassent la sécurité au sens strict, ils font partie intégrante du savoir-faire ouvrier, ils sont indissociables de l'art du métier, des mœurs, de la tradition (Cru D., 2014, *Le risque et la règle*, Paris, Erès). Ces savoir-faire de prudence s'inscrivent dans la logique de l'idéologie défe*nsive de métier* (Dejours C., 1993, *Travail : usure mentale, de la psycho-pathologie à la psychodynamique du travail*, Paris, Bayard).

grandes enquêtes statistiques. Toutefois, leurs problématiques de santé seraient invisibilisées par différents mécanismes en jeu à différentes échelles (cf. partie I du rapport) :

* à l'échelle des politiques publiques, l'invisibilisation passe par deux mécanismes susceptibles de se renforcer :

D'une part les MP doivent être reconnues au préalable par le législateur (les procédures de reconnaissance hors tableaux étant plus difficiles à mettre en œuvre). En effet, quelle que soit la taille des entreprises, déclarer un arrêt maladie, et plus encore un AT/MP est le produit d'un processus qui transforme un trouble de santé en un objet médico-juridique[60]. Pour que ces objets médico-juridiques se construisent, il faut que rien n'ait interrompu leur carrière, autrement dit, que toutes les étapes sociales, médicales et administratives (consulter, s'arrêter, demander une reconnaissance en maladie professionnelle, etc.) nécessaires à leur traduction aient été entreprises par le travailleur concerné et transformées favorablement (en arrêt de travail, en AT/MP) par les institutions concernées. Dans les TPE, la traduction de troubles de santé en objets médico-juridiques apparaît rare.

D'autre part et plus largement, les AT et les MP sont sous-déclarés par les salariés et les patrons et donc sont sous-identifiés et recensés. Ce phénomène identifié pour les grandes et moyennes entreprises[61] a de plus fortes probabilités encore de se développer au sein des TPE (sans syndicat, sans instances dédiées à la santé au travail…).

* à l'échelle de l'entreprise : la poursuite du travail prime sur la santé car il en va de la survie de l'établissement. En effet, les TPE, même quand elles se portent bien économiquement, ont une trésorerie qui reste fragile, et donc sur un plan économique, les TPE se caractérisent par une sorte de vulnérabilité intrinsèque. Le moindre grippement peut rapidement les faire basculer économiquement (la mauvaise publicité faite par des clients, une absence prolongée imprévue, un mauvais payeur, une panne complexe….). En conséquence, et surtout chez les patrons, mais pas seulement, la santé est secondaire et domine l'idée que dans une TPE, pour reprendre une expression indigène souvent entendue "*on n'a pas le droit d'être malade*" et ce d'autant moins considérant le système assurantiel et des droits qui y sont associés. Par-delà ces aspects matériels, des enjeux moraux se posent et dans la présence/absence, la respectabilité à l'égard du patron voire de ses collègues.

* à l'échelle individuelle : les travailleurs ressentent effectivement des douleurs et/ou ont des troubles de santé mais les acceptent et les endurent sans s'en plaindre en raison d'une part de leur ethos professionnel (la solidarité vis-à-vis des collègues, mais aussi du patron, et la loyauté jouent à plein) et d'autre part de la culture somatique modale des groupes sociaux considérés[62] qui se caractérise par la valorisation de

[60] On peut notamment citer Hatzfeld N., 2008, « Affections péri-articulaires : une longue marche vers la reconnaissance (1919-1991) », *Revue française des affaires sociales*, n°2-3, 2008, p. 141-160 ; Henry, 2007, op. cit. ; Henry E., Jouzel J.-N., , « Les politiques de santé au travail au prisme de l'action publique », *Santé publique*, n°20, 2008, p. 181-189 ; Jouzel, 2012, op. cit. ; Loriot M., « Accidents et organisations du travail : les enjeux de l'arrêt de travail », *Travail et Emploi*, n°88, 2001, p. 43-63 ; Munoz J., 2002, *L'accident du travail. De la prise en charge au processus de reconnaissanc*e, Rennes, PUR ; Rosenthal P; -A., 2009;, "De la silicose et des ambiguïtés de la notion de « maladie professionnelle », *Revue d'histoire moderne & contemporaine*,n° 56-1, p. 83 à 98.

[61] Hatzfeld N., 2008, « Affections péri-articulaires : une longue marche vers la reconnaissance (1919-1991) », *Revue française des affaires sociales*, n° 2-3, p. 141-160 ; Thébaud-Mony, A., 2007, *Travailler peut nuire gravement à votre santé*, Paris, La Découverte ; Thébaud-Mony A., Daubas-Letourneux V., Frigul N., Jobin P. (dir.), 2012, *Santé au travail. Approches critiques*, Paris, La découverte ; Thébaud-Mony A., 2012, « Cancers professionnels », dans A. Bevort, A. Jobert, M. Lallement, A. Mias, *Dictionnaire du travail*, Paris, PUF ; Marichalar, *op. cit*.

[62] Boltanski L., « Les usages sociaux du corps », *Annales. Economies, sociétés, civilisations*, n°1, 1971, p. 205-233.

l'endurance[63] et une éthique de l'acharnement[64]. Ainsi, les troubles sont bien là, omniprésents, mais peu mentionnés car relégués au second plan par des mécanismes plus ou moins intentionnels. C'est la forme privilégiée de l'échange entre chercheuses et enquêté.es qui permet la verbalisation de ces troubles de santé.

VI. Méthodologie

A. En bref : une approche qualitative complétée par un volet quantitatif

Pour saisir les interactions réciproques entre santé et travail dans les TPE de la coiffure, de la restauration et du bâtiment, et la manière dont les salariés et dirigeants préservent ou dégradent/fragilisent leur santé dans la réalisation de leur activité professionnelle, l'investigation relève essentiellement d'une approche qualitative réalisée au moyen de monographies d'entreprises, entendues comme des études de cas.

Pour avoir quelques éléments contextuels sur les TPE des secteurs étudiés, une analyse secondaire des enquêtes conditions de travail-RPS (2016) et Sumer 2010 a été réalisée. Pour ce faire, différentes thématiques ont été retenues : la santé au travail et les risques professionnels, l'organisation du travail, la santé déclarée, la prévention, les conditions d'emploi, la conciliation travail/hors-travail.
De nombreux documents tirés de l'enquête SUMER (et, dans une moindre mesure de l'enquête Conditions de travail) permettent déjà d'avoir des éléments sur les risques professionnels existants par secteurs ou métiers. Le bâtiment, la coiffure-esthétique et l'hébergement-restauration ressortent alors comme des secteurs soumis à une multiplicité de risques. Le BTP compte parmi les plus exposés aux risques physiques et chimiques[65]. Sont notamment mis en avant les postures de travail pénibles associés à des gestes répétitifs[66], le port de charges lourdes[67], le bruit[68], les vibrations[69], les produits chimiques cancérogènes[70]. Mais nos autres secteurs ne sont pas épargnés : les risques physiques et chimiques sont également soulignés pour la coiffure-esthétique[71] et l'hôtellerie-restauration est principalement mise en avant du point de vue des horaires de travail atypiques[72] (notamment du travail de nuit[73]) et des risques psycho-sociaux, en particulier du déni de reconnaissance[74]. S'ajoutent à ces risques, pour ces deux secteurs, les risques biologiques[75]. Les risques professionnels et conditions de travail par secteurs sont donc déjà bien documentés et deux documents *Synthèse Stat'* permettent en outre d'avoir une vue d'ensemble, en répertoriant les différents risques existant (contraintes physiques, contraintes organisationnelles, exposition aux agents biologiques,

[63] On peut faire l'hypothèse que cette dureté au mal identifiée dans de nombreuses études sur les classes populaires est renforcée dans les TPE. Voir notamment : Avril C., 2014, *Les aides à domicile. Un autre monde populaire,* Paris, La Dispute ; Boltanski, *op. cit.* ; Darbus F., Legrand E., "Dispensés d'être malade. Les travailleur.ses des toutes petites entreprises (coiffure, restauration, bâtiment), des salarié.es jamais malades ?, à paraître Actes de la Recherche en sciences sociales ; Hoggart R., 1970, *La Culture du pauvre,* Paris, Éditions de Minuit ; Schwartz O., 1990, *Le monde privé des ouvriers. Hommes et femmes du Nord*, Paris, PUF ; Skeggs B., 2015, *Des femmes respectables. Classe et genre en milieu populaire*, Marseille, Éditions Agone.
[64] Crasset, 2017, *op. cit*.
[65] Amira, Ast, *op. cit*. , p.1 ; Coutrot T., Davie E., décembre 2014, « Les conditions de travail des salariés dans le secteur privé et la fonction publique », *Dares Analyses*, n°102.
[66] Rivalin R., Sandret N., 2014, « L'exposition des salariés aux facteurs de pénibilité dans le travail », *Dares Analyses*, n° 095.
[67] Amira, Ast, *op. cit*.
[68] *Ibid*.
[69] Rivalin, Sandret N, *op. cit*.
[70] Cavet M., Léonard M., 2013, « Les expositions aux produits chimiques cancérogènes en 2010 », *Dares Analyses* n° 054.
[71] Amira, Ast, *op. cit*.
[72] Amira S., Ast D., « Des risques professionnels contrastés selon les métiers », *art. cit.*, p.4.
[73] Algava E., août 2014,« Le Travail de nuit en 2012, Essentiellement dans le tertiaire », *Dares Analyses* n° 062, p.3.
[74] Rivalin, Sandret N, *op. cit*.
[75] Memmi S., Morand S., mai 2018 « Les salariés exposés aux agents biologiques. Les résultats de l'enquête Sumer 2009-2010 », *Dares résultats* n°022, p.3 ; Amira, Ast, *op. cit*.

exposition aux produits chimiques) par secteurs et métiers[76]. En revanche, du point de vue de la prévention de ces risques, on ne dispose pas d'analyses systématiques par secteurs, d'où l'intérêt de l'exploitation secondaire. D'autres thématiques méritaient également d'être approfondies, par secteur et taille d'entreprise : la perception du lien travail-santé, la santé déclarée, la conciliation travail/hors-travail. Les résultats issus de l'exploitation secondaire sont présentes au fil des pages. Ce choix de présentation est motivé par les difficultés à réaliser une pleine exploitation des enquêtes CT-RPS 2016 et SUMER 2010, en raison de problèmes d'effectifs. Les difficultés méthodologiques et l'analyse secondaire détaillée de ces dernières sont disponibles dans le rapport intermédiaire.

B. Le choix des secteurs

Nous avons donc focalisé notre attention sur trois secteurs, celui de la restauration, de la coiffure et de la restauration, ce qui nous permet de les approfondir en réalisant plusieurs monographies d'entreprise dans chacun d'eux.
Pourquoi ces secteurs ?
Ils ont en en commun :

- de relever majoritairement des TPE
- d'employer des travailleurs peu qualifiés, aux statuts très diversifiés
- d'être identifiés, grâce aux grandes enquêtes nationales, comme des secteurs où les risques sont élevés et où des troubles de santé sont bien identifiés et fortement présents

L'intérêt de ces secteurs réside également dans les contrastes/différenciations qu'ils donnent à voir :

- deux relèvent des métiers de service (tertiaire) et un du secondaire
- en termes de genre
- en termes de structuration des dispositifs de prévention : institutionnalisation beaucoup plus marquée dans le bâtiment, bien que nous le verrons, elle reste tenue à distance
- en termes de diversité des risques présents : les secteurs des services étant plus exposés aux RPS

C. Les monographies d'entreprises

● Les monographies d'entreprises comme étude de cas

Les monographies réalisées ne consistent pas à mener une ethnographie des entreprises étudiées grâce à un temps long d'observation passé dans celles-ci mais à réaliser des études de cas (chaque unité de lieu constituant un cas). Ces études de cas sont menées au moyen d'entretiens semi-directifs permettant d'avoir une vue d'ensemble de la réalité de l'établissement du point de vue des dimensions travail et santé.
L'équipe a réalisé 36 monographies. Les moyens humains ne nous permettant pas de doubler les approches de l'ergonomie et de la sociologie dans chaque entreprise, nous avons réparti le nombre de monographies à réaliser entre l'équipe de sociologues et l'équipe d'ergonomes. Considérant les moyens humains et surtout l'orientation sociologique du projet, les sociologues ont réalisé 30 monographies (représentant 87

[76] Vinck L., mai 2014, « Les risques professionnels par secteurs d'activité. Enquête Sumer 2010 », *Synthèse stat' DARES*, n°6 ; Selma A., mai 2014, « Les risques professionnels par métiers. Enquête Sumer 2010 », *Synthèse stat' DARES*, n°5.

entretiens)[77] et les ergonomes 6 (représentant 24 entretiens)[78]. L'approche ergonomique visait à apporter des éclairages complémentaires, notamment grâce aux observations de postes de travail et aux chroniques d'activité dans l'objectif de faire des préconisations.

Les 30 monographies de sociologues se répartissent de la façon suivante :

- 9 monographies de restaurants de taille variable allant de 2 à 8 personnes, et 30 entretiens réalisés.
- 10 monographies dans le bâtiment allant de 2 à 10 personnes, et 33 entretiens réalisés.
- 11 monographies dans la coiffure, de 2 à 6 personnes pour une totalité de 22 entretiens.

Tableaux synoptiques des monographies réalisées par les sociologues

	Nom fictif	Date de création	Effectifs	Relations sociales[79]	Santé éco
	RESTAURATION				
1	Promenade	2004	7 + 1 dirigeant	+	stable
2	Bacchus	2018	1,5 + 1 dirigeant	+	pas de recul
3	Terroir	2009	4 + 2 co-dirigeants (couple)	+ mais cuisinier exclu	stable
4	OnAdore	1996	2 (dont le fils) + 2 co-dirigeants (couple)	-	instable
5	TeiPei	2010	6 + 2 co-dirigeants (couple)	-	stable
6	Borgen	2016	3 + 1 dirigeante	+	stable
7	Dauphin	2006	5 + 2 co-dirigeants	+	stable
8	Bri (BDKFé)	2018	4 + 3 co-dirigeants (associés)	+	stable
9	Cuba	2009	4 salariés, 2 saisonniers	+	stable

[77] A ces monographies réalisées par les sociologues, s'ajoutent quelques entretiens "secs" avec des chefs d'entreprise (une patronne de restaurant et deux patrons dans le bâtiment - tous travaux et menuiserie/charpente) réalisés pendant la phase exploratoire. Ceux-ci n'ont finalement pas pu donner lieu à la réalisation de l'enquête dans sa totalité par défection des chefs d'entreprise.
[78] Pour plus de détails, voir le rapport intermédiaire.
[79] Ceci inclut, l'ambiance, l'état du collectif, la solidarité, les conflits.

	Nom fictif	Date de création	Effectifs	Relations sociales	Santé éco
	COIFFURE				
1	Styl coiffure	2008	1 patronne + 1 salariée + 2 apprenties	+	stable
2	Salon minimaliste	2012	1 patronne + 1 apprentie	+	stable
3	LisaCoiff	2011	1 salarié + 1 apprenti + 1 dirigeante	+	stable
4	77 Boulevard	2011	2 salariées + 2 apprenties + 1 dirigeante	+	stable
5	Max Mode	2007	1 apprentie + 1 dirigeante	+	stable
6	Tunis Coiffure	2018	1 salarié + 1 dirigeant	+	pas de recul
7	Le ciseau (Salon Emilie)	2011	1 salariée, 1 apprentie + 1 dirigeante	aléatoire	instable
8	Salon Max	2012	5 salariés, 1 apprentie + 1 dirigeant	+	stable
9	L'équilibre	2013	2 salariées + 2 apprenties + 1 dirigeant	+ (sauf avec 1 salariée)	Stable
10	La boutique	2018	1 patronne, 1 apprentie	+	Stable
11	Epijolie	2009	1 patronne, 1 apprentie	+	Stable
	BATIMENT				
1	Cardo	2006	4 salariés, 2 apprentis, 1 dirigeant	+	Stable
2	Piveteau	2002	7 salariés + 1 dirigeante	-	Stable
3	CIT	2016	1 salarié + 1 dirigeant	+	Instable
4	Lebreton	2004	2 salariés + 1 dirigeant	+	Stable
5	Milde/milcent	1996	6 salariés, 4 apprentis 1 dirigeant,	+	Stable
6	Facadier	2017	4 salariés + 1 dirigeant (épouse associée)	+	Stable
7	Ferreira	2000	4 salariés, 2 co-dirigeants	-	Stable
8	climPlomb	2009	3 salariés, 1 dirigeant	+	Stable
9	Coba	2011	3 salariés, 1 intérimaire, 1 dirigeant	+	Stable
10	Brandon	2003	2 salariés+ 1 dirigeant	+ mais pas avec patron	Stable

- Critères d'inclusion et accès au terrain

Les critères d'inclusion des entreprises ont été assez souples pour éviter de complexifier encore davantage l'accès au terrain. En plus du critère premier de taille, quelques autres ont néanmoins été retenus :

- concernant la coiffure et la restauration, pour chaque secteur, l'activité pouvait être mixte mais la coiffure et la restauration devaient rester centrale ; pour le second étaient exclus la restauration rapide et gastronomique :
- pour le bâtiment, cela renvoie à une très grande diversité de métiers, nous avons donc choisi de resserrer autour de : la menuiserie, la couverture, la maçonnerie, la plomberie/électricité en raison de la multitude de risques présents mais aussi de leur diversité selon l'activité considérée.

Notre échantillon est relativement diversifié :

- en termes de tailles : nous avons des TPE de 2 à 10 personnes ;
- en termes de composition de la main d'œuvre : recours ou pas à des membres d'une même famille, de genre (essentiellement inter secteurs, et dans une moindre mesure de profils sociaux et ethniques ;
- en termes de mode de gestion : management plus ou moins horizontal avec un statut de patron plus ou moins marqué ~~;~~
- avec des organisations du travail assez différentes laissant plus ou moins de place à l'initiative notamment.

C'est probablement au niveau de la santé économique de l'entreprise et des relations interpersonnelles que la diversité s'amenuise particulièrement. Les entreprises qui acceptent l'enquête sont en effet plus souvent et logiquement des entreprises qui se portent relativement bien économiquement et où les relations sont globalement bonnes entre salariés et entre salariés et patrons. Ce biais est toutefois en partie contourné d'une part parce qu'en raison de leur vulnérabilité consubstantielle, la plupart ont connu par le passé des difficultés économiques ou relationnelles, d'autres en connaissent d'ailleurs encore ; et d'autre part, le dispositif d'enquête amène les enquêtés à nous parler de problèmes ordinaires actuels ou passés qui subrepticement, permettent de révéler les difficultés et contraintes rencontrées.

Tableau synoptique des entretiens réalisés (n = 87)

Prénom	Entreprise	Statut	Sexe	Âge	Diplôme	Racialisation	Origine sociale
BTP	*	*	*	*	*	*	*
Florian	Brandon	salarié	H	27	Bac +2	non racisé	Populaire
Jérémy	Brandon	salarié	H	20	bac pro	non racisé	Populaire
Joseph	Brandon	patronne	H	64	sans diplôme	non racisé	Populaire
Fifi	Cardo	salarié	H	39	sans diplôme	non racisé	Populaire
Coco	Cardo	salarié	H	23	CAP/BEP	non racisé	Populaire
Filipe	Cardo	patron	H	41	sans diplôme	non racisé	Populaire
Cédric	CIT	salarié	H	37	CAP/BEP	non racisé	Populaire
Guillaume	CIT	patron	H	46	bac pro	non racisé	Populaire
Pascal	ClimPlomb	salarié	H	50	CAP/BEP	non racisé	populaire
Fabrice	ClimPlomb	salarié	H	32	CAP/BEP	non racisé	populaire
Patrice	ClimPlomb	patron	H	48	bac+5	non racisé	populaire
Maël	Coba	salarié	H	37	BAC+2	non racisé	populaire
Robin	Coba	salarié	H	31	BAC+3	non racisé	populaire
Grégoire	Coba	patron	H	46	BAC+2	non racisé	populaire
Florian	Façadier	patron	H	40	CAP/BEP	non racisé	populaire
Caroline	Façadier	salarié	F	38	bac	non racisé	populaire
Thierry	Façadier	salarié	H	52	CAP/BEP	non racisé	populaire
Paul	Lebreton	patron	H	58	CAP/BEP	non racisé	populaire
Arno	Lebreton	salarié	H	25	CAP/BEP	non racisé	populaire
Jordan	Lebreton	salarié	H	34	CAP/BEP	non racisé	populaire
Eduardo	Macon	patron	H	47	CAP/BEP	non racisé	populaire
Mario	Macon	patron	H	56	CAP/BEP	non racisé	populaire
Franck	Macon	salarié	H	27	bac	non racisé	populaire

Philou	Mil	patron	H	53	CAP/BEP	non racisé	populaire
Julien	Mil	salarié	H	30	BAC +4/5	non racisé	intermédiaire
Jules	Mil	salarié	H	20	bac pro	non racisé	populaire
Phil	Mil	salarié	H	56	CAP/BEP	non racisé	populaire
Chantale	Piveteau	patronne	F	53	bac	non racisé	populaire
Antoine	Piveteau	salarié	H	28	CAP/BEP	non racisé	populaire
Romain	Piveteau	salarié	H	35	BAC+2	non racisé	populaire
Philippe	Piveteau	salarié	H	41	CAP/BEP	non racisé	moyenne
Adrien	Piveteau	salarié	H	33	CAP/BEP	non racisé	populaire
Maxime	Piveteau	salarié	H	32	CAP/BEP	non racisé	populaire
COIFFURE							
Noémie	77 boulevard	salariée	F	26	CAP/BEP	non racisé	non renseigné
Aurélie	77 boulevard	patronne	F	45	CAP/BEP	non racisé	non renseigné
Capucine	Le Ciseau	salariée	F	30	CAP/BEP	non racisé	populaire
Emilie	Le Ciseau	patronne	F	39	CAP/BEP	non racisé	populaire
Sandrine	EPI	patronne	F	45	CAP/BEP	non racisé	populaire
Emeline	Equilibre	salariée	F	33	CAP/BEP	non racisé	populaire
Agathe	Equilibre	salariée	F	20	CAP/BEP	non racisé	populaire
Laura	Equilibre	salariée	F	20	CAP/BEP	non racisé	populaire
Mélanie	Equilibre	salariée	F	35	CAP/BEP	non racisé	populaire
Sofia	La Boutique	apprentie	F	18	BP	non racisé	populaire
Marion	La Boutique	patronne	F	27	BP	non racisé	populaire
Hugo	Lisa coiff	salarié	H	24	CAP/BEP	non racisé	non renseigné
Lisa	Lisa coiff	patronne	F	37	37	non racisé	non renseigné
Loïc	Salon Max	patron	H	40	CAP/BEP	non racisé	populaire
Charlyne	Salon Max	salariée	F	28	CAP/BEP	non racisé	populaire

Hugo	Salon Max	salarié	H	26	CAP/BEP	non racisé	populaire
Sara	Salon Mad	patronne	F	51	CAP/BEP	non racisé	populaire
Laetitia	Salon Mad	salariée	F	20	CAP/BEP	non racisé	CSP+
Majid	Salon tunis	patron	H	45	CAP/BEP	racisé	populaire
Sabber	Salon tunis	salarié	H	45	CAP/BEP	racisé	populaire
Christine	style coiffure	patronne	F	42	CAP/BEP	non racisé	populaire
Laurie	style coiffure	salariée	F	22	CAP/BEP	non racisé	populaire
RESTAURATION							
Henri	Bacchus	patron	H	51	BAC+2	non racisé	populaire
Guillaume	Bacchus	patron	H	27	CAP/BEP	non racisé	populaire
Karine	Borgen	patronne	F	41	bac	non racisé	intermédiaire
Sabine	Borgen	salariée	F	37	bac	non racisé	intermédiaire
Serge	cuba	patron	H	48	BAC+3	non racisé	populaire
Magalie	cuba	salariée	F	34	BAC+2	non racisé	Non renseigné
Alice	cuba	salariée	F	27	BAC+2	non racisé	intermédiaire
Greg	Dauphin	salarié	H	24	BAC +4	non racisé	Populaire
Alex	Dauphin	salarié	H	28	BAC +4	non racisé	Populaire
Gilles	Dauphin	salarié	H	35	CAP/BEP	non racisé	CSP+
Charles	Dauphin	patron	H	37	BAC+2	non racisé	CSP+
Amandine	Promenade	salariée	F	27	BAC+2	non racisé	Intermédiaire
Antoine	Promenade	salarié	H	24	BAC+3	non racisé	Intermédiaire
Daniel	Promenade	salariée	H	27	BAC +4/5	non racisé	Populaire
Joëlle	Promenade	salariée	F	24	BAC+3	non racisé	Populaire
Karl	Promenade	salarié	H	23	BAC+2	non racisé	CSP+
Jean Pierre	Promenade	patron	H	58	CAP/BEP	non racisé	Intermédiaire
Djena	Tajin	patronne	F	46	CAP/BEP	racisé	populaire

Abdel	Tajin	salarié	H	23	bac	racisé	populaire
Abdou	Tajin	salarié	H	54	sans diplôme	racisé	populaire
Jamine	Tajin	salariée	F	46	CAP/BEP	racisé	populaire
Achylle	Teipei	salarié	H	21	bac	non racisé	populaire
Warren	Teipei	salarié	H	30	bac	racisé	populaire
Lila	Teipei	patronne	F	48	CAP/BEP	racisé	populaire
André	Terroir	patron	H	46	bac	non racisé	populaire
Julie	Terroir	salariée	F	30	BAC+3	non racisé	intermédiaire
Olga	Terroir	salariée	F	40	CAP/BEP	non racisé	populaire
Christian	Terroir	salarié	H	30	CAP/BEP	non racisé	populaire
Benoit	Bd café	patron	H	32	bac+5	non racisé	CSP+
Adrien	Bd café	salarié	H	29	bac	non racisé	populaire
Nathan	Bd café	salarié	H	20	bac	non racisé	populaire

L'accès aux entreprises s'est principalement fait grâce aux réseaux de connaissance des chercheurs, la force des liens faibles ayant joué à plein. Selon les cas, le dirigeant ou l'un des salariés a été la voie d'entrée. Nous avons essayé d'autres modes d'accès, mais qui se sont avérés peu fructueux :

- appel à participation lancée par la revue *Santé travail* de l'INRS, dans la rubrique "Participation à la recherche" ;
- participation à une réunion d'information auprès de médecins du travail et préventeurs du réseau Evrest Normandie ;
- prise de contact avec quelques médecins du travail sensibles à l'étude afin de diffuser un "flyer" sur l'étude dans leur salle d'attente ;
- "démarchage" auprès d'entreprises.

Aucune des trois premières tentatives n'a été suivie d'effets. Sur 7 démarchages spontanés, 2 ont permis de réaliser des monographies (dans des salons de coiffure).

- La réalisation des monographies et la mobilisation d'une approche par scénario

Dans les monographies, nous nous sommes focalisés sur les problèmes ordinaires de ceux qui y travaillent. Nous avons réalisé des entretiens semi-directifs individuels mais croisés avec différents membres d'un même établissement. Notre intérêt s'est tout autant porté sur les contraintes que les salariés et les dirigeants rencontraient et aux ressources dont ils disposaient pour réguler leur travail afin de maintenir leur santé, que sur les contraintes qu'ils rencontraient et les ressources dont ils disposaient pour réguler leur santé afin de maintenir leur travail. Nous tâchons dans chaque étude de cas d'aborder la santé et le travail de manière

simultanée et symétrique grâce notamment à une méthode par scénario qui permet d'explorer : les problèmes du travail et de la santé, ce qui est mis en œuvre pour y faire face, les conséquences (côté santé et côté travail) pour la personne et pour le collectif.

Ce dispositif a eu une triple ambition :

1) aborder dans leur réciprocité les enjeux de santé et travail[80] en liant systématiquement travail-santé et santé-travail quand les approches habituelles ont tendance à s'intéresser soit aux effets du travail sur la santé soit, et dans une moindre mesure, à ceux de la santé sur le travail[81] ;

2) donner accès à l'ordinaire passé sous silence, grâce à une méthode par scénario. Cette approche suscite le dialogue, permet de saisir des façons de faire - individuellement et/ou collectivement -, les ressources mobilisées (ou non), y compris invisibles, parce que indicibles (travail au noir, conduites à risques…), ou banalisées car anecdotiques (« ce n'est rien, ça ne vaut pas le coup d'en parler »), ou encore parce qu'elles sont intériorisées et donc peu abordées habituellement.

3) voir les effets de ces façons de faire/de ces régulations sur le travail comme sur la santé. Dans quelle mesure sont-ils arbitrés l'un par rapport à l'autre selon les situations problématiques rencontrées.

Ainsi par cette approche nous pensons parvenir à avoir une vue d'ensemble de la réalité de l'entreprise du point de vue des dimensions travail et santé et donc parvenir à totaliser, à l'échelle de chaque TPE, les enjeux de santé et de travail autant du point de vue des pratiques, que des perceptions de ces dernières.

En complément des entretiens réalisés, nous avons recueillis de manière systématique :

- sur l'entreprise : des données socio-économiques (statut juridique, ancienneté, nombre de salariés et variation, turn over, absentéisme, situation financière) et sanitaires (accidents du travail, maladies professionnelles)
- sur les salariés et dirigeants : des données sur leur parcours professionnel, leurs origines sociales et ethno-raciales, leurs conditions d'emploi actuel, leur mode de vie (sommeil, tabac, alimentation, consommation de drogues et psychotropes) grâce à un court questionnaire[82], en partie inspiré de quelques questions des questionnaires existants (EVREST, conditions de travail, Sumer), et administré systématiquement à la fin de chaque entretien.

Les difficultés méthodologiques

Nous avons rencontrés deux difficultés principales dans cette étude, qui expliquent probablement qu'il y ait peu de travaux sur les TPE :

- l'accès aux entreprises, très contraintes par le temps et peu coutumières de la démarche de recherche, est difficile et nécessite beaucoup de patience, de temps et d'engagement des chercheurs pour ouvrir le terrain. Nous l'avons en partie contournée grâce à une mobilisation très active de nos réseaux de connaissance mais qui s'essouffle forcément à un moment donné. En conséquence, il reste difficile de construire un échantillon totalement raisonné.
- la disponibilité des membres des entreprises : ceux qui acceptent nous opposent souvent un temps d'entretien réduit (même si dans les faits ils durent pour beaucoup plus d'1h30 et peuvent atteindre 2 à 3h), temps qui vient impacter leur activité, alors que notre dispositif est particulièrement chronophage s'il est déployé dans sa totalité. Cela nous a obligé à le réduire pour recueillir les éléments qui nous semblaient incontournables dans un temps approximatif d'1h à 1h30 ou encore à réaliser le terrain de façon fragmentée.

[80] Helardot V., 2011, « Au cœur des enjeux de santé et travail », in Drulhe M., Sicot F., *La santé à cœur ouvert*, Toulouse, PU du Mirail.
[81] Bouffartigues, Pendaries, op. cit.
[82] cf. questionnaire en annexe.

V. Valorisation

Malgré les difficultés liées aux confinements successifs et à la mise en suspens relatif de nombreux événements scientifiques (en particulier en 2020), l'équipe est parvenue à valoriser le travail réalisé, et va bien sûr continuer au-delà de la livraison du présent rapport à publier à partir du matériau et des analyses réalisées.

Ainsi, 8 communications ont été effectuées, 1 publication dans une revue à comité de lecture a déjà été acceptée, 1 est en cours d'expertise, 1 journée d'études a été organisée et nous avons proposé un manuscrit aux éditions Erès qui a été accepté.

Valorisation de l'enquête SANTPE par des membres de l'équipe

Communications

- Sandrine Caroly et Margaux Vignet, "Collective strategies of female hairdressers in small enterprise to prevent MSD and mental disorders, Congrès international d'ergonomie, Vancouver, Juin (2021).
- Fanny Darbus et Emilie Legrand, « A quoi tient la "bonne ambiance au travail ?". Une analyse par l'ajustement dispositionnel et la proximité sociale ». Journée d'Étude : "BONNE AMBIANCE" & COLLECTIFS DE TRAVAIL organisée par Université de Nantes et Le Havre (Darbus, Legrand) , le 15 mars 2021.
- Sandrine Caroly, "La bonne ambiance est-elle un indicateur de collectif de travail ?" Journée étude : "BONNE AMBIANCE" & COLLECTIFS DE TRAVAIL organisée par l'Université de Nantes et du Havre (Darbus, Legrand), le 15 mars 2021.
- Emilie Legrand et Fanny Darbus,« Dispensés d'être malades ? Les travailleurs des TPE des salariés jamais malades ? » - Séminaire : Les chantiers du CENS - Université de Nantes. Décembre 2020.
- Sandrine Caroly, Déborah Gaudin, Margaux Vignet, "Des régulations des situations critiques dans les TPE comme ressource pour la prévention des TMS", Actes du 4ème congrès francophone sur les TMS, Tunisie, 2020 (à paraître).
- Emilie Legrand et Fanny Darbus, "Small is healthful ? Endurer et continuer à travailler : invisibilisation des troubles de santé dans les TPE", Atelier havrais de sociologie, janvier 2020.
- Emilie Legrand et Fanny Darbus, « Santé et travail dans les très petites entreprises : un creuset pour les inégalités sociales de santé ? Présentation du Rapport intermédiaire pour la DARES - Séminaire interne - Dares, Paris. Octobre 2019.
- Emilie Legrand et Fanny Darbus, Anita Meidani, Fabienne Pavis, « Saisir les interactions santé et travail chez les travailleurs des TPE : la méthode des scénarios comme perspective dialectique». Symposium international France Amérique Latine, « Subjectivité et travail ». La Havane. Octobre 2018.

Publications dans des revues à comité de lecture

- DARBUS F, LEGRAND E, « Dispensé.es d'être malades. Les travailleur.ses des toutes petites entreprises, des salarié.e.s jamais malades ? » *Actes de la recherche en sciences sociales,* sept. 2021 (à paraître).
- MEIDANI A. "Santé au travail et maintien en emploi dans les Très Petites Entreprises (TPE) Des expériences passées au tamis du genre" [Article en cours d'expertise à la revue Travail & Emploi]

Ouvrage

- Accord de publication aux éditions Erès, collection clinique du travail dirigée par D. Lhuilier et Y. Clot. Titre provisoire : Santé et travail dans les TPE : le travail avant tout ? L'exemple du bâtiment, de la coiffure et de la restauration

Organisation de manifestation scientifique

- DARBUS F., LEGRAND E., Organisation de la JE "Bonne ambiance et collectif de travail", Nantes, le 15 mars 2021.
- Présentations de : S. CAROLY ; F.-X. DEVETTER ; M. LORIOL ; L. BALLAD, M. DAVID, F. VINCENT ; A. VION ; F. RENARD.

VI. PLAN

Notre propos s'organise en trois parties.

La première partie porte sur l'invisibilisation des problèmes de santé[83]. En matière de santé, nous montrerons que se déploient des logiques d'évitement des troubles de santé, de l'institution médicale, des arrêts de travail et de la déclaration des accidents du travail voire de reconnaissance de maladies professionnelles. Toutes ces logiques ayant pour effet de dissoudre le lien entre santé et travail dans les TPE (A). Nous montrerons que ces stratégies d'évitement, qui s'effectuent au profit de l'endurance des troubles et l'engagement au travail, s'expliquent par plusieurs éléments pouvant se cumuler : l'attachement à l'entreprise et à ses membres favorisé par la socialisation professionnelle et un rapport à l'avenir enchanté ; des enjeux économiques et d'emploi mais aussi des enjeux moraux de respectabilité locale (B). *In fine*, l'analyse révélera combien ces stratégies, en plus d'invisibiliser les problématiques de santé, peuvent conduire à dégrader la santé individuelle, tout en favorisant l'équilibre du collectif et la stabilité économique de l'entreprise (C).

[83] Cette partie était déjà rédigée dans le rapport intermédiaire. Il en est de même pour une partie de la 2ème partie. En revanche, la troisième partie est totalement nouvelle.

La deuxième partie s'intéresse à la place de la prévention institutionnelle dans les TPE et montre que lui sont souvent préférées des stratégies de régulation situées au plus près de l'activité, autrement dit se déploient sous forme de savoir-faire de prudence[84]. Sont tour à tour analysés : la faible place faite à la prévention institutionnelle (A), exception faite de certains événements favorisant leur déploiement ; puis l'analyse invite ensuite à nuancer l'idée d'une absence de prévention, qui doit être envisagée dans une perspective plus complexe. En effet, des pratiques informelles de prévention tendent à se déployer (B).

Dans une troisième partie, par delà la question de la prévention des risques et des stratégies de régulation déployées, nous nous attacherons à analyser le rôle de deux déterminants majeurs des pénibilités afférentes aux métiers du bâtiment, de la restauration et de la coiffure : l'organisation du travail d'une part, et le rôle du collectif de travail d'autre part. Plus précisément, nous observerons le poids de l'organisation du travail et des positionnements entrepreneuriaux d'un côté (A) et la place du collectif de travail en lien avec le degré de bonne ambiance qui y règne de l'autre (B).

[84] Cru D.,*op. cit*.

Partie 1 : L'invisibilisation des problèmes de santé dans les TPE, invisibilisation des formes de prévention et de régulation ?

Dans cette partie, on répond au paradoxe abordé en introduction et appréhendé sous l'angle "statique" qui, partant de constats statistiques existants, indique la présence de risques dans les TPE, associée à une prévention peu développée. Toutefois, la santé des individus telle que l'enregistre la statistique publique apparaît meilleure qu'ailleurs. Avant d'expliquer ce *hiatus*, repartons de l'état de santé des travailleurs des TPE, en regardant du côté de leur santé perçue comme de leur santé "objectivée" par divers indicateurs comme le nombre d'accidents de travail ou d'arrêts de travail. La prise en compte des variations de l'état de santé des travailleurs des TPE, les AT-MP, et la pénétration des dispositifs de prévention institutionnels pour chacun des secteurs enquêtés permettra de saisir les ressorts du paradoxe identifié.

Une moindre propension à établir un lien négatif entre santé et travail dans les TPE...

L'exploitation des données tirées de l'enquête SUMER 2010 montre que plus la taille de l'établissement est réduite, plus la propension à établir un lien négatif entre le travail et la santé faiblit. Plus précisément, seuls 23% des salariés employés dans des TPE indiquent que leur travail est plutôt mauvais pour leur santé, quand ils sont 26% des salariés de PE et 30% des salariés employés dans des établissements comprenant au moins 50 salariés.

… et absence de superposition entre santé perçue et perception des effets négatifs du travail sur la santé

Il n'existe pas de correspondance directe entre la manière dont les salariés de nos secteurs perçoivent leur état de santé global et leur propension à établir un lien positif ou négatif entre leur travail et leur santé. A titre d'exemple, alors que les salariés du bâtiment déclarent un peu plus fréquemment que les salariés des autres secteurs enquêtés avoir un bon ou un très bon état de santé - ils sont 84% contre 83% des salariés de la restauration et 78% des salariés de la coiffure-esthétique et même 87% dans les établissements de moins de 10 salariés (contre respectivement 84% et 77%) - ce sont aussi ceux qui considèrent le plus les effets négatifs du travail sur la santé (31%, contre 27% des salariés de la coiffure-esthétique et 24% des salariés de la restauration), et ce d'autant plus lorsqu'ils sont employés dans de petits établissements. Ainsi, un tiers des salariés du bâtiment employés dans des TPE déclarent que leur travail impacte négativement leur santé, contre seulement 24% des coiffeuses-esthéticiennes et 17% des salariés de la restauration.

… mais le secteur du bâtiment est aussi celui où les risques sont les plus identifiés et les accidents du travail les plus fréquents

L'enquête SUMER ne donne pas d'éléments sur la survenue de maladies professionnelles mais comporte des questions relatives aux accidents du travail. En 2010, plus de 9 salariés sur 10 (92%) n'ont pas déclaré d'accident du travail au cours des douze derniers mois, et cette proportion varie peu en fonction de la taille de l'établissement (avec un écart maximum d'un point). En revanche, il existe de réelles différences sectorielles. Les salariés du bâtiment ont déclaré deux fois plus que la moyenne avoir eu au moins un accident du travail dans les 12 derniers mois (16% contre 8% tous secteurs confondus). Dans le secteur de la restauration, ce sont 12% des salariés qui indiquent avoir eu un accident du travail ou plus[85]. La spécificité du

[85] Les résultats relatifs au secteur de la coiffure-esthétique, ne sont pas représentatifs, du fait d'une trop grande faiblesse des effectifs.

secteur du bâtiment demeure lorsque l'on restreint l'analyse aux seuls établissements de moins de 10 salariés : là aussi, 16% des salariés du bâtiment déclarent avoir eu au moins un accident du travail au cours des 12 derniers mois (contre 7% tous secteurs confondus).
Les écarts existant entre nos trois secteurs d'activité ressortent plus nettement encore dans les données de la CNAMTS, qui recense chaque année les sinistres (accidents du travail, accidents de trajet et maladies professionnelles) reconnus par la Sécurité sociale en raison de leur caractère professionnel, en ce qui concerne les salariés relevant du Régime général. Quel que soit l'indicateur retenu (indice de fréquence, taux de fréquence, indice de gravité), le bâtiment constitue le secteur le plus à risque du point de vue des accidents du travail[86], en particulier dans les travaux de construction spécialisés[87].

Les TPE déclarent moins d'arrêts de travail qu'ailleurs et surtout dans la restauration

Si, d'après les données de l'enquête SUMER 2010, les salariés des TPE ne se distinguent que très légèrement en ce qui concerne la déclaration d'accidents du travail, il en va autrement pour les arrêts de travail. En effet, en 2010, près des trois quart (74%) des salariés employés dans des établissements de moins de 10 salariés n'ont eu aucun arrêt de travail (hors accident du travail et maternité) au cours des douze derniers mois, quand ce n'est le cas que de 68% des salariés des PE et 65% des salariés des entreprises comptant au moins cinquante salariés (exploitation SUMER 2010).
Si l'on compare nos trois secteurs, les salariés de la restauration se démarquent légèrement de ceux du bâtiment et de la coiffure, puisque 70% d'entre eux ne déclarent aucun arrêt de travail quand ce n'est le cas que de 66% des salariés du bâtiment et de la coiffure-esthétique. Mais c'est surtout dans les établissements de moins de 10 salariés que les écarts sont significatifs. Dans ces petits établissements en effet, 64% des salariés de la coiffure-esthétique et 65% des salariés du bâtiment n'ont pas eu d'arrêt de travail dans les 12 derniers mois (contre 74 % tous secteurs confondus), tandis que c'est le cas que de 80% des salariés de la restauration.

> **En résumé,** d'après les données statistiques, dans les TPE, on se perçoit majoritairement en bonne ou très bonne santé, davantage encore dans le bâtiment, secteur pourtant le plus à risques et où les accidents de travail sont les plus graves et les plus nombreux, à l'origine d'arrêts de travail un peu plus nombreux que dans les autres secteurs. Indépendamment des secteurs, on s'arrête moins souvent quand on travaille dans une TPE que dans une PME ou une grande entreprise. Par secteurs, c'est la restauration qui se démarque par un nombre d'arrêts nettement moindre comparativement aux deux autres secteurs.

---

[86] Plus précisément, sont dénombrés les accidents du travail avec arrêts et les accidents avec un premier règlement (soit les accidents ayant donné lieu à un règlement en réparation d'une incapacité permanente ou d'un décès).
[87] Ainsi, en 2017, l'indice de fréquence, qui recense le nombre d'accidents en premier règlement pour 1000 salariés, s'élève à 65,4 dans les travaux de construction spécialisés, quand il n'est plus de 39 dans la restauration et de 10,2 dans la coiffure. Le taux de fréquence, qui renvoie au nombre d'accidents en premier règlement par million d'heures de travail, donne également à voir des écarts importants entre secteurs, avec un taux de 42,3 dans les travaux de construction spécialisés, de 25 dans la restauration et de 6,7 dans la coiffure. Si le bâtiment se démarque du point de vue de la fréquence des accidents, il se distingue également en ce qui concerne leur gravité. Ainsi, tandis que l'indice de gravité (qui est égal au total des taux d'incapacités permanentes par million d'heures de travail) n'est que de 8,9 dans la restauration et même de 1,7 dans la coiffure, il s'élève à 32,9 dans les travaux de construction spécialisés.
En mobilisant la base de données Epicéa (base nationale et anonyme de l'INRS) qui recense les cas d'accidents du travail depuis 1990, une étude de 2010 analyse les accidents qui ont cours dans le BTP, qualifié de « *secteur à haut risque* ». On y apprend que 73% des accidents concernent le bâtiment (et 23% les travaux publics), mais également que pour le seul bâtiment, les ouvriers qualifiés – et particulièrement les maçons, couvreurs-zingueurs, peintres en bâtiment et charpentiers - comptent parmi les plus accidentés. Si on focalise l'attention sur le bâtiment (en excluant les TP donc), parmi les accidents du travail sont répertoriés : les chute de hauteur (44% de chutes de hauteur locaux et logement auxquels s'ajoutent 9% de chutes et malaises mortels et 4% de chutes de hauteur sur sites particuliers), les accidents de manutention mécanique ou manuelle (12%), les accidents de masse en mouvement (9%), les accidents d'origine électrique (7%), les accidents de la route (8% pour les seuls accidents mortels), les accidents de machine (7%), les accidents liés aux vapeurs, émanations, gaz (3%).

Dans les TPE, la traduction de troubles de santé en objets médico-juridiques est faible. Globalement, et de prime abord, ces troubles de santé sont peu mentionnés. Pourtant à y regarder de près, ils sont omniprésents. Ainsi, en matière de santé, on observe des stratégies de contournement du fait et de l'institution médicale qui interviennent à différentes échelles, et qui parfois se cumulent.

A. Constat : quatre formes d'évitement au profit de l'endurance des troubles

Les carrières des troubles de santé rencontrent à quatre étapes décisives des occasions de ne pas aboutir en une traduction visible pour les pouvoirs publics que ce soit sous forme d'arrêt maladie, d'accident du travail ou de maladie professionnelle. Les interruptions de carrières de ces objets médico-juridiques se donnent à voir comme autant de logiques de contournement de la chose médicale et/ou administrative.

Concrètement, ces stratégies de contournement consistent à minimiser, banaliser ou accepter les troubles de santé eux-mêmes à l'étape de leur conscientisation ou de leur éventuelle prise en charge (1) ; si le trouble est identifié, à éviter le passage chez le médecin (2) ; si un arrêt de travail est fourni, à refuser ou minimiser sa prise (3) ; la même logique de contournement s'applique enfin également aux déclarations des AT/MP (4).

1- L'évitement des troubles de santé eux-mêmes : indifférence relative, acceptation et négligence

> « *De toute façon on est obligé de le faire le travail, si on a une douleur on fait avec, ça passe et puis c'est tout* » (Guillaume, cuisinier, 27 ans, restaurant Bacchus)

1.1 Indifférence et acceptation des douleurs physiques

Au même titre qu'il y a des risques du métier évidents, "la chute" (chez les couvreurs), "les coupures et brûlures" (chez les cuisiniers), "les coupures et allergies" (chez les coiffeurs), il existe des douleurs physiques "*normales*" propres à chaque métier, qui sont acceptées implicitement voire explicitement en entrant dans chacun des secteurs étudiés, et qui vont de pair avec l'acceptation de risques constitués en composante identitaire du métier. Les douleurs aux épaules et aux poignets chez les coiffeuses, les douleurs de dos chez les serveurs et cuisiniers mais aussi dans le bâtiment, les douleurs liées au piétinement dans les métiers de service (coiffure et restauration), etc. La douleur apparaît sous les traits de la fatalité ("*c'est comme ça on n'y peut rien!*") et en conséquence on n'en parle pas ou peu, sauf à y être contraint par la situation d'entretien, et on ne s'en plaint pas. Ces douleurs, induites par la nature de l'activité et liés à des gestes consubstantiels à l'activité (porter, piétiner, marcher, servir, brusher…), sont perçues par "nature" incompressibles et insolubles dans l'exercice du métier. S'il y a bien un lien entre intensification du travail, problème de santé physique et risques pris, nos enquêtés l'établissent rarement eux-mêmes spontanément. Il faut leur poser très explicitement la question, et alors se contentent-ils de mentionner qu'en effet, dans les moments de "rush", ils prêtent encore moins attention à leur corps. Cette situation n'en reste pas moins acceptée et les enjeux pour la santé mis à distance. Cela d'autant plus que ces moments d'activité dense et soutenue sont souvent bon signe pour la vitalité économique de l'entreprise et donc vus sous cet angle positif plutôt que celui négatif pour la santé.
En somme, ces douleurs physiques sont totalement intériorisées car il n'y pas d'autres choix, pensent-ils, que faire avec, sans oublier qu'elles sont en plus parfois renvoyées à une fragilité individuelle du corps : "*j'ai toujours eu des problèmes de dos*" entend-t-on souvent ou encore "*dans ma famille, on a des problèmes de TMS*", ou enfin lié à un geste consubstantiel à l'activité : porter, piétiner, marcher, servir, brusher.

"Il faut pas trop s'écouter dans la coiffure parce que sinon on ne fait plus rien." (Capucine, coiffeuse, salariée, 30 ans, salon Le ciseau)
"Les petits bobos, on ne s'en occupe même pas. On a mal au genou, à la cuisse, au crâne, au ventre » (Hacène, patron, 35 ans, bâtiment)[88]

Tout se passe comme si, les facteurs de risques, "les mauvaises positions" et leurs effets sur le corps (les tendinites, les syndromes du canal carpien...) étaient renvoyés à des préoccupations théoriques qui ne valaient que le temps de la formation scolaire. Écouter ses douleurs physiques, les extérioriser en les verbalisant reviendrait à se disqualifier professionnellement, car les douleurs du métier sont implicitement acceptées en entrant dans le métier. L'appartenance sociale, ici massivement constituée de classes populaires ou de petites classes moyennes, tend à faire apparaître les effets d'une socialisation du corps où l'indifférence et l'endurance au mal prévalent. Ce faisant, une résignation peu bavarde domine.
Le genre participe également au fait de verbaliser différentiellement ces troubles de santé. Les hommes tendent à taire ou omettre leurs troubles de santé passés ou présents : ce n'est qu'en fin d'entretien, ou par des voies détournées, que ceux-ci surgissent alors qu'ils sont mentionnées plus spontanément par d'autres collègues.
Ainsi, parfois l'indifférence au mal confine à l'omission des troubles comme dans le cas d'un ouvrier du bâtiment (TPE Cardo) qui indique n'avoir rien à dire coté santé, tandis que son collègue le reprend en indiquant qu'il a perdu un doigt sur un chantier, a fait des malaises suite à une chute, s'est électrocuté, etc. Cet exemple d'omission illustre tout à fait les stratégies défensives mises au jour par la psychodynamique du travail[89] particulièrement nécessaires aux travailleurs au contact de risques flagrants (comme la chute pour les travailleurs du bâtiment, la contamination pour les soignants) ou de la mort. Comme l'indique P. Molinier il s'agit de conjuguer "les efforts de tous pour ne pas penser aux dimensions de l'activité qui font souffrir, pour les "oublier" autant qu'il est possible"[90]. Ainsi, « face à un risque grave dont on ne peut se protéger, ressentir de la peur est inutile et même néfaste car une peur excessive empêche de travailler. Les collectifs confrontés à ce genre de situation ont développé des stratégies de défense. On évite d'évoquer le danger. On le défie même, par des prises de risque volontaires. On parvient ainsi à en refouler la conscience »[91].
Ce constat est nuancé toutefois par l'attitude d'hommes diplômés de l'enseignement supérieur et d'origine sociale favorisée rencontrés dans le secteur de la restauration, qui apparaissent plus prompts à évoquer leurs maux (tel Karl, à la Promenade). Le fait d'occuper des fonctions de serveur de façon transitoire et depuis peu (moins de 6 mois) tend à permettre au salarié une plus grande attention aux changements qui affectent l'état de santé physique et mental. En effet, c'est au cours des premiers mois d'entrée dans le métier que la mise au pli du corps (en terme de rythme et d'intensité du travail) nécessaire pour remplir les exigences du poste apparaît le plus fortement[92] : « *au tout début, bah moi avant j'étais à la fac, j'étais en cours, je passais mes journées on va dire assis et pas à marcher, enfin tranquillement quoi. Ouais les premières journées tu te rends compte putain ça fait 8h que je suis debout, les jambes c'est l'habitude à prendre tu vois je pense, c'est bête c'est comme des mecs qui font agents de sécurité ou vigiles à l'entrée d'une boîte de nuit ou de…. Et bah t'es debout toute la journée, je pense qu'a début t'es là, t'as envie de t'asseoir quoi et à partir d'un certain temps tu t'y habitues, t'es habitué à être 8h debout »* (Greg, 23 ans, serveur, Le dauphin).
Chez les plus anciens dans le métier, nostalgiques d'un passé présenté comme meilleur, ces jeunes sont souvent stigmatisés pour leur moindre endurance au travail et au mal. Les nouvelles générations seraient *"moins courageuses", "moins dures à la tâche", "s'écouteraient trop"* et à ce titre dérogeraient au comportement que se doit d'avoir le "bon professionnel".
Le silence s'impose sur les maux du corps, tout comme on l'impose au corps (ne pas se plaindre, endurer) car il en va de sa reconnaissance comme un bon professionnel. Fait notable, dirigeants et salariés entretiennent

[88] Cet entretien fait partie des entretiens exploratoires. L'entreprise n'a pas fait l'objet d'une monographie complète par refus du patron.
[89] Dejours C., 1993, *Travail : usure mentale. Nouvelle édition augmentée. De la psychopathologie du travail à la psychodynamique du travail*, Paris, Bayard Editions.
[90] Molinier P., 2000, « Virilité défensive, masculinité créatrice », *Travail, genre et sociétés*, 1, n° 3, p. 25-44.
[91] Gollac M., Volkoff S., 2006, "La santé au travail et ses masques", *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163.
[92] Fellay A., 2010, *Servir au restaurant : sociologie d'un métier (mé)connu*, thèse de sciences sociales et politiques, Université de Lausanne, p. 168.

ce même rapport au corps, quand on aurait pu penser que les premiers y seraient moins prompts que les seconds, en raison justement de leur statut de dirigeant. Mais dans nos TPE, la proximité sociale entre salariés et dirigeants les conduit bien souvent à adopter les mêmes attitudes face à la santé et au corps.
Ainsi cette acceptation conduit à invisibiliser ces troubles par un effet de naturalisation et d'endurance faite éthique professionnelle. On retiendra finalement en suivant F. Schepens que "l'activité professionnelle les oblige à considérer leur corps comme un élément exogène, comme une mécanique dont on attend un rendement immédiat. L'identité professionnelle (ici son intégrité, sa motivation au travail, son soutien au collectif, au patron….) est conservée au prix de l'oubli du corps"[93].

1.2 Le souci négligé de la santé mentale : la pression et le stress

Les enquêtés, en particulier les patrons, ont été plus diserts sur les enjeux de santé mentale (qu'ils verbalisent en parlant de "stress", "pression", "fatigue"). Les dirigeants de TPE ont tous exprimé des troubles de santé de cet ordre : la mention du stress en est la principale incarnation et semble-t-il un attribut incompressible du statut de dirigeant. S'il fonctionne pour certains de manière positive, telle une forme d'adrénaline, et n'est pas à ce titre érigé au rang de problème de santé ou de travail, pour d'autres, et en particulier quand il survient suite à un sentiment de dégradation du travail (économique, relationnelle avec les clients ou les salariés, structurelle…), ce "stress" est vécu comme coûteux pour la santé. Pour autant, ces petits patrons semblent plutôt enclins à négliger la prise en charge de ces troubles ou du moins à cantonner leur régulation à des consommations de psychotropes (en particulier pour régler des problèmes de sommeil) ou des consommations à risque (alcool, tabac, cannabis voire cocaïne)).
Les salariés, en particulier dans les métiers de service, même s'ils y semblent moins soumis, n'en sont pas totalement épargnés et, comme pour certains patrons, la lassitude s'exprime particulièrement dans la relation à une clientèle exigeante voire désagréable. A la question, "*qu'est ce qui pèse le plus dans votre travail ?*" des coiffeurs et restaurateurs - dirigeants et salariés - ont répondu spontanément "*les clients*" qualifiés "*d'aigris*", "*d'agressifs*", de toujours "*mécontents*" au point chez certains de trouver cette dimension relationnelle "*insupportable*", alors qu'elle est au cœur du métier et constitue l'une des sources de gratification notamment pour les serveurs[94]. Sans qu'il s'agisse nécessairement d'interactions négatives, l'exigence de "sympathie" dans les métiers de service est parfois difficile à endosser, notamment lorsqu'une reconversion est projetée.

> ***Le moral est-ce que ça va ?*** *Alors oui ça va mais je sature. Je sature du boulot, je sature d'être constamment avec les gens, les servir, à être tout le temps à l'écoute. Ouais ça j'en peux plus quoi. Ça fatigue en fait de sourire parce qu'il faut servir un chocolat, ça me gave. Vivement la fin quoi. Ouais question de moral je pense que dans le métier de la restauration, le moral est mis à rude épreuve quand même, tout le temps. Alors quand t'as envie d'être seul par exemple tu peux pas. Pourtant ça c'est des choses…Moi vraiment t'as besoin d'être seule, tu dois être seule avec toi-même et là c'est vraiment l'incapacité de le faire" (Amandine, serveuse, 27 ans, La Promenade)*

Un relationnel altéré au sein de l'équipe est également une source de dégradation de la santé mentale majeure, comme l'illustre le cas d'une dirigeante de salon de coiffure affectée par les tensions existant entre l'équipe et une salariée revenue de congé maternité, qui a abouti au licenciement pour inaptitude de cette dernière :

> *"Le truc le plus compliqué que j'ai eu, c'est compliqué dans le sens aussi affectif certainement, c'est quand j'ai eu un licenciement pour inaptitude professionnelle d'une employée. Ça c'était compliqué parce j'ai découvert qu'en fait c'était une fausse inaptitude. Et je suis pas procédurière donc j'ai pas été au bout avec le médecin du travail mais ça, ça a été le truc le plus difficile à gérer aussi intérieurement en fait, c'est pas que… pas que au niveau du travail. C'était… Ouais, il y a tout le personnel qui se… Enfin grosse remise en question en fait, parce qu'on se dit : mais si elle est partie,*

[93] Schepens F., 2013, « Se réaliser au mépris du corps : les entrepreneurs de travaux forestiers », *Sociologies Pratiques*, n°26, p. 57-69.
[94] Fellay, 2010, op. cit., p. 98.

si elle a créé une inaptitude, c'est qu'elle était pas bien. Donc en fait, bah il y a tout qui s'est remis en question et ça c'était dur. Cette situation-là était dure, mais du coup pas forcément professionnel… enfin pas dans le côté paperasse en fait, dans le côté émotions." (Aurélie, 33 ans, patronne, salon Boulevard 77).

Si nos enquêtés abordent plus volontiers ces questions de stress au travail que de risques physiques c'est probablement parce que contrairement aux risques et troubles physiques (intériorisés et à ce titre acceptés) les risques ou troubles psychiques ont pour eux une origine externe et donc ne devraient pas faire partie du métier : ils proviennent du comportement des clients, d'une mauvaise ambiance au travail, d'un mauvais chiffre d'affaires, etc. On peut aussi supposer que la visibilité sociale de la santé mentale ces dernières années, lui confère une plus forte légitimité, digne à être verbalisée. En effet, il est socialement plus valorisant de mentionner le stress lié au travail, soit des méfaits d'ordre intellectuel, que des problèmes d'ordre physique, qui renvoient le travailleur à sa dimension strictement corporelle et partant aux stigmates associés à la figure de l'ouvrier d'usine[95].

Cela dit, et exception faite des patrons, les salariés du bâtiment semblent parfaitement étrangers aux problèmes de santé mentale, tout se passant comme si, déjà saturés de risques physiques, ces agents ne pouvaient en plus, devoir faire face à des problématiques supplémentaires. Cette lecture dénie toute possibilité de prise de conscience et donc de prise en charge de ce type de problème.
Les données de l'enquête SUMER 2010 viennent d'ailleurs conforter le constat d'une moindre déclaration de problèmes de santé mentale chez les salariés du bâtiment. Ainsi, parmi les salariés de nos secteurs employés dans des établissements de moins de 10 salariés, les salariés du bâtiment sont invariablement ceux qui signalent le moins de difficultés. Seuls 26% d'entre eux déclarent être souvent tendus ou énervés (contre 33% des salariées de la coiffure-esthétique et 35% dans la restauration). En outre, ils sont 28% à déclarer se faire souvent du souci, une proportion moindre par rapport à la restauration (32%) et, surtout, près de deux fois inférieure à celle que l'on retrouve en coiffure-esthétique (54%). Dernier indice, relatif cette fois aux sensations de peur et d'estomac noué : là encore (mais avec des niveaux toujours élevés) des écarts non négligeables apparaissent, 40% des salariés du bâtiment déclarant éprouver (souvent ou parfois) de telles sensations, quand ils sont 53% dans la restauration et même 70% dans la coiffure-esthétique.
Plus largement, les salariés qui déclarent ne pas être concernés par des troubles de santé mentale semblent plus que les autres évoluer dans des collectifs de travail soudés et solidaires etc. En outre, une partie des travailleurs des métiers de service, les plus anciens dans la carrière, ont une capacité, du fait de leur socialisation professionnelle, à présenter une image tout à la fois positive d'eux-mêmes et transparente (au sens de soucieuse de se rendre invisible d'eux-mêmes[96], ce qui contribue à la production d'un rapport relativement indifférent aux troubles psychiques qui les affectent.

Si leur santé mentale est sans doute préservée d'une part parce qu'ils sont en grande partie épargnés par les enjeux de réussite économique que connaissent leurs patrons (et plus globalement d'emplois car évoluant dans des secteurs où l'embauche ne manque pas) et d'autre part parce que le collectif de travail joue un rôle protecteur, n'oublions pas toutefois qu'avoir un travail constitue dans les classes populaires le premier bonheur[97]. Mesurés à l'aune du destin de leurs homologues de classes, dont les figures repoussoirs sont composées par celle du chômeur et de l'ouvrier d'usine, les salariés d'extraction la plus populaire trouvent encore des raisons de minimiser leurs maux. Comme le montrent les grandes enquêtes, qui témoignent de l'état de santé particulièrement dégradé des personnes sans emploi[98], le travail joue un rôle protecteur par

[95] Loriol, M., 2010, « La construction sociale du stress : entre objectivation, subjectivité et régulations collectives des difficultés au travail », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 10(2), 111-124.
[96] Monchatre S., 2011, "Ce que l'évaluation fait au travail. Normalisation du client et mobilisation différentiel des collectifs dans les chaînes hôtelières", *Actes de la recherche en sciences sociales*, 4, n° 189, p. 42-57.
[97] Baudelot C., Gollac M., 2003, *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*, Paris, Fayard.
[98] Cambois E., Jusot F., 2006, « Vulnérabilité sociale et santé », dans C. Allonier, P. Dourgnon, T. Rochereau, *Santé soins protection sociale 2004*, IRDES, p. 41-48 ; Geloly D., 1992, « Impact de l'emploi et du chômage sur la santé », *Revue française des affaires sociales*, vol. 1, p. 92-112 ; Sermet C., Khlat M., 2004, « La santé des chômeurs en France. Revue de littérature », *Revue d'épidémiologie et santé publique*, vol.52-5, p. 465-474.

les bénéfices certes financiers mais aussi sociaux (épanouissement, relations sociales) qu'en retirent les travailleurs[99].

2- Des logiques d'évitement du passage chez le médecin

Ce silence imposé au corps et cette acceptation de la douleur voire cette valorisation de l'endurance à la douleur conduisent souvent à repousser sinon à éviter le passage chez le médecin. Cet évitement s'effectue dans certains cas au profit de formes d'attentisme : "*quand j'ai mal au dos, y'a rien à faire, j'attends que ça passe"*. Outre cette socialisation au corps, au moins un autre élément concourt à éviter le passage chez le médecin en particulier le sous-investissement vis-à-vis de la médecine conventionnelle à laquelle sont préférés différents petits moyens pour tenir et soulager leurs maux.

2.1 Sous-investissement de la médecine conventionnelle

Le sous-investissement de la médecine conventionnelle, parce qu'elle est perçue soit comme inefficace, soit comme dangereuse, constitue un autre motif d'évitement du passage chez le médecin. S'y substituent soit de l'attentisme, soit des recours considérés comme plus doux.
La préférence pour les médecines complémentaires ou des approches considérées comme plus douces[100] s'explique par deux raisons principales :
D'une part par une socialisation primaire ou secondaire au sein desquelles égo connaît de manière directe ou par le biais de son entourage proche des évènements de santé mal traités ou non traités par l'institution médicale. Plusieurs trajectoires de santé donnent à voir un ou des proches ayant eu des complications avec des médicaments ou qui ont connu des complications à l'issue de passage à l'hôpital ou des réactions vaccinales fortes. Ces trajectoires conduisent à des bifurcations pour des solutions thérapeutiques douces, sans effets iatrogènes.

> *"En fait j'ai déjà l'impression d'avoir une vie pas saine, sur l'alimentation si mais sur les clopes et l'alcool c'est déjà pas sain alors si en plus je rajoute des médocs dessus je vais être flinguée.* ***_Tu associes le médicament à un poison ?*** *Ouais comme la clope.* ***_Il y a des gens que tu as vu intoxiqués par des médicaments ?*** *Ouais j'ai mon meilleur ami avec qui je vis depuis 4 ans qui a eu un grave accident de voiture en Australie et donc il a eu le staphylocoque en Australie et quand il est revenu ensuite ici il s'est fait opérer et il a eu des infections. Et donc je l'ai vu moi quotidiennement à la maison avec l'infirmière qui venait tous les matins lui remplir son biberon d'antibiotiques qui était branché à son artère et je l'ai vu comme ça pendant des mois à prendre des médocs à tout va. En fait pour moi ça le détruisait quoi et ça ça confirme encore que je suis pas pour les médocs. (...)* ***_Et là pour l'épisode de la fausse couche, en plus du soutien amical et de ton conjoint, est ce que tu as utilisé des produits que ce soit médicaux ou autre ?*** *Ouais des pierres, ça peut paraître débile mais euh… C'était des pierres, des lunes qu'il fallait que je porte dans mes poches pour me sentir mieux et que ça active l'énergie. Voilà parce que je suis un peu spirituelle aussi. Chacun sa façon de se soigner.* ***_ Et ça a marché ?*** *Je pense que c'est psychologique. C'est-à-dire que je ne pense pas que les pierres ont un pouvoir mais le pouvoir de la pensée sur le corps fait que tu arrives à t'auto-soigner. Je pense que c'est plus ça. (*Amandine, serveuse, 27 ans, La Promenade)

[99] Bouffartigues P., Pendariès J-R., Bouteiller J., 2010, *op. cit*. ; Hélardot V., 2011, « Au cœur des enjeux de santé et travail », dans M. Drulhe, F. Sicot., *La santé à cœur ouvert*, Toulouse, Presses universitaires du Mirail, p. 137-159 ; Lhuilier D., Waser A-M., 2016, *Que font 10 millions de malades ?,* Toulouse, Erès.
[100] Cohen P., Sarradon-Eck A., Rossi I., Schmitz O., Legrand E., 2015, *Cancer et pluralisme thérapeutique. Enquête auprès des malades et des institutions médicales en France*, Belgique et Suisse, Paris, l'Harmattan.

D'autre part on peut supposer que la chronicité des douleurs "oblige" à des recours alternatifs, plus doux, pour éviter de consommer chroniquement ces médicaments : *"des douleurs on en a tout le temps, prendre des médocs ce n'est pas la solution*" (Greg, coiffeur, salarié, 26 ans, Salon Max).
Les médecines complémentaires se présentent alors comme des solutions efficaces, plus douces pour le corps, ce qui est nécessaire car ces douleurs ne cesseront pas et il est inenvisageable de prendre des antalgiques tels des anti-inflammatoires sur du long terme au vu du rapport non seulement qu'ils entretiennent à la douleur, mais également à la médecine conventionnelle et ses produits.

Enfin, les contraintes de l'organisation du travail et de la vie familiale peuvent expliquer la mise à distance de la médecine conventionnelle : "*ça prend du temps ", "c'est pas facile avec les horaires de travail, la famille".* AInsi, des problèmes d'inadéquation temporelle constituent un motif d'évitement latent qui va venir soutenir d'autres arguments en faveur du contournement de l'institution médicale. Cela peut justifier le recours à diverses formes d'automédication considérées comme plus souples dont certaines relèvent de la médecine allopathique et d'autres de recours non conventionnels. L'automédication a l'avantage d'être à portée de main, utilisable dès que le besoin s'en fait ressentir afin d'apaiser immédiatement des symptômes, à l'image des huiles essentielles, des décoctions préparées à base de différentes plantes, des massages ou étirements pratiqués pour soulager les problèmes musculaires et articulaires.

Du côté de la santé mentale, c'est avant tout pour pallier troubles du sommeil et nervosité que nos interlocuteurs, notamment dans le secteur de la restauration, se dirigent vers des consommations à risque **(**alcool, tabac, café, cannabis). Pour autant, ces consommations ne sont pas synonymes de défiance vis-à-vis du corps médical, auquel ils nourrissent une distance courtoise.

2.2 La mobilisation de multiples recours alternatifs pour se soulager et tenir : "petits moyens", sport et recours à des tiers

Si nos enquêtés tiennent à relative distance la médecine conventionnelle, la plupart ne reste pas passif vis-à-vis de leurs problèmes de santé qu'ils tentent de contenir en s'appuyant sur leurs compétences médicales profanes, parfois construites et partagées au sein du collectif de travail.

Des "petits moyens" pour se soulager au quotidien

Les solutions apportées s'inscrivent dans des temporalités distinctes, qui vont influencer les recours privilégiés : au quotidien, nos enquêtés mettent en œuvre une série de petits moyens pour aider leur corps à tenir, avant, pendant ou immédiatement après le travail : des étirements, des massages, des décoctions diverses, des bains chauds, des applications d'onguents, l'utilisation de moyens mécaniques (ceinture dorsale, bas de contention…)… autant de moyens utilisés pour soulager les problèmes musculaires et articulaires. Ces solutions relèvent d'une automédication routinière, c'est à dire régulièrement voire quotidiennement utilisée. Ces formes d'automédication renvoient à "toutes les réponses, y compris non médicamenteuses, que les personnes utilisent pour traiter un trouble ou améliorer leur état de santé"[101] . Elles paraissent ainsi omniprésentes chez les salariés des TPE de la coiffure, du bâtiment et de la restauration puisque dans notre échantillon, un travailleur sur deux y recourt. Elles ont soit une visée de préparation du corps au travail soit de réparation. Cette gestion du corps, de la douleur pour éviter qu'elle ne constitue un empêchement relève d'une compétence professionnelle visant à maintenir l'instrument de travail qu'est le corps[102].

[101] Guienne et Le Hersan, 2015, p. 156.
[102] Sorignet P.-E., 2006, « Danser au-delà de la douleur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 3, n° 163, p. 46-61.

Les femmes et les plus diplômés de notre échantillon sont les plus nombreux à mobiliser des petits moyens : 12 sur 18 d'entre elles contre seulement 15 sur 37 du côté des hommes y recourent ; ceux qui ont un diplôme supérieur ou égal au bac sont 13 sur 21 contre 14 sur 33 de ceux qui ont un diplôme inférieur.

La consommation de substances psycho-actives comme petit moyen : le cas de la restauration

Les travailleurs de la restauration rapportent pour la plupart avoir des consommations importantes voire excessives, en particulier d'alcool, de tabac, de caféine, voire de cannabis et dans un cas de cocaine, encore davantage chez les hommes que chez les femmes (à l'exception du tabac). Ces consommations sont intimement liées aux pratiques de sociabilité au cœur de leur activité. Ils se doivent de partager un verre avec le client/ami voire entre collègues ou fumer ensemble. Ainsi ces consommations collectives sur le lieu de travail sont au service de l'affirmation d'une identité professionnelle et sociale[103]. Consommation quasi obligée pour « *se mettre dans l'ambiance* » (Henri, 51 ans, patron, restaurant Bacchus) et qui se poursuivent souvent après le travail :

«Moi je suis encore un peu tout jeune, machin, de base assez festif, je pourrais sortir 4 fois la semaine je trouve que ça pousse à sortir, à faire la fête. Effectivement t'es dans un cadre festif et si je travaille du soir où je finis l'après-midi à 19h, beaucoup de gens arrivent entre 18h30 et 19h30, dont beaucoup d'amis aussi, des gens clients qui sont devenus des amis et bah on va prendre un verre, 2 verres, 3 verres avec eux à discuter, tu restes là, après tu vas te faire embrigader, viens on va voir des copains à XX, viens on va voir des copains on va faire des fléchettes au XY, il fait beau viens on va aller à YY… » (Greg, serveur, 23 ans, Dauphin).

Ces consommations ont aussi d'autres fonctions et constituent autant de moyens de tenir dans le travail. Pour les uns c'est une solution immédiate, à portée de main devant les moments de stress*, « Quand c'est difficilement mentalement*, qu'il *faut que je m'évade un peu, je prends un un petit verre de plus » (*André, 46 ans patron Terroir*),* pour faire face au rush *(*propice à la consommation d'excitants comme le café) ou au contraire à l'ennui. C'est aussi un moyen permettant de tenir le rythme non seulement d'une forte amplitude horaire mais aussi des horaires atypiques. Consommations qui se prolongent parfois après le temps de travail pour *« accompagner la redescente »* (par exemple en consommant du cannabis), c'est-à-dire la mise au calme du corps *a*près des journées particulièrement intenses et sollicitantes.

Ces consommations indiquent que les contraintes de l'activité sont fortes, ne trouvent pas de réponses suffisantes dans les ressources collectives ou organisationnelles obligeant à trouver des ressources propres.

Parfois ces petits moyens se construisent et se partagent au sein du collectif de travail comme autant d'astuces pour tenir l'activité. Ainsi dans le restaurant la Promenade, où le collectif de travail est particulièrement autonome, homogène socialement et soudé face aux diverses difficultés qui apparaissent au quotidien tant à l'échelle de l'activité qu'en matière de santé, ses membres partagent des trucs et astuces pour réduire ou éviter les douleurs, dont certaines empruntent aux recours non conventionnels : des exercices d'étirement viennent

[103] Castelain, 1989, cité par Crespin R., Lhuilier D., Lutz G., 2017, *Se doper pour travailler*, Paris, Erès.

ponctuer l'activité (pour répondre aux douleurs de dos, tendinite, sciatique), ainsi que des exercices empruntés au Tai Chi que l'un des salariés pratique et qu'il diffuse auprès de ses collègues…. C'est donc au sein du collectif de travail que se construisent des modalités d'usage du corps visant à le rendre plus résistant au travail. Dans le cas présent, ce sont les plus expérimentés et les mieux dotés en capitaux culturels qui transmettent ces compétences corporelles. Si au sein du collectif, on peut partager des astuces pour se préserver ou soulager la douleur, celle-ci ne fait pas pour autant l'objet de plaintes qui seraient collectivement exprimées. Ces douleurs restent endurées sur le registre individuel afin de ne pas porter de discrédit sur son identité professionnelle.

Ces solutions ont l'avantage d'être disponibles à tout moment et ne nécessitent pas la présence d'un tiers pour être administrées alors qu'une consultation médicale, paramédicale, ou même relevant de médecines alternatives peuvent, comme on l'a dit, être incompatibles avec les contraintes de l'organisation du travail et de la vie familiale. A cette raison pratique s'ajoute bien évidemment le facteur culturel[104], en l'espèce le rapport au corps et à la santé dominant (cf. supra).

Le sport et le recours à des tiers pour prévenir l'usure

A ces petits moyens, s'ajoutent d'autres recours, qui ne visent pas tant à soulager les douleurs immédiates pour poursuivre le travail, mais à préserver son corps pour prévenir une usure prématurée, dont nos enquêtés savent en entrant dans le métier qu'elle est inévitable. Parmi les recours identifiés, d'une part la pratique du sport, en particulier la natation et la musculation, avec comme objectif énoncé de renforcer le corps, et en particulier le dos et donc de prévenir ou réguler un problème de santé. On note également la forte présence de pratiques sportives non-associées par les enquêtés à des enjeux de santé, mais dont les effets ne peuvent toutefois être dissociés. C'est typiquement le cas du football largement pratiqué par les salariés du bâtiment qui, s'il relève du style de vie des classes populaires, témoigne à nouveau d'un rapport au corps dont l'usage s'inscrit à la fois dans une pratique collective et appelle un certain niveau d'engagement, qui dans plusieurs cas se soldent par des blessures sévères (fracture des membres inférieurs) occasionnant des arrêts de travail de plusieurs semaines. Le sport, comme l'a montré P.-E. Sorignet au sujet de la danse, peut être une instance d'apprentissage de l'effort, d'acceptation de la douleur comme obstacle à surpasser plus que comme signal d'alerte"[105] .

D'autre part, un tiers de notre échantillon a recours à un ou des tiers pour des problèmes de santé en particulier relevant de thérapies physiques comme la chiropractie mais surtout l'ostéopathie[106]. C'est dans les secteurs de la restauration et du bâtiment que les recours à des tiers sont les plus nombreux : respectivement 50 % et 45 % contre seulement 11 % dans la coiffure qui est toutefois le secteur où la mobilisation de petits moyens est la plus élevée. Les femmes sont plus nombreuses que les hommes (45 % contre 24 %) ainsi que les plus diplômés (57 % parmi ceux qui ont un diplôme supérieur au bac contre 23 % chez les autres).

Ce sont avant tout les signes d'usure du corps qui mettent en péril la projection dans un avenir à moyen terme qui conduisent à mobiliser ce type de ressources, dans le but de tenir le plus longtemps possible, et pas tant la construction d'un rapport au corps qui serait construit sur l'écoute et l'introspection comme dans le cas des danseurs, majoritairement dotés d'un fort capital culturel où au-delà du soulagement physique est recherché un mieux-être général, notamment psychique[107]. Ce n'est pas non plus dans un souci de prévention visant à se maintenir en forme, comme dans les classes supérieures, mais plutôt visant à maintenir sa force de travail. En

[104] Fainzang S., 2012, *L'automédication ou les mirages de l'autonomie,* Presses Universitaires de France.
[105] Sorignet, *op. cit*., p. 51.

[106] Ce succès de l'ostéopathie peut s'expliquer par sa démocratisation depuis son officialisation par le ministère de la santé en 2002 et son remboursement croissant par les complémentaires santé.
[107] Sorignet, *op. cit*., p. 58.

effet, avoir des recours de santé préventifs suppose une attitude globale à la vie et un rapport au temps bien spécifiques, conduisant à l'adoption de conduites rationnelles face à la maladie : " Les membres des classes populaires ne peuvent réinsérer la maladie dans une temporalité parce que la maladie est justement pour eux ce qui interrompt le temps, ce qui coupe inutilement le déroulement normal de la vie et oblitère l'avenir tout entier, ce sur quoi on n'a pas de prise, bref une catastrophe économique et familiale à laquelle on n'ose même penser[108]." En l'espèce, si nos enquêtés mobilisent bien des recours tiers, c'est pour maintenir leur force de travail maintenant et plus tard, conscient de la persistance de conditions de travail éprouvantes pour le corps. De plus, leur démarche est plus réactive que pro-active, dans la mesure où la douleur est déjà bien installée et a d'abord été ignorée (en termes de prise en charge). Ainsi, Guillaume cuisinier de 27 ans, salarié d'un petit restaurant, s'est finalement résolu à consulter un chiropracteur pour ses multiples douleurs (dos, articulaires), mais après les avoir endurées pendant plusieurs années, au nom de sa socialisation et de l'éthique de la profession partagée par tout bon professionnel :

> « *Une fois j'avais vraiment mal donc là pour le coup je suis allé voir un chiropracteur mais c'est tout quoi il m'a fait craquer. Ça c'est le problème que j'ai depuis que j'ai commencé à travailler, je m'en étais jamais occupé donc en 10-11 ans de travail si on ne s'occupe pas de son dos ou autre bah on a des douleurs qui persistent puis à un moment donné il faut s'en occuper. Mais là hormis ça jamais de médicaments* ». (Guillaume, 27 ans, Bacchus)

L'enjeu de cette prise en charge de ses douleurs n'est pas tant la douleur immédiate que la préparation de son corps pour tenir encore longtemps dans le métier, pour lui qui envisage d'ouvrir son propre restaurant :

> « *Après moi je vois des cuisiniers, ils ont un certain âge ils continuent de travailler même avec la douleur, on travaille si on a un commerce à soi on est bien obligé de travailler pour que ça continue de fonctionner. Moi mon but c'est d'avoir mon restaurant plus tard donc je me mets dans le cas où si j'ouvre mon restaurant plus tard, même si à 60 ans j'ai mal au dos, je dois continuer de travailler pour faire rentrer de l'argent, je le ferai je suis obligé* » (Guillaume, 27 ans, Bacchus).

On voit ainsi se dessiner une carrière de prise en charge des douleurs et maux du corps : face à des métiers qui exposent à des douleurs chroniques perçues comme inévitables, initialement l'endurance prévaut. Une fois le seuil de tolérance atteint ou qu'il faut se préserver pour l'avenir, on observe une prise en main du corps qui se construit parfois dans l'entre-soi et s'appuie sur des méthodes à portée de main, à distance des institutions médicales vers lesquelles on se tourne en dernier recours. Distance qui n'est donc pas synonyme de passivité vis-à-vis des maux du corps, puisqu'une grande partie des enquêtés cherche à les atténuer par des moyens mobilisables à tout moment et partagés sinon construits au sein du collectif de travail. L'enjeu étant de mettre le corps au service du travail ; il devient un corps « à soumettre pour réaliser l'activité"[109]. Toutefois, c'est rarement par une sortie de l'emploi, même temporaire (par un arrêt de travail notamment) que ce soulagement est envisagé, et ce d'autant moins que cela reviendrait à mettre en péril l'équilibre du collectif de travail. Or plus le collectif est soudé, ce qui est une caractéristique modale des TPE étudiées, moins on s'autorise à se plaindre et à écouter ses maux.

[108] Boltanski, *op. cit.*, p. 221-222.
[109] Schepens, 2013, *op. cit.* p. 67.

3- Des logiques d'évitement des arrêts de travail : venir travailler avec ses douleurs signe de vaillance et de valeur professionnelle

3.1 Ne pas se sentir autorisé à s'arrêter

L'oubli du corps est particulièrement tangible quand le travail est poursuivi malgré un état de santé ou des recommandations médicales qui nécessiteraient d'arrêter l'activité provisoirement ou durablement. La plupart des dirigeants estime "*ne pas avoir le droit d'être malade*", comme l'expriment ces patrons d'une entreprise de maçonnerie et d'un restaurant :

> **«** L*es artisans en fonction libérale en général, ils n'ont pas intérêt ni de tomber malade ni d'avoir des arrêts donc il y a une énergie qu'ils essaient d'avoir en permanence pour survenir à tous les aléas. Ils n'ont même pas le temps de s'occuper de leur santé - **Même quand vous sentez que vous auriez besoin d'y aller ?** - bah non, je ne peux pas. Quand on a du travail et des obligations, on ne peut pas. On n'a pas le temps pour ça* ». (Hacène, 35 ans, patron bâtiment)
>
> *« Moi j'ai une hernie discale, je dois me faire opérer depuis neuf ans mais je me fais "rentrer" par un magnétiseur régulièrement, parce que je peux pas m'arrêter comme ça 2 mois, 3 mois […] Alors sur le diabète par exemple parce qu'il m'est tombé dessus y a... 3 ans, voilà. J'ai perdu 10kg en un mois, j'étais crevé, tout le temps la sensation de soif, donc difficile de passer 80h comme ça, après il a fallu faire des examens, ainsi de suite, bon après y a des solutions, heureusement, mais ça a été difficile de travailler dans des conditions comme ça.[…] J'arrivais pas à me concentrer, plus du tout la niaque, plus du tout la motivation quoi... Grosse fatigue quoi.* ***- Et vous avez eu un moment assez long avant d'avoir le diagnostic ?*** *Oui ça devait être 3 mois... Oui parce que rendez-vous chez un spécialiste, tout ça...****- Oui donc tout ce moment d'incertitude...*** *Tout à fait, 'qu'est-ce que c'est ?' (sourit) et puis, 'ça va bien se passer, on va attendre un peu', un mois se passe, ça passe pas, donc on intervient un mois [après]..***Du coup, là, vous avez été arrêté pendant combien de temps pour ce diabète ?** Ah pour le diabète j'ai pas été arrêté.[…] J'en pouvais plus le soir, oui, tout à fait, mais voilà, on fait ce qu'on peut quoi ! (rire) (André, patron, 45 ans, restaurant Le Terroir)

Les arrêts de travail restent assez exceptionnels. On pourrait y voir un signe positif d'une bonne santé de ces travailleurs. En réalité, c'est la combinaison d'une série de facteurs qui expliquent qu'ils soient peu nombreux et participent à l'invisibilisation des problématiques de santé dans les TPE[110] : les répercussions économiques, le rapport au corps, le refus d'entraver le cours ordinaire de l'activité de l'entreprise au nom de la solidarité avec les collègues et le patron, le refus de faire prévaloir un mal vis-à-vis duquel collègues et patrons ne prennent pas de telles mesures, préserver son image de "bon professionnel", c'est à dire être courageux, endurant et poursuivre l'activité indépendamment des douleurs ou maladies. C'est en effet comme le souligne N. Dodier dans le comportement individuel face aux maladies et aux accidents que se révèlent aux yeux des autres le rapport de l'individu à son travail[111]. Les catégorisations positives et négatives du discours professionnel, liant présence et motivation au travail (courage, endurance) remettent en cause l'existence effective d'une réalité corporelle de la maladie (d'un accident) présentée comme justifiant un arrêt de travail[112]. Renoncer à s'arrêter c'est faire montre de son professionnalisme.

Lorsqu'ils sont contraints de se résoudre à passer chez le médecin ou à l'hôpital et qu'un arrêt de travail leur est proposé ou fourni, il est fréquent, voire majoritaire, que les travailleurs des TPE s'en détournent. Les patrons des TPE évitent généralement soigneusement pour eux-mêmes de prendre un arrêt maladie, ou s'ils y sont contraints comme dans le cas d'opération ou de cancer, ils en réduisent la durée.

> *« Moi j'ai été arrêté (rire), cancer, l'année dernière, donc ça c'est pareil c'est très compliqué, très compliqué, dans nos petites boîtes, d'être arrêté, qui va me remplacer, à part ma femme... Même ma*

[110] Nous explicitons plus longuement dans le point B.
[111] Dodier N., 1986, « Corps fragiles. La construction sociale des événements corporels dans les activités quotidiennes de travail », R*evue française de sociologie*, 27 (4), p. 603-62.
[112] Dodier, 1986, cité par Schepens, *op. cit*., p. 65-66.

femme, ça a été compliqué, avec son coude [cassé], donc avec le coude [cassé] on continue à travailler, on fait les salles de bain avec une main (rire) parce qu'on n'a personne d'autre ! (...) J'ai fait un cancer de la thyroïde l'année dernière. Donc un cancer de la thyroïde c'est 3 mois d'arrêt et je me suis arrêté quinze jours. Donc je suis revenu au travail. Difficilement, mais voilà. On est une trop petite entreprise pour s'arrêter, on peut pas rester chez nous dans le canapé c'est pas possible (sourit), c'est le gros problème de nos métiers. Très gros problème […] Pour mon cancer là, il a fallu que je me fasse opérer donc j'ai pas eu le choix. Et donc du coup, j'ai dit à ma femme « le soir tu fermes, le vendredi soir, le samedi soir... » donc perte de chiffre d'affaires, donc forcément un emploi à la clef, ça peut aller très vite parce qu'on est une entreprise saine mais quelqu'un qui est juste, ça peut aller très, très vite, ça peut vite basculer, là on n'a pas d'accompagnement, on n'a rien, qui remplacerait ? […] J'aurais pas été en couple, qu'est-ce que j'aurais fait ? (soupire) qu'est-ce que j'aurais fait ? J'aurais peut-être perdu mon fonds de commerce. On ne peut pas demander à un salarié de faire 20h...(André, 45 ans, patron, restaurant Le terroir).

Les salariés adoptent de semblables stratégies d'évitement des arrêts maladie, quoique sans doute dans de moindres proportions.

*"J'ai vu mon médecin il m'a fait un arrêt mais je ne me suis pas arrêté. bah on est que 2 quoi ! Même si je n'ai pas beaucoup de force je préfère venir donner un coup de main quoi !" (*Coco, 23 ans, couvreur, Entreprise Cardo)

"Je suis dure au mal, même si j'ai mal je continue de travailler. Toute ma grossesse je l'ai passée les fesses vissées sur le tabouret (rire), tellement j'avais mal au dos mais j'ai pris mon congé maternité normal" (Capucine, 30 ans, coiffeuse, salon Le ciseau).

« Je voulais pas prendre d'arrêt parce que j'aime pas trop prendre d'arrêt dans la semaine comme ça, je me suis dit que le jeudi je suis un peu toute seule avec Mélanie. De décaler tout le monde, d'embêter tout le monde pour prendre ses clients c'est compliqué ouais, donc du coup bah j'ai pas pris l'arrêt. Je me suis dit : ça va être compliqué pour eux donc ça ne sert à rien, j'y vais et puis voilà quoi ». (Agathe, coiffeuse, 20 ans, salon l'Équilibre)

Se considérant dépendants en terme d'emploi ou impliqués dans la vitalité économique de l'entreprise à laquelle ils sont souvent fiers de contribuer, et/ou partageant les difficultés organisationnelles liées au sous-effectif et aux répercussions pour les collègues (surcharge de travail, désorganisation…),ou encore partageant le même rapport distancié au corps et les mêmes valeurs professionnelles de résistance, les salariés adoptent le même rapport distancié aux arrêts de travail.

Pour certains, dont l'arrêt est inévitable, ils continuent tout de même de s'impliquer, même à distance. Dans le salon 77 boulevard, une coiffeuse, Alexandra, s'est cassée le pied au moment même où Aurélie (la dirigeante du salon) se faisait opérer des yeux. En dépit de leurs arrêts de travail respectifs, elles se sont toutes deux présentées au salon le jour suivant pour appeler l'ensemble des clients et aider à la réorganisation du planning. Elles se sont également tenues disponibles en cas de questions ou problèmes durant les deux semaines où Noemie, leur collègue, a géré seule le salon.

"*Mais après, voilà, j'avais toujours… J'étais seule mais j'avais pas l'impression d'être seule parce qu'en fait, j'avais toujours les filles au téléphone pour me dire, pour m'aider pour des choses. Enfin, le premier jour de l'arrêt, moi je vois Alexandra qui est le pied dans le sac entre guillemets et je vois Aurélie qui venait de se faire opérer, elle s'est fait emmener parce qu'en plus elle voyait rien (rire). Elle se fait emmener voilà pour me gérer, parce qu'en fait c'était un jour où je ne travaillais pas et du coup bah les clients étaient pas au courant donc il faut appeler les clients comme quoi, des fois, c'est pas avec toi, rechanger tous les rendez-vous sur 15 jours en fait, qui étaient prévus. (...) Donc en fait, elles sont venues toutes les deux pour appeler tous les clients, donc super cool ! T'es en arrêt, voilà, enfin… j'avais toujours… Je ne me sentais pas seule entre guillemets parce que j'avais toujours un appel d'elles et… Donc ouais, ouais. Mais ça l'a fait, quand on en reparle maintenant… c'était fatiguant, mais ça l'a fait, il y avait pas de soucis."* (Noémie, 26 ans, coiffeuse, salon 77 Boulevard)

3.2 S'arrêter sans passer par l'administration : un pacte tacite entre salariés et employeurs

L'évitement administratif des arrêts maladie constitue une autre dimension du phénomène fréquemment rencontré : il consiste en un arrangement passé entre salarié malade/blessé (y compris du fait du travail), patron et collègue afin de permettre à celui qui est malade/blessé de ne pas venir en positionnant l'absence sur un jour de congé inter-changé avec un collègue ; ou encore à poser des jours de congés après une période de travail intense dont ils savent qu'elle va impacter la santé. C'est ainsi que Noemie (coiffeuse) endure les douleurs consécutives à une tendinite intervenue suite à une période de travail intense sans prendre d'arrêts attendant de partir en congés ou encore de Joëlle (serveuse) qui ne s'est "mise en arrêt", sans passer chez le médecin, autrement dit, qui ne s'est pas présentée au travail sur avis et "activisme" de sa collègue.

> *"J'ai pété un câble en décembre dernier j'avais les partiels à préparer, y'avait le travail, moi j'ai fait 3 mois où j'étais en 60 heures semaine entre la fac, les révisions et le travail. Du coup en décembre dernier je pouvais plus rien faire, je pouvais plus travailler, je pouvais plus bosser les cours* ***- Comment tu as fait alors ? Tu t'es mise en arrêt ?*** *Oui, j'avais pas d'appartement à ce moment-là donc j'étais logée chez Amandine [ma collègue] et donc elle m'a vue dans cet état un matin alors que je devais aller bosser, elle a appelé le patron et lui a dit que je me mettais en arrêt. Moi j'avais posé une semaine de vacances la semaine suivante du coup il m'a mise en arrêt en fait la semaine où j'étais pas bien et j'avais la semaine de vacances après. Et c'est là où j'ai demandé de me mettre en 16 heures par semaine. -* ***Il t'a mise en arrêt maladie ?*** *Je ne suis même pas allée voir le médecin donc je sais pas si il a mis ça comme des vacances, des congés payés, j'ai pas vu avec lui, je pense que c'était des congés payés. -* ***Mais tu as pas du tout négocié avec lui ?*** *Pas du tout, non pas besoin de négocier, quand il voit qu'on va pas bien il est super cool.* (Joëlle, serveuse, 22 ans, restaurant la promenade).

Des pratiques de contournement régulières rendues possibles par l'organisation du temps de travail

Dans l'entreprise Piveteau (bâtiment), du fait de l'existence d'un compte d'heures mis à jour chaque semaine, les salariés peuvent demander à la patronne une demi-journée ou une journée de repos assez facilement. Ainsi, Romain a pris une journée pour se rendre chez l'ophtalmologue après avoir reçu un éclat dans l'œil lors de travaux de démolition et s'est reposé chez lui ensuite, sans que ce ne soit comptabilisé comme un arrêt de travail (et *a fortiori* accident du travail !). Il a simplement « *pris sa journée* ». De la même façon, Adrien a pris deux jours de repos quand il a eu la « *crève* » après avoir travaillé sous la pluie (il a bien été chez le médecin, a pris des médicaments mais n'a pas « fait marcher » son arrêt de travail pour éviter les 3 jours de carence). Ces contournements semblent faire partie intégrante du fonctionnement de l'entreprise. Antoine indique par exemple qu'il est rare qu'il se mette en arrêt de travail. Pour faire face à d'éventuelles maladies, il prend plutôt un ou deux jours grâce aux heures supplémentaires accumulées, pour se reposer chez lui.

Cette stratégie qui rend invisible les arrêts pour maladie est souvent adoptée à la demande des salariés qui ainsi évitent plusieurs coûts notamment économique, administratif ou encore symbolique.
Pour certains, c'est même la sortie de l'activité qui serait recommandée eu égard à leur état de santé, mais qu'ils refusent. Ainsi ce patron d'une entreprise de couverture qui souffre d'une hernie discale et d'une sciatique, causant paralysie et parfois chute, poursuit malgré tout, et contre avis médical, son activité :

> *"j'ai mal mais bon je monte quand même. Le médecin m'a dit de ne plus monter sur le toit normalement. Il m'a dit que le mieux à faire c'est ne plus monter du tout, d'arrêter de faire ça. Il m'est arrivé de monter sur un toit et à 1 mètre de l'échelle je suis tombé par terre, les gars ils m'ont*

*ramassé et puis ils m'ont mis dans le camion. J'étais paralysé complètement… ça peut arriver que je sois sur le toit et que je ne puisse plus bouger alors j'attends un petit peu. J'ai mal mais bon je monte quand même. Je bosse quand même ! Je ne peux pas rester toute la journée à la maison à ne rien faire" (*Filipe, 40 ans, patron, entreprise Cardo).

Les salariés là encore adoptent parfois des attitudes semblables : c'est le cas de Capucine, qui en dépit de l'endométriose dont elle souffre et qui lui provoque d'importants problèmes de dos, n'envisage pourtant pas de changer d'activité, ce contre l'avis de son médecin.

"J'ai une adénomyose. C'est comme une endométriose mais c'est interne à l'utérus, ça provoque des contractions dans le dos, dans le ventre et donc des douleurs musculaires qui sont un peu plus présentes du fait que je sois en activité debout à forcer sur mon dos. - ***Et vous le saviez quand vous vous êtes engagée dans ce métier ?*** *Non, non je l'ai su y'a un an, juste après que j'ai accouché. J'avais des kystes et je me suis fait opérer et je l'ai appris dans la foulée. D'où de nombreuses années de douleurs donc c'est pour ça que je suis très dure au mal aussi.* ***-Et du coup ça remet en cause vos perspectives professionnelles ? Vous n'envisagez pas de changer de métier ?*** *Le médecin m'a dit que ce n'était pas recommandé avec mon métier, je sais pas si j'irais jusqu'à 70 ans parce que les retraites reculent de plus en plus mais pour l'instant non ça me va très bien comme ça."* (Capucine, 30 ans, coiffeuse, salon e ciseau).

De telles attitudes « entravent l'action médicale »[113], et témoignent de l'engagement qui habite nos enquêtés et leur permet de tenir mais qui nuisent nonobstant à la santé. Celle-ci se trouve reléguée au second plan, au nom de valeurs professionnelles où la vaillance est centrale. Autrement dit, le problème n'est pas tant son corps ou sa santé que la stabilité économique de l'entreprise ou l'équilibre du collectif.

4- Des logiques d'évitement : de la déclaration des accidents de travail et de la reconnaissance des maladies professionnelles

Comme l'indiquent les statistiques, les travailleurs des TPE ne sont tout de même pas totalement étrangers aux accidents du travail et aux maladies professionnelles reconnus. Par exemple, les risques de TMS (troubles qui représentent globalement 4 maladies professionnelles sur 5) sont certes moins importants proportionnellement dans les TPE qu'ailleurs, mais ne sont pas inexistants pour autant. Ainsi, en 2007, pour dix millions d'heures de travail, les salariés des établissements de 1 à 9 salariés se sont vus reconnaître 6,7 TMS[114].
Par ailleurs, selon les données de l'enquête SUMER, 7% des salariés employés dans des établissements de moins de 10 salariés ont déclaré au moins un accident du travail dans les douze derniers mois.

Mais, si sur le terrain de nombreux accidents à caractère soudain ayant eu lieu à l'occasion du travail nous ont été confiés (glissades ou coupures dans la restauration impliquant suture ; chute d'échelle dans le bâtiment entraînant entorse à la cheville ou côtes brisées...), seule une minorité a fait l'objet d'une déclaration en bonne et due forme.

Dans l'immense majorité des cas qui nous ont été relatés, l'évitement prévaut en matière de déclaration des AT ou d'une demande de reconnaissance en MP. Le cas d'une salariée de la coiffure souffrant d'un rétrécissement du canal carpien amorçant les démarches visant à faire reconnaître son problème comme MP puis les abandonnant en chemin après avoir pris l'avis de son employeuse, est à ce titre exemplaire. En effet, c'est cette dernière qui brise l'élan de sa salariée en lui faisant comprendre que c'est contraire à l'éthique professionnelle.

[113] Schepens, *op. cit*.
[114] Euzénat D., septembre 2010, « L'exposition des salariés aux maladies professionnelles en 2007 », *Dares Analyses*, n°056.

Des forces exogènes conduisant à l'évitement d'une demande de reconnaissance en MP : le cas du canal carpien d'une coiffeuse

Emilie (la patronne, 39 ans) et Capucine (la salariée, 30 ans) travaillent ensemble depuis l'ouverture du salon en 2009. La seconde a été embauchée par Emilie après son apprentissage dans ce même salon. Malgré une période un peu plus tumultueuse (pendant la grossesse et après la reprise du travail de Capucine), les deux collègues s'entendent bien, l'ambiance entre elles est plutôt chaleureuse et la patronne n'hésite pas à modifier l'organisation du travail pour satisfaire (et conserver) sa salariée. Salariée qui est, on va le voir, particulièrement fidèle à l'entreprise et la patronne. En effet, celle-ci souffre du canal carpien, mais n'envisage pourtant pas d'engager une procédure de reconnaissance en maladie professionnelle.

_ Et vous allez monter un dossier de reconnaissance en maladie ?
_ Capucine, la salariée : *Non non. Déjà je crois que c'est extrêmement compliqué et en plus de ça, c'est une petite entreprise mais si j'avais un truc j'ai pas envie que ça retombe sur Emilie. Malheureusement c'est les risques du métier et en plus de ça y'a le facteur génétique, ma mère s'est faite opérer, mon père s'est fait opérer, je vais pas… Parce que ça ne dépend pas de moi si il se passe un truc ça retombe directement sur Emilie. Et puis c'est trop compliqué (...) au départ je voulais faire ça parce que j'ai demandé à mon médecin. Je pensais que c'était juste par rapport au fait d'avancer les frais médicaux en fait, que c'était pris en charge le fait de faire passer ça comme maladie professionnelle. Et je ne pensais pas qu'il y avait toute une partie beaucoup plus importante juridiquement, financièrement. J'avais aucune connaissance puis j'en ai discuté avec Emilie et avec une copine esthéticienne à qui c'est arrivé. Donc elle me dit « Non non y'a tout un dossier à monter avec la sécu etc mais après si y'a un problème je peux avoir une rente un truc comme ça. Et puis faut pas se prendre la tête avec ça.*
_Oui pour qu'il y ait une reconnaissance c'est très long…
_ça serait un truc très grave effectivement, j'aurais eu un accident de travail je dis pas mais là c'est pas le cas quoi (...) je serais tombée sur un produit et puis encore je sais même pas, je serais dans une grande entreprise je pense que j'aurais moins de scrupules mais là ça serait pas dans mon intérêt non plus de la mettre dans la merde financièrement.

Emilie, la patronne : "*tu vois le cas là de Clémentine qui m'a demandé une reconnaissance en maladie professionnelle, moi si j'avais eu un problème de canal carpien, jamais je n'aurai demandé un papier pour que ça passe en maladie professionnelle . (Patronne de salon de coiffure, 39 ans, BP coiffure).*

Ces extraits sont révélateurs de plusieurs arguments qui s'entrecroisent et justifient de ne pas engager une procédure de reconnaissance en MP : l'euphémisation du problème de santé, ne pas pénaliser l'entreprise et par là même son emploi, ne pas responsabiliser et mettre en difficulté sa patronne qu'elle dédouane au demeurant totalement de son mal, non induit selon elle par l'organisation du travail mais par l'activité elle-même. Elle aurait donc « *des scrupules* » à mettre en cause l'entreprise avec les implications que cela pourrait avoir.

La patronne interrogée à ce sujet renvoie, elle, cette démarche à une forme de

déloyauté ou de manquement à la morale professionnelle :

[D'un ton outré] *: « Tu vois le cas là de Capucine qui m'a demandé une reconnaissance en maladie professionnelle, moi si j'avais eu un problème de canal carpien, jamais je n'aurais demandé un papier pour que ça passe en maladie professionnelle ! »* (Emilie, 39 ans, chef d'entreprise, BP coiffure, père ouvrier, mère employée, salon d'Emilie, 2 salariées).

Ce cas limite est tout à fait emblématique de la force de ces logiques d'évitement qui, quand elles ne se nourrissent pas de formes de contournement incorporées (ce qui est rare), passent par des modes de découragement exogènes.

Chez les plus jeunes des professionnels rencontrés, ces modalités d'évitement ne sont pour autant pas exemptes d'inquiétude quant aux possibilités de durer dans le métier. S'ils tiennent parce qu'ils sont jeunes face aux contraintes du métier, beaucoup mentionnent qu'ils ne pourront sûrement pas faire carrière jusqu'à la retraite comme l'indique Julie : « **- Et ces problèmes de santé, à certains moments vous sentez qu'ils menacent votre travail ou ?** *Je pense que je pourrai pas faire serveuse toute ma vie, pas à ce niveau-là, ça jouera forcément sur... Toute façon y'a très peu de gens qui restent serveuses toute leur vie, jusqu'à 63 ans, ça fait vieux pour le service* ». Et ce alors même qu'ils banalisent les pénibilités de leur métier assez largement pour l'instant : *"tant que ça tient, je fais ce boulot"* (Julie, 30 ans, serveuse, restaurant Le terroir).

Ces logiques de contournement ont pour caractéristiques de se succéder les unes aux autres : quand l'acceptation ne marche plus et qu'il faut quand même alléger les douleurs, il peut y avoir passage chez le médecin ou évitement par le biais de l'automédication ou le recours à des professionnels du secteur paramédical ou non conventionnel. Ces situations mettent à distance la prise effective de l'arrêt maladie et renvoie cette dernière à un processus semé d'embûches qui explique la faiblesse des chiffres officiels enregistrés par le ministère et plus largement l'invisibilisation des troubles de santé dans les TPE.

B. Attachement et dépendance à l'entreprise et à ses membres, causes des stratégies de contournement et d'évitement

-Comment tu fais en termes d'activités quand tu as ta cheville qui… ? *Et bien je serre les dents. Je ne peux pas quitter le travail, je peux pas moins travailler, je suis obligée d'y aller quoi.* ***-Prendre un congé maladie c'est pas possible à ton échelle ?*** *C'est pas possible parce qu' en fait dans la restauration c'est hyper délicat de prendre un congé maladie parce que si il manque une personne le midi, il va falloir qu'il réembauche derrière. Parce qu'il a besoin de toute son équipe. Il peut pas réembaucher pour une semaine et il peut pas faire d'extra non plus parce que c'est pas déclaré.* ***-Dans ta boîte y'a pas d'extra au noir ?*** *Non, du tout. Donc en fait je ne peux pas le lâcher. Tu prends une journée ou deux au pire qui me mettra en congé payé ou en arrêt maladie mais c'est tout.* ***-Donc c'est plus pour ton patron que tu tiens ?*** *Ouais je ne veux pas le laisser tomber. Non parce que c'est trop délicat dans la restauration de laisser tomber son patron mais l'équipe aussi.* ***Et donc du coup les autres aussi ne prennent jamais d'arrêt ? Comment ça se passe ?*** *Oh non jamais. Jamais jamais. Moi j'ai Daniel, mon copain qui travaille avec moi, on travaille ensemble. Et par exemple lui aussi il a des problèmes dans le dos etc. Et lui il est à fond dans le shiatsu, il fait du tai-chi. Ça,*

*ça l'aide lui, il prend soin de lui de cette façon-là. " (*Amandine, 27 ans, serveuse, restaurant La Promenade).

Le degré de proximité sociale ou professionnelle qui lie chaque salarié à son employeur ou à ses collègues détermine fortement les comportements observés en matière de prise en charge des troubles de santé, autant que le rapport entretenu aux risques professionnels. Ainsi, plus les salariés fournissent des indices d'attachement à ceux qui partagent leur quotidien de travail et, partant, à leur entreprise, moins ils misent sur des recours institutionnalisés (médecine conventionnelle, arrêt de travail, déclaration d'AT-MP) pour pallier leurs problèmes de santé.

Dans un premier temps, nous analyserons la manière dont la socialisation professionnelle, le rapport à l'avenir, l'origine et le sens des mobilités sociales contribuent à fabriquer des modes d'attachement plus ou moins forts à leur TPE et à leur collectif de travail qui induisent les comportements d'évitements précédemment décrits. Ensuite, nous verrons en quoi le coût économique et symbolique du passage par l'institution médicale et l'arrêt de travail, et le souci d'entretenir une forme de respectabilité populaire participent quant à eux de formes de dépendance aux TPE qui les emploient. L'ensemble de ces facteurs alimentant le contournement de la prise en charge des troubles de santé sous ses modalités les plus institutionnalisées.

1-L'attachement à l'entreprise et à ses membres

La socialisation professionnelle constitue un ferment majeur de la construction et de la diffusion de l'identité professionnelle. Dans certaines des TPE des secteurs étudiés, cette socialisation est clairement synonyme de minimisation voire d'un déni des risques liés à l'activité.

1.1 Une socialisation professionnelle tournée vers l'acceptation des risques et de la douleur

"On s'abîme, c'est le métier qui veut ça, on peut pas se permettre de s'arrêter "

De ce rapport distancié aux risques découle la valorisation de l'endurance aux troubles de santé plutôt que leur cure. Ainsi, ceux qui choisissent les métiers étudiés, se conforment à une norme interne d'abnégation obligatoire face aux risques et douleurs du métier : « *ton métier tu l'as choisi tu sais ce que tu veux donc c'est comme ça [sous-entendu d'avoir des douleurs diffuses]* » (Emilie, 39 ans, patronne, salon Le ciseau). Constitutive de l'identité professionnelle[115], l'abnégation transite par diverses formes d'injonction à l'endurance tant face aux facteurs de risques et de pénibilités qu'à leurs effets sur le corps. La psychodynamique du travail parle de refoulement par la virilité ou la muliérité. On estime "qu'on peut supporter sans dommage une pénibilité, affronter sans crainte un risque, c'est se distinguer d'une « femmelette » et la « muliérité » pousse les femmes à nier qu'un travail routinier ou marqué par une forte dépendance à l'égard de la hiérarchie ou de la clientèle (sur le mode de la soumission ou celui du dévouement) puisse représenter un coût pour leur santé physique ou psychologique"[116].
Le rapport au risque et au danger de l'activité qui prévaut parmi les pairs socialisateurs explique en partie leur minimisation, sinon leur déni. Ces mécanismes de mise à distance des risques sont renforcés par la référence à un passé ou un ailleurs considérés plus dangereux encore[117]. De plus, les travailleurs ont souvent le sentiment de maîtriser cette dangerosité. Lorsqu'un accident survient, celui-ci est renvoyé à la

[115] Omnès C., Pitti L. (dir.), 2009, *Cultures du risque au travail et pratiques de prévention au XXe siècle. La France au regard des pays voisins*, Rennes, PUR.
[116] Gollac et Volkoff, 2006, *op. cit*.
[117] Duclos D., 1987, "La construction sociale du risque : le cas des ouvriers de la chimie", *Revue française de sociologie*, vol. XXVIII, p. 17-42 ; Mias A., Legrand E., Carricaburu D., Féliu F., Jamet L., 2013, *Le travail de prévention. Les relations professionnelles face aux risques cancérogènes*, Toulouse, Octarès.

responsabilité individuelle, à l'erreur humaine du travailleur[118] ou à son manque de professionnalisme[119] plus qu'au travail lui-même. D'ailleurs dans les représentations collectives, les facteurs de risques sont dans la grande majorité des cas imputées à des facteurs humains, "le traitement du risque, pour l'employeur, consistant davantage à éduquer les comportements des salariés qu'à transformer le milieu de travail[120]".
C'est au nom de cette virilité que la prise de risque est valorisée, notamment dans le bâtiment : on ne ménage pas son corps, on ne s'arrête pas, on ne se plaint pas trop, au risque d'être remis en place voire moqué. L'endurance est un moyen de montrer que l'on est fort, voire le plus fort, d'où potentiellement une sous-utilisation de certains dispositifs de sécurité. Dans l'entreprise de couverture Cardo, les hommes se lancent des défis pour faire la démonstration de leur force et de leur résistance : on s'amuse (valorise) d'untel qui ne bronche pas même quand il se fait électrocuter, on concourt pour voir qui lancera la tuile le plus loin ou portera la plus grosse poutre et on renonce par la même occasion à la couper en deux (ce qui serait un aveu de faiblesse même si on prétexte une limitation des déplacements) ou à utiliser le matériel à disposition pour porter :

> *"Ils faisaient la course de qui porte les charges les plus lourdes (...) c'est à celui qui pourra porter plus lourd, il y a des moments ils balancent la tuile aussi loin qu'ils peuvent pour savoir lequel va le plus loin. Et puis après ils disent « oh la dernière fois on a lancé la tuile vachement loin on en a chié ! ». Si j'avais su on aurait pris l'engin (monte-charge) Alors maintenant j'achète j'achète j'achète, j'ai 2 monte-charges pour les soulager mais ils ne s'en servent pas !"* (José, 50 ans, patron, entreprise Cardo).

Les travaux relatifs à la socialisation professionnelle des coiffeurs[121] ou encore des travailleurs de l'hôtellerie restauration[122], montrent que les risques ne sont pas tant déniés qu'intégrés au rang de fatalité, au nom des clients qu'il faut servir, quand bien même quelques précautions, notamment posturales, sont rappelées et suivies. Tout se passe comme si s'user et s'abîmer discrètement sur la scène des relations de services constituait un gage de dévouement et de compétence due à l'interaction avec le client et le pendant de métiers de services érigés au rang de "passion" (référence particulièrement présente dans la coiffure).
Au plan symbolique, cette mise à l'épreuve et à l'usure du corps donne accès à des formes de dignité professionnelle, voire sont rendues synonymes d'excellence professionnelle, ce qui explique l'acceptation des pénibilités et maux perçus, et ce d'autant que les travailleurs exempts de signes d'usure peuvent être suspectés d'être des passagers clandestins du métier.

La fierté de tenir malgré une santé très dégradée. Un cas de déréalisation du corps

Capucine, salariée du salon Le Ciseau est belle et bien concernée par d'importants problèmes de santé. Elle souffre du dos en raison d'une maladie chronique aggravée par la station debout inhérente au métier ; elle a également un problème de canal carpien nécessitant une intervention chirurgicale ; des allergies et des crevasses aux mains. Malgré ses problèmes et douleurs diffuses, elle n'en a pas moins un discours de banalisation, doublé d'un discours de valorisation de l'endurance, seule réponse apportée jusqu'alors. Elle accepte la douleur et compose avec car cela fait partie du métier. Elle a été socialisée dans sa formation au fait que dans ces métiers les douleurs de dos, d'articulation etc. sont fréquentes et « normales » : "*Oui bah oui, on nous*

[118] Schepens F., « L'erreur est humaine mais non professionnelle : le bûcheron et l'accident », *Sociologie du travail*, vol. 47, n° 1, 2005, p. 1-16.
[119] Desmond M., 2006, "Des morts incompétents", *Actes de la recherche en sciences sociales,* 5, n° 165.
[120] Omnès et *al. op. cit*., p. 67.
[121] Desprat D., 2015, « Une socialisation au travail émotionnel dans le métier de coiffeur », *Nouvelle Revue du Travail*, n°6 ; Denave S., Renard F., 2018, « Se former au lycée professionnel ou en centre de formation pour apprentis : des socialisations professionnelles différenciées », *9e rencontres "Jeunes et Sociétés en Europe et autour de la Méditerranée"*, Lausanne, Switzerland, octobre 2018.
[122] Fellay, *op. cit*. ; Monchatre, *op. cit*.

l'apprend. On apprend à l'école, les risques, les tendinites, le canal carpien, les mauvaises positions". Elle a aussi été socialisée par sa patronne qui ne cessera de répéter, avec un ton vindicatif, qu'"*aujourd'hui on s'écoute trop", "c'est n'importe quoi tous ces trucs sur les risques et la prévention", "avant on n'était pas embêté avec tout ça et les gens s'en portaient pas plus mal*".
Rien n'est mis en place pour prévenir les douleurs (dans le travail ou en dehors) ou pour les diminuer car l'exercice du métier, si toutefois on est un "bon professionnel", suppose d'endurer et d'être résistante. D'ailleurs, Capucine dira à plusieurs reprises et avec une fierté non dissimulée qu'elle est « *dure au mal* », preuve en est les rares arrêts qu'elle a pris depuis le début de sa carrière. Cette endurance est une qualité que lui reconnaît d'ailleurs la patronne. Ayant fait ses preuves professionnellement (sur un plan éthique), si elle a besoin d'être arrêtée, l'arrêt sera considéré comme légitime et pleinement justifié.

C'est donc par les effets de la socialisation et de l'ethos professionnel, que l'attachement au collectif et à l'entreprise se construit. L'enjeu étant ne pas mettre en difficulté l'organisation du travail, le patron au même titre que les collègues, tant à l'échelle de la manière de produire que de la qualité de service qui en résulte. Raisons pour lesquelles les salariés tiennent et restent avec leurs troubles de santé sur la scène du travail.

1.2 Une bohème incompatible avec la douleur. L'enchantement de métiers subalternes par de jeunes salariés en voie de reclassement

Pour les salariés aux diplômes les plus élevés (supérieurs au bac) et issus des fractions les plus élevées de notre échantillon, en l'occurrence des fractions hautes des classes populaires, la mise à distance des troubles et des institutions médicales classiques repose sur un double (ré)enchantement. D'une part sur un rapport au corps en partie enchanté, perçu comme capable de s'auto-réparer par de petites solutions à portée de main, et d'autre part, sur l'enchantement du métier, en particulier dans le secteur de la restauration. Si l'occupation de ces postes subalternes les déclasse objectivement, les caractéristiques de l'entreprise qui les emploie permettent par transfert de capital symbolique une forme de reclassement. En effet, ce type de salariés se concentre dans les établissements situés en hyper centre-ville ou face à la mer, dont la décoration, la musique et la carte appellent une clientèle de jeunes actifs ou étudiants bourgeois ou petit bourgeois, autrement dit une clientèle valorisée socialement, ce qui leur permet d'opérer un travail de ré-anoblissement symbolique de leurs trajectoires par exemple en leur donnant une certaine visibilité à l'échelle locale :

> « *Je garde un peu toujours le côté du « oh putain c'est le barman de machin ou c'est le… » On a une image publique un peu tu vois, tout le monde te connait, t'es un peu une star* » (Mathieu, serveur, 24 ans, restaurant Le Dauphin)

Ainsi, l'enchantement de ces positions subalternes s'appuie sur plusieurs ressorts. Souvent vues comme temporaires, ces positions qui donnent à la fois une certaine visibilité à l'échelle locale et participent à la production de forme de relâchement pour une jeunesse « branchée » permet également le maintien dans une forme d'indétermination caractéristique de la vie étudiante ou plus largement de prolongement d'un style de vie bohème dont le trait principal est la dénégation des contingences matérielles. S. Monchatre avance au sujet de**s** jeunes en transition dans la restauration qu'ils ou elles « goûtent à l'activité qui s'est offerte à eux et dans laquelle le plaisir joue un rôle de boussole. Le service s'apparente à un jeu, aubaine d'un divertissement qui procure des revenus sans voir le temps passer ». L'inscription dans cette sorte "d'apesanteur sociale" est d'autant plus utile qu'elle permet d'accepter les pénibilités associées à ces métiers, et qu'elle permet de retarder l'heure des choix qui déterminent et sanctionne le reste d'une

trajectoire professionnelle et d'une trajectoire tout court[123]. L'enchantement de ces positions s'appuie également sur les figures repoussoir d'ouvriers d'usine auxquelles s'opposent la valorisation de la liberté, de l'autonomie offerte et le lien privilégié au patron "*qui fait confiance*" et aux collègues "*avec qui on s'entend très bien*" et auxquels s'identifient fortement ces travailleurs.
Autrement dit, l'indétermination permet de nourrir une croyance dans la dimension temporaire de l'investissement dans le travail, qui ouvre la possibilité d'un engagement corps et âme dans le travail, et donc dans cette entreprise. De ce fait soit la douleur passe au second plan : elle est en tous cas insaisissable dans les propos de nos interlocuteurs, transcendés par l'enchantement au travail (la dimension psychique donc) largement construit par un collectif très soudé ; soit si la douleur est belle et bien problématique, sa prise en charge par des moyens conventionnels (associés à un monde dépassé/du passé dont il s'agit de se distinguer) n'a guère sa place. Ainsi, la prise en charge des troubles s'effectue via des modes de traitement non-conventionnels[124], typiquement de type *new age*, en adéquation avec style de vie alternatif ou du moins des rapports à la santé alternatifs. Mais surtout, elle fait l'objet d'une prise en charge collective où chacun donne ses astuces, voire ses savoir-faire de prudence, lesquels se construisent collectivement pour faire face aux douleurs des uns et des autres.

2- Une dépendance économique et symbolique à l'entreprise et à l'activité

2.1 La peur du déclassement interne ou de la perte d'emploi

Le cas des travailleurs ayant un rapport incertain à la pérennité de leur emploi/poste, c'est-à -dire craignant le déclassement interne ou le licenciement parce que se considérant comme vulnérables et donc remplaçables à différents égards, expliquent certains comportements d'évitement des médecins et des arrêts.

> _***Sinon tu n'es jamais arrêté****. Non parce que j'ai jamais eu un peu ce truc-là de dire je ne veux pas que quelqu'un prenne ma place en cuisine.* ***Alors que tu en ressentirais le besoin?*** *Oui, après au début j'avais aussi besoin d'argent donc je lui demandais de me payer mes vacances.* ***Ah oui tu bossais pendant tes vacances?*** *Oui aussi par fierté de ne pas laisser ma place. Je me disais, j'ai peur qu'il soit plus content de quelqu'un d'autre.* (Gilles, 35 ans, cuisinier, restaurant Le Dauphin).

Ce cuisinier peut être qualifié de travailleur vulnérable : vulnérable en termes de santé mentale, mais vulnérable aussi par sa position dans le collectif de travail. En terme de santé, d'entrée de jeu il exprime une fragilité psychologique « *je stresse pour pas grand-chose, j'ai tendance à me monter la tête pour pas grand-chose* » et on voit bien que la situation d'entretien ne le met pas à l'aise (regard baissé, peu audible, s'excuse presque en parlant, se remet beaucoup en cause en même temps qu'il dénonce certaines de ses conditions de travail.). Il a un passif dépressif et de lourds problèmes d'addiction au cannabis. Un autre aspect très frappant tient à sa place dans le collectif et son rapport à celui-ci : dans ce restaurant, entre les serveurs et entre patrons et serveurs la bonne ambiance règne, les relations de travail sont excellentes et dépassent d'ailleurs largement le cadre professionnel, l'équipe est très soudée apparentée à "une famille" (le côté familial a été plusieurs fois souligné au cours des entretiens) mais le cuisinier se distingue du reste de l'équipe, tant dans la présentation de soi (apparence physique, hexis corporel renfrogné) que sans sa place dans le collectif. Il est isolé dans la cuisine, échange peu avec les autres (aussi parce qu'il n'a personne avec qui échanger sur le métier), il ne bénéficie pas de l'entraide du collectif alors qu'il estime apporter la sienne aux serveurs. Il exprime un sentiment de désaffiliation, d'exclusion du collectif : « *eux j'ai l'impression que c'est*

[123] Bourdieu P., 1979, *La distinction*, Paris, Minuit.
[124] Bergé C., 2005, *Les héros de la guérison. Thérapies alternatives aux États-Unis*, Les empêcheurs de penser en rond ; Besnoist J. (dir.), 1996, *Soigner au pluriel. Essai sur le pluralisme médical*, Paris, Khartala ; Bouchayer F. (dir.), 1986, « Autres médecines, autres mœurs. L'explosion des nouvelles pratiques de santé », *Autrement*, 85 ; Descola P., 2005, *Par-delà nature et culture,* Paris, Gallimard ; Laplantine F., Rabeyron P-L., 1987, *Les médecines parallèles*, Paris, PUF.

une bande de potes et moi je suis laissé de côté. Après je me mets peut-être de côté ». Si ses problématiques de santé mentale, qui jouent sur son caractère, peuvent contribuer à sa mise en retrait, on ne peut nier les décalages avec le reste de l'équipe : au niveau du capital esthétique et de l'hexis corporel, au niveau des dispositions relationnelles, des dispositions hédonistes ou à entreprendre dont sont pourvus les autres membres de l'équipe quand le cuisine se caractérise par des dispositions au repli sur soi, à la passivité, à l'inquiétude. Au final, alors qu'il occupe un poste stratégique, le cuisinier se sent vulnérable et à ce titre facilement remplaçable, pas indispensable : « J*'étais malade il y a 1 mois, 3 ou 4 jours, c'est un jeune m'a remplacé et quand je reviens il y a un gars qui a pris ma place je me dis ça fait 5 ans que je travaille pour eux, au bout de 2 mois, il est plus pote avec eux que moi* ». (Gilles)

Tout se passe comme si ces salariés adoptaient un raisonnement de type coûts *versus* bénéfices et considéraient le risque de perdre sur le terrain de l'intérêt du travail ou de l'emploi plus grand que les bénéfices associés au soin.

2.2 Respectabilité populaire et coût économique des jours de carence, des absences

> *" Il y a le côté financier, on perd de l'argent quand on s'arrête… on a 3 jours de carences et après c'est 80% du salaire" (*Capucine, coiffeuse, 30 ans, salon d'Emilie*)*

De manière générale, et comme l'ont montrées plusieurs enquêtes sur les budgets des classes populaires[125], les pertes de revenus constituent des situations critiques pour une majorité de ses membres, et les solutions qui permettent d'éviter de s'y contraindre ont leur préférence. En l'espèce, la dimension économique et en particulier la perte des jours de carence liée à la prise d'arrêt de travail figure parmi les arguments avancés par certains salariés, en particulier les plus jeunes membres des classes populaires ayant charge de famille, ou plus largement par ceux qui, engagés par un ou des crédits immobiliers ne peuvent se permettre la mise en péril d'équilibres budgétaires fragiles. Nombre de nos interlocuteurs ont ainsi indiqué ne pas se mettre en arrêt de travail même s'ils en ressentaient le besoin :

> *« Souvent parce que là, c'est le côté financier après. Tu vois ? C'est pour beaucoup de gens comme ça, t'inquiète pas dans le bâtiment. Parce qu'on ne fait pas des gros salaires non plus, mais on se dit que si on arrête une journée c'est ça en moins quoi. Et puis une semaine nous, bah il y a les jours de carence. Une semaine, t'es pas payé, t'as qu'un jour ou deux jours de payés c'est tout. Une semaine par mois, ça fait mal sur un salaire donc… » (*Cédric, plombier, salarié, 37 ans, entreprise CIT).

L'évocation du coût économique des arrêts est souvent reliée à des impératifs familiaux, tout se passant comme si la contrainte économique devait, pour paraître légitime, être redoublée d'une dimension morale. Ainsi, on peut facilement émettre l'hypothèse selon laquelle le coût induit par les jours de carence motive bien plus fortement l'évitement du médecin et des arrêts maladie que les enquêtés ont pu nous le signifier.

Outre le coût des jours de carence, le passage chez le médecin peut avoir un coût en termes de démarches administratives, que l'on veut éviter. De telles logiques ont été observées chez les plus jeunes (notamment des classes populaires et des petites classes moyennes) et ce d'autant qu'ils disposent de peu de ressources pour savoir comment s'y porter *: "il faut prendre rdv, envoyer les papiers je sais pas où...pfff".* Chez les plus jeunes, cette distance aux institutions administratives et médicales et à ses attendus peut même se traduire par une méconnaissance de l'issue donnée à une absence, comme dans le cas d'une jeune serveuse qui, à l'issue d'une fausse couche et d'un passage éclair de quelques heures aux urgences, ignore si les trois jours d'absence associés à cet épisode ont été comptabilisés en arrêt maladie.

[125] Perrin-heredia A., 2014, "La gestion des comptes en milieux populaires : des catégories administratives désajustées par rapport aux pratiques", *Informations sociales*, n°184 ; Lambert A., 2015, *Tous propriétaires ! » L'envers du décor pavillonnaire*, Paris, Seuil.

Pour pallier ces contraintes, si la prise d'arrêt devient inévitable, la prise de congés ordinaires (congés payés, RTT, ou arrangement interne sur les horaires) est privilégiée ; ce faisant les problématiques de santé rencontrées par les travailleurs sont invisibilisées. Toutefois, congés ordinaires ou arrêts, la règle dans les TPE est de poursuivre l'activité. Deux éléments centraux et complémentaires l'expliquent. D'une part, les TPE sont particulièrement sensibles au sous-effectif qui découle des arrêts de travail : "*le gars qui ne vient pas le matin, ça met tout le monde dans la merde*". Ces problèmes d'effectifs constituaient en effet la principale inquiétude dans les TPE, et ce bien que les accidents du travail et les maladies professionnelles ne constituent pas directement un enjeu économique pour les TPE en matière de cotisation. En effet, pour les patrons des TPE, les absences (arrêt maladie, absence pour maladie sans arrêt, départ inopiné, congé maternité, etc.) sont synonymes de perte de chiffres d'affaires et de désorganisation du travail qui peuvent très souvent mettre en péril la pérennité de l'entreprise à échéance de quelques mois à peine : « *Oui puis pour l'entreprise c'est préjudiciable [la reconnaissance d'inaptitude] parce que du coup, dans nos conventions collectives, on a l'obligation de payer, alors je sais plus, y a des termes exacts, mais en cas d'arrêt, on a un maintien de salaire pour le salarié. Donc pour l'entreprise, on a un maintien de salaire et on embauche quelqu'un, vous voyez un petit peu les charges que ça fait ! Pour une entreprise qui est un petit peu limite, il a vite fait de mettre la clef sous la porte pour une bêtise comme ça »* (André, 46 ans, patron, restaurant le Terroir). Reporter *sine die* le moment de se soigner et donc de se mettre en arrêt constitue une situation courante.
D'autre part, dans les cultures professionnelles des secteurs étudiés, s'arrêter est stigmatisé. Seuls ceux qui ne sont pas suffisamment investis dans l'entreprise, vis-à-vis du collectif ou qui "manquent de conscience professionnelle" et sont renvoyés au rang de "mauvais professionnels" parce qu'ils n'endurent pas la douleur, la fatigue, les contraintes du travail … peuvent envisager de s'arrêter.
Un bémol toutefois, si un travailleur a fait la preuve qu'il était un "bon professionnel" mais est contraint de s'arrêter à un moment donné, il conservera la reconnaissance dont il bénéficie malgré tout. Et ceux-là sont ceux qui ont derrière eux de longues années d'évitement des arrêts, et qui en conséquence, peuvent légitimement s'arrêter du point de vue de l'employeur et du collectif de travail. Cette distance aux arrêts maladie induite par ces cultures professionnelles se trouve renforcée par l'effet TPE, que l'on pourrait qualifier d'effet vulnérabilité de la structure à laquelle sont sensibles les salariés, soucieux de montrer leur grande conscience professionnelle. D'autant que celle-ci participe de leur reconnaissance au travail (qui peut se manifester par l'entraide, par un sentiment de prise sur l'organisation du travail, par la rémunération…), favorable à leur santé mentale, et qui pallie dans une certaine mesure les effets négatifs sur la santé physique. Ainsi, Julie, serveuse de 30 ans, très professionnelle, depuis un an au Terroir, ne s'est jamais absentée malgré des soucis de santé (arthrose, mal de pied d'origine osseuse, pyélonéphrite). Ses compétences sont reconnues par ses patrons et elle a négocié individuellement un meilleur salaire :

> *« Je suis à 1670, presque 1700, c'est très bien payé pour un travail dans la restauration ! je ne me suis pas à plaindre, j'étais à 1400 quand j'ai demandé une augmentation […]Je suis la seule à avoir été augmentée. Déjà parce que je l'ai demandé, parfois il vaut mieux demander les choses…[…] Avec l'augmentation du temps de travail [lié au départ d'un collègue] mais c'était quand même un peu supérieur au SMIC. Donc après j'ai demandé quand on m'a proposé quelque chose de plus intéressant et je lui ai dit clairement [au patron] qu'on me proposait tant par mois [dans un restaurant dans lequel elle avait travaillé]. »*

2.3 Continuité de la rentabilité économique et respectabilité patronale locale

Côté patron de TPE, dans la mesure où la continuité des services est synonyme de continuité de la rentabilité voire de la survie économique d'une part et de respectabilité d'autre part, être présent sur le terrain prime sur un très grand nombre de considérations.
Si les niveaux de trésorerie de ces entreprises ne leur permettent guère de tenir plus de 3 mois, il semble que les patrons voient leur fragilité structurelle se jouer dans des échelles de temps beaucoup plus ramassées, notamment à l'échelle de la journée *" je ne peux pas m'amuser à fermer au moindre pépin"*. La croyance dans le bien fondé de se donner corps et âme dans l'entreprise - que cela soit efficace ou pas - domine largement,

et ce, indépendamment des marges de manœuvre dont ils disposent objectivement. Deux phénomènes peuvent expliquer la force de cette croyance :
D'une part la nécessité d'induire chez les salariés des comportements similaires d'endurance aux problèmes de santé et d'engagement dans l'entreprise. La majorité des salariés rencontrés se sentaient d'ailleurs préoccupés par la situation économique de leur entreprise. On en tient pour preuve que beaucoup étaient en mesure de répondre aux questions propres à la vitalité économique de l'entreprise, dont on aurait pu penser qu'elles resteraient l'apanage des patrons, et qui plus est, faisaient des propositions visant à accroître le chiffre d'affaires. Un serveur souligne ainsi combien c'est important d'être impliqué sur ces aspects économiques pour en tirer les gratifications, ou à l'inverse pour redoubler d'énergie pour progresser, signe que la réussite de l'entreprise lui tient à cœur et donc de son implication dans cette affaire vue comme une affaire familiale :

> « *C'est bien aussi de savoir dans quelle direction on va ou on est quoi, j'aime bien voir à la fin du mois si c'est mieux que l'année dernière ou pas, sans avoir le… Alors ça ils vont le dire mais on va pas avoir le chiffre, voilà on a fait tant, ils vont dire on a fait plus de tant que l'année dernière, on a fait moins de tant que l'année dernière et c'est ça aussi, moi perso c'est important, c'est comme ça aussi que t'es récompensé du travail que tu fais, au-delà du salaire. Quand on dit "bah voilà les gars on a fait plus ça", c'est gratifiant de savoir que parce que tu t'es bougé à fond pendant un mois y'a eu ça quoi. Voilà, les petits bonhommes du bas de la pyramide qui font avancer aussi quoi »* (Greg, serveur, 23 ans, restaurant le Dauphin).

On notera toutefois que les salariés n'ont pas forcément une idée exacte des données économiques mais ne ressentent pas d'omerta à ce sujet, ce qui suffit à les satisfaire et constitue selon eux un indice de la confiance accordée par leur patron et de leur centralité dans l'entreprise.

> *« André est plutôt ouvert là-dessus, disant y'a tel crédit qui s'arrête donc on souffle, c'est plus agréable et à la fois on n'arrive pas à se payer avec Jeanne, donc bah, on ne sait jamais trop sur quel pied danser en fait, est ce que réellement ça va bien ? Je pense que ça se passe plutôt bien parce qu'on est complet à l'hôtel et le restaurant tourne bien, on est quand même deux employés en moins, par rapport à quand moi je suis arrivée, donc deux salaires qu'ils n'ont plus à payer, donc ils sont pas mal lotis ! Mais après c'est, j'ai pas un œil sur les comptes… je sais qu'il y a des crédits qui se sont arrêtés ; je sais aussi combien, ils me disent, qu'ils n'ont pas forcément un gros salaire, qu'ils me disent (sourire) pas un gros salaire qu'ils tirent de cette entreprise ; à la fois ils veulent refaire plein de choses, réinvestir donc je pense qu'il y a de l'argent sans en avoir de trop. Après dire aux employés qu'on a de l'argent, c'est aussi (sourire) … je pense qu'ils sont pas malheureux, ça a l'air de bien se passer !* ***- C'est un facteur important, ça crée de la tension ? cette question économique ?*** *Non, c'est pas facteur de tension, à partir du moment où ça se passe bien, si on a un mois vraiment pourri, là ça créerait de la tension parce que eux seraient tendus et forcément ça se ressent par ce qu'ils font partis de l'équipe, on fait partie de leur équipe. Inversement si eux ne vont pas bien, ce sera tendu, je vais le ressentir et je vais aussi être plus tendue, moins à l'aise… »* (Julie, 30 ans, Serveuse, restaurant Le Terroir)

D'autre part, l'inscription de ces petits patrons dans des cercles de petite notabilité locale implique de se conformer à certains attendus de la figure patronale et de commerçants locaux qui comptent pour les gens du quartier ou du village, notamment parce qu'ils ne dérogent jamais à l'appel.
A titre d'exemple, pour la patronne du salon Lisa Coiff, le "quartier" au sein duquel est implanté le salon qu'elle dirige depuis plus de huit ans constitue une ressource centrale. Au cours de l'entretien, elle indique même être connue comme « *le loup blanc dans le quartier* », ce qui lui permet tant de se constituer et de fidéliser une clientèle que de bénéficier d'une entraide importante (entre commerçants, entre commerçants et résidents-clients etc.). Dès lors, Lisa met un point d'honneur à créer une relation de proximité avec ses clients : tutoiement, relations amicales pour une partie d'entre eux ; et cultive avec eux le sentiment d'appartenance au « *petit village* » que constitue le quartier où est implanté le salon (quartier où Lisa habite par ailleurs, tout comme Hugo, son salarié).

"J'ai pas de stratégie. Bon après, on me dit du bouche-à-oreille que je suis connue comme le loup blanc dans le quartier. En même temps, ça va faire 9 ans donc… Lisa, on la connaît ! Euh après je pense ce qui plaît, c'est ma personnalité. C'est le côté blagueuse et puis, je suis très proche de mes clients. C'est-à-dire je vais prendre le temps de m'asseoir avec eux, je suis très tactile donc je vais facilement leur toucher l'épaule, leur toucher le bras. Et je pense que c'est ce qui me démarque le plus. C'est pas du tout dans une approche de vente ou autre chose, c'est vraiment dans le côté humain en fait."

A l'échelle même de l'entreprise, le patron se doit d'être un exemple en matière de présence pour ses salariés, au risque de mettre en péril son autorité. C'est ce qui s'est passé au restaurant Le Bacchus, où au demeurant les relations sont assez horizontales entre salarié et patron, suite aux absences répétées du patron dans le courant de l'hiver 2018, au moment de sa séparation :

> « *Un moment donné avec toutes les histoires de vie perso qui étaient un peu compliquées j'ai eu tendance à être moins là, à lâcher un peu le truc. Mais je n'aime pas parce que ça ne donne pas un bon exemple, c'est difficile d'être plus respecté quand vous faites moins d'heures.* » (André, 50 ans, patron, restaurant le Bacchus)

Les répercussions de ces absences ne sont pas négligeables et notamment favorisent un empiétement des rôles entre patron et salarié, mettent en péril le *distingo* hiérarchique, auquel tient le patron ("*c'est moi le patron*" dira-t-il) et sapent l'autorité du patron : « *il est investi dans son boulot Guillaume mais il a tendance à penser qu'il est chez lui, c'est parfois un peu pénible* ». Le salarié l'a beaucoup remplacé pendant cette période, ce qui a permis au restaurant de tourner mais s'en est probablement suivie cette situation difficile à ré-inverser. Quand la situation personnelle du patron s'est stabilisée, il a essayé de rétablir l'équilibre, notamment par une présence importante, une attitude plus exemplaire (horaires d'arrivée et de départ, amplitude de présence), lui permettant d'avoir la légitimité pour recadrer le salarié si nécessaire à propos de retards ou de manière de faire… Il a ainsi cherché à réaffirmer sa position de patron et par là-même son pouvoir de décision et son autorité sur Guillaume. Pourtant Guillaume ne semble pas l'avoir accepté car quelques mois après l'entretien, il a quitté l'entreprise pour ouvrir son restaurant (même si d'autres raisons peuvent l'avoir motivé).

C. Les effets de ces stratégies d'évitement : une santé dégradée ?

Les stratégies d'évitement mobilisées par les travailleurs des TPE, si elles s'effectuent principalement au bénéfice des entreprises, des collectifs de travail et de la santé mentale ont toutefois des impacts privés qui se traduisent par une santé physique dégradée.

1- Une dégradation de la santé physique

A diverses échelles de temps, ces comportements attentistes se soldent par une aggravation, ou une persistance des troubles de santé, tangible dans les discours des enquêtés qui quasiment tous expriment l'impossibilité supposée de tenir dans le métier (dans les conditions actuelles de rapport au corps) jusqu'à l'âge de la retraite et qui par ailleurs, y compris chez un certain nombre de patrons, aspirent à d'autres perspectives professionnelles pour leurs enfants.

1.1 Fuite en avant et résignation

Ce comportement résigné voire passif semble particulièrement prégnant chez les salariés qui, dépourvus de ressources scolaires ou économiques, ne possèdent pas de perspectives de sortie du secteur ou de stratégie de reconversion, ou s'ils en ont, semblent inaccessibles. Le cas de Charlyne, salariée de la coiffure est typique de cette situation. Lassée par le travail, et notamment le contact avec la clientèle et sans perspective d'évolution dans le salon, elle souhaiterait se réorienter mais en souligne la difficulté après ce type de métier mise à part pour ouvrir son propre salon, ce qui ne l'attire pas du tout (peur des responsabilités, trop de fluctuation d'activités et de chiffres, trop de stress, pénibilités…) : « *on est dans un milieu où c'est compliqué de se réorienter aussi parce qu'on a que des diplômes professionnels. Donc pour repartir sur autre chose c'est compliqué* » (Charlyne, 30 ans, Salon Max).

Pour Olga, âgée seulement de 40 ans, agent polyvalent dans l'hôtel-restaurant Le Terroir (depuis 2015), souffrant de douleurs dorsales chroniques, l'enjeu est de tenir jusqu'à la retraite, pourtant encore très lointaine. En toute hypothèse Olga, diplômée d'un CAP restauration (mais ayant aussi été assistante maternelle), a eu des difficultés à faire reconnaître sa qualification, à la fois parce qu'elle est d'origine étrangère (polonaise)[126] et parce que les contraintes professionnelles de la restauration sont antagonistes avec son rôle social de mère et d'épouse. Elle précise que les remplacements inopinés le soir ou le week-end ont bouleversé sa vie familiale dans ses précédents emplois, et qu'elle n'a pas à en faire dans cet établissement. Ce faisant, travailler dans ce restaurant serait un privilège, d'une part parce qu'elle y a trouvé un emploi et d'autre part, parce qu'il lui permet de concilier emploi et vie de famille. Le revers est d'en accepter les contraintes, parmi lesquelles celles qui affectent le corps, pour le moins tant qu'il tient. Consciente de sa vulnérabilité, elle utilise le terme fort de *« travail nuisible »* (en plaisantant et en se reprenant). Craignant que « *son dos lâche* », elle n'a pourtant pas d'autres perspectives que de rester à ce poste, « *peut-être jusqu'à ma retraite* ». Démunie du capital social ou économique et des titres nécessaires pour sortir plus tôt du métier, elle tient d'une part en consultant régulièrement (médecin, kinésithérapeute, ostéopathe), et, d'autre part, en bénéficiant du soutien (moral et matériel) du collectif de travail, ses collègues l'aidant par exemple à porter les draps jusqu'aux étages.

Les salariés ayant un rapport particulièrement incertain à la pérennité de leur emploi ou de leur poste, c'est-à-dire craignant le déclassement interne ou le licenciement, se distinguent ainsi par leur résignation. Leur situation de vulnérabilité autant en termes de santé qu'en termes de ressources sociales, culturelles et économiques, les contraint à être endurants. Dans le sillon des travaux de D. Lhuilier,[127] on entend par « vulnérables » les individus qui se vivent comme inemployables du fait justement de leurs faibles ressources (économiques, scolaires, sociales) et de la dégradation de leur santé, qui précède leur entrée dans le métier ou se développe du fait de leurs conditions de travail. Se percevant comme inemployables à ce double titre, ils ou elles se résignent à endurer un travail pénible, dans sa réalisation et dans ses effets sur leur santé. Ainsi leur endurance devient la condition de leur employabilité, alors même qu'ils ou elles déclarent avoir des troubles relativement incapacitants. Dans un raisonnement de type coûts *versus* bénéfices, la santé passe au second plan derrière l'emploi, et ce d'autant plus que leur santé défaillante fragilise leur possibilité

[126] Lada E., « Divisions du travail et précarisation de la santé dans le secteur hôtelier en France : de l'action des rapports sociaux de sexe et autres rapports de pouvoir », *Travailler*, 2009/2 (n° 22), p. 9-26.

[127] Lhuilier D., 2017,, « Quelle reconnaissance des vulnérabilités au travail ? », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 19-1.

d'intégration professionnelle[128], raison de plus pour tenir dans ce poste. Sans dire qu'ils ou elles restent nécessairement passifs ou passives vis-à-vis de leur santé, se maintenir en activité professionnelle et garder leur emploi est prioritaire, et ce malgré un risque d'usure prématurée tant la santé est exposée[129]. Pour ces vulnérables dépourvus de ressources, seule la retraite est une sortie envisageable

> « - ***C'est aussi l'idée qu'on envisage autre chose, en activité professionnelle, ça vous n'êtes pas allé jusque-là ?*** *(soupir) non, non, pas forcément parce qu'on aime bien ce qu'on fait, c'est pas facile, mais voilà après, je pense pas qu'on va faire ça encore 20 ans quoi. Déjà ça va faire 10, c'est pas mal. C'est plus qu'un temps complet hein, donc faire ça une quinzaine d'années grand maximum, on met les bouchées doubles quand même sur le travail...* ***- Donc ça c'est vraiment quelque chose auquel vous pensez, notamment avec les problèmes de santé que vous avez eus ?*** *Oui, moi j'ai 46... Je pense qu'à 50 ans, j'essaierai de trouver un boulot un peu plus cool, ça serait pas mal. Moins...* ***- Vous commencez à y réfléchir un peu ?*** *Un petit peu, un petit peu !(rire) C'est un sujet qu'on a toutes les semaines, parce qu'il revient sur le tapis dès qu'on nous dit qu'il y a quelque chose qui va pas, « est-ce qu'on a bien fait ? »... Ça fait neuf ans que ça fait ! Mais effectivement, la vie est comme ça quoi... on adapte, on adapte, on adapte, après, arrêter pour faire quoi ? C'est la question de ma femme, si j'arrête je fais quoi? Alors bon, j'ai plein d'autres idées, mais qu'est-ce que je vais faire après, c'est pas évident, et puis si on se met ça en tête alors qu'on n'a pas vendu c'est pareil, on peut vite ruminer quoi. Donc faut faire attention.[…] Contrairement à un salarié, un salarié peut démissionner, partir, faire autre chose, nous on peut mettre la clef sous la porte mais c'est notre vie, c'est la vie de nos enfants, c'est pas une question de richesse, c'est pas une question d'argent, mais on a vendu notre maison pour acheter un outil de travail, et c'est vrai que tant qu'on l'a pas vendu, il vaut rien ! (rire) Il ne vaut rien. […] Notre capital retraite, c'est notre fonds de commerce, pour tout artisan.* » (André, patron, 46 ans, Le Terroir)

1.2 Endurer encore un peu avant de trouver mieux : l'espoir de devenir patron

Au contraire, d'autres endurent en envisageant des stratégies de sortie des postes pénibles qu'ils occupent *via* le passage à la retraite, la revente du fonds de commerce, ou bien des projets de reconversion. Ces logiques de temporisation reposent sur la croyance dans le fait qu'ils vont pouvoir infléchir leur trajectoire de santé à travers le changement de position dans la division du travail.

Julie, serveuse au restaurant le Terroir depuis 8 ans, relativement dotée (L3 sciences de l'éducation, mère infirmière, père enseignant), valorise un métier choisi après un accident biographique (arrêt de ses études suite au décès de son père). Elle considère que la douleur fait partie du travail et qu'elle peut et doit le réaliser même lorsqu'elle souffre, ce qui est fréquent (tête, mains, pieds). Elle n'informe ni les patrons ni les salariés de ses problèmes de santé et ne se fait donc pas aidée. Face aux épreuves, elle considère que ses stratégies sont efficaces et satisfaisantes. Julie a des perspectives très claires : à court terme, partir travailler à l'étranger avec son conjoint cuisinier pour cumuler expériences et maîtrise des langues et épargner. A moyen terme, créer son entreprise avec son conjoint (ou sans). Elle pense qu'elle pourra, une fois patronne, se faire aider par ses salariés pour tenir au travail malgré ses problèmes de santé qui vont empirer avec l'âge selon elle.

> *« **-Si vous vous mettiez à votre compte, vous seriez davantage protégée ?** Bah déjà c'est plus intéressant comme boulot, hein, quand c'est à son compte, monter une entreprise, je trouve ça, très intéressant ! Et puis au début je pense être toute seule, parce que ça coûte cher des employés et puis faut savoir (inaudible)… mais après si ça fonctionne pouvoir prendre quelqu'un qui soulage et puis*

[128] Hélardot V., 2009, « Les salarié.es face à la dialectique santé-travail précarisé », *Mouvements*, 58, p. 21-28.
[129] Lhuilier D., Waser A.-M. , *op. cit.*

moins porter, moins piétiner, un peu moins. Ça c'est pour dans très longtemps (rire). Je compte pas la faire tout de suite, j'aime ça moi, marcher, piétiner ! » (Julie, serveuse, 30 ans, restaurant le Terroir)

Pour Christian, lui aussi sûr de son professionnalisme et endurant la souffrance considérée comme ordinaire et déniée (mal de dos, varices), le pas a été franchi puisqu'il a quitté « Le Terroir » fin 2018. En bonne santé mais très sensible à l'usure au travail, pétri par l'éthos professionnel de cuisinier, son souhait est d'ouvrir un restaurant mais pas en France. A l'étranger, car il anticipe l'absence de charges patronales et la possibilité d'embaucher des salariés pour maintenir sa santé. Cet avenir professionnel de petits patrons permettrait à Christian comme à Julie, de ne pas décliner socialement.

Cet avenir professionnel projeté de petit patron permet d'endurer les douleurs, de ne pas s'en plaindre en les acceptant comme le « prix à payer pour devenir à son tour indépendant »[130], comme s'il s'agissait d'une étape obligée avant de s'en extraire ou de s'en distancer en devenant patron et ce dans les trois secteurs étudiés. Ce faisant, pensent les enquêtés, les conditions de travail s'en trouveraient améliorées, ou du moins cette promotion fournirait-t-elle des satisfactions et des compensations professionnelles à des conditions de travail par ailleurs objectivement difficiles.

2- Mais des bénéfices secondaires…

2.1 ...pour le collectif de travail et la stabilité économique de l'entreprise

C'est au nom de la solidarité envers les collègues, de l'esprit de corps, de leur socialisation et de leur ethos professionnel que nos enquêtés endurent les douleurs et contraintes "naturelles" et indissociables du métier. Ce faisant, ils mettent entre parenthèses leur santé physique mais en tirent des bénéfices en terme de santé mentale d'abord par la satisfaction symbolique d'être un bon professionnel mais aussi parce que cela contribue à construire un collectif de travail soudé, où la bonne ambiance et l'entraide règnent souvent. Quand le professionnel déroge aux règles tacites de fonctionnement collectif (s'écoute trop, entretient un rapport distant aux collègues, au travail, à l'entreprise, s'économise…) alors il met en péril l'équilibre du collectif et par ricochet la santé mentale des autres membres de l'équipe. Le cas suivant en est une illustration.

Au salon l'Équilibre, le collectif de travail très soudé a été mis à mal par l'arrivée en décembre 2018 d'une remplaçante, Mélanie. Cette dernière a accepté de venir rejoindre l'équipe pour rendre service au patron, Christophe, qui ne trouvait personne. A cette époque, elle ne cherchait pas d'emploi et privilégiait la construction de son projet (développer sa propre activité de coiffure itinérante en installant un salon bien-être dans un camping-car) tout en prenant du temps pour s'occuper de ses enfants. Ainsi, cet emploi ne constitue pas une priorité pour cette coiffeuse, ni le travail de manière plus générale, ce qui la distingue des autres salariées du salon. Elle exprime par exemple très clairement privilégier sa santé plutôt que le travail et donc préfère s'économiser au travail pour pouvoir consacrer son énergie à ses enfants et sa vie hors-travail.

Mélanie est critiquée par ses collègues à propos de ses techniques de travail, pour son manque d'investissement dans le salon, pour son manque de savoir-être vis à vis des clients et des collègues (notamment parce qu'elle ne leur vient pas en aide).

[130] Mazaud C., 2012 , « Artisan, de l'homme de métier au gestionnaire », *Travail et Emploi*, 2, n°130, p. 9-20.

Par ricochet, c'est la santé des autres salariées qui en est affectée : physiquement en raison d'une surcharge de travail mais aussi mentalement. C'est d'ailleurs la situation de travail la plus problématique citée par les salariées. Toutes trois indiquent être fatiguées et souffrir de difficultés au plan moral : « *je suis sur les nerfs*", "*ça me prend la tête*", "*c'est pesant*" sont les propos exprimés par les 3 salariées à propos de sa situation.

2.2 L'amour du métier et de l'indépendance : le sentiment d'avoir du pouvoir d'agir sur sa vie au travail et hors travail

Les contraintes du métier et ses effets sur le corps sont en partie absorbées par les satisfactions retirées dans le travail. Nombre de nos enquêtés sont habités par la passion, "l'amour du métier"[131], malgré ses difficultés. Ainsi, dans une entreprise de maçonnerie (Piveteau), tous les enquêtés soulignent que le métier de maçon est un « *métier dur* » physiquement. Tous souffrent également de divers maux et pathologies concentrés autour du dos induits par les postures de travail (travail penché, accroupi) et le port de charges lourdes. Bien que ces problèmes constituent la principale source d'inquiétude vis-à-vis de l'avenir, en raison de l'amour du métier, parce qu'ils se sentent bien dans cette entreprise[132] mais aussi parce qu'ils ne sauraient pas « *quoi faire d'autre* », ils n'envisagent pas de changer de métier. D'ailleurs, l'un d'eux indique ne pas comprendre comment des personnes peuvent être affectées par le travail au point de faire des « burn-out », ce qui est révélateur de son attachement au travail. Pour lui c'est d'ailleurs dans le cas où il serait forcé de changer de métier, qu'il serait en revanche très affecté : « *inapte au travail du jour au lendemain, t'es pas préparé, euh… là par contre, niveau moralement t'y es plus* ».

La liberté offerte par le métier, la qualité relationnelle souvent mentionnée et associée à la petite taille de l'entreprise - "*je préfère les petites entreprises, voilà, ce qui reste convivial et familial"* (plombier, 37 ans, entreprise CIT*)* - leur permet aussi d'en accepter les contraintes et constitue un bénéfice pour la santé mentale. Si les patrons, en raison de leur position d'indépendant, l'évoquent souvent, tout en soulignant que "*cette liberté a un prix*" (souvent sous-entendu en matière de santé et de contraintes horaires), les salariés ont également indiqué bénéficier de liberté en travaillant dans une TPE : liberté dans les gestes (par exemple les coiffeurs n'ont pas à couper selon une méthode imposée…), liberté perçue dans l'organisation du travail : par exemple, dans plusieurs entreprises, les salariés négocient le rythme de travail et les emplois du temps avec les patrons. Le cas des longues journées de travail sur un nombre de jours réduits est à cet égard exemplaire. C'est l'option prise dans plusieurs des salons de coiffure enquêtés. Les salariés ont négocié avec les patrons la possibilité de travailler 4 jours par semaine au lieu de 5 avec des journées de 9 à 10h voire certaines fois de 11h en continu. Une telle organisation, si elle est appréciée et choisie pour ses avantages pour la vie personnelle, est pourtant très difficile sur le plan de la santé physique, ainsi que le reconnaissent les professionnels rencontrés : « *quand on se tape des grosses journées ouais le soir on douille, c'est là qu'on voit la différence* »" (Greg, coiffeur, 25 ans, Salon Max). On peut établir un parallèle avec les travaux de F. Vincent qui l'a bien montrée au sujet de l'organisation en 12h dans les services de soins[133], qui a des effets très ambivalents.

D'une manière générale, les TPE semblent offrir aux travailleurs davantage de souplesse pour concilier vie professionnelle et vie personnelle, ce qui est bénéfique à leur santé mentale. Ainsi, dans une entreprise de maçonnerie (Pivetau), la patronne veille à organiser le temps de travail de manière à ce que ses salariés puissent concilier leur travail avec la vie privée. C'est dans ce souci qu'elle fait en sorte que le temps de débauche ne dépasse pas 17h pour certains salariés, tel Adrien, qui a des obligations familiales. Toujours dans ce souci, elle octroie à "ses gars une journée supplémentaire lors de la rentrée scolaire". On peut supposer que le fait que ce soit une femme la rende soucieuse de cette

[131] Moreau G., 2003, *Le monde apprenti*, Paris, La dispute.
[132] Cette entreprise jouit d'une bonne réputation en raison des conditions de travail et d'emploi qu'elle propose.
[133] Vincent F., 2017, "Penser sa santé en travaillant en 12h : les soignants de l'hôpital public, entre acceptation et refus", *Pistes*, 19-1.

conciliation entre vie privée et vie professionnelle, laquelle a fait défaut lorsqu'elle était elle-même salariée.

Dans le bâtiment, les journées se terminent relativement tôt. Si cela peut être profitable pour la vie de famille, n'oublions pas que c'est aussi parfois un moyen pour les salariés du bâtiment pour aller travailler à côté sur d'autres chantiers, mais non déclarés, ce qui a des effets indiscutables sur la santé physique. D'ailleurs les salariés du bâtiment rencontrés ont pour la majorité reconnu travailler après le travail, ou ont indiqué avoir arrêté en vieillissant parce qu'ils sont usés.

Continuer le travail après le travail : le corps trinque doublement

Cédric, dans son travail au sein de l'entreprise CIT, comme en dehors, n'est pas de nature à s'économiser en termes de santé. Son patron considère même qu'il pousse aux longues journées de travail, essentiellement pour des raisons financières, "*pour ramasser*". Il a des projets (personnels) d'investissements locatifs, qui sont à la fois chronophages et impactent sa santé : lorsqu'il construit une maison, il ne fait appel à aucun artisan et y travaille tous les soirs et les week-ends. Mais là encore, la dimension financière prend le pas sur la préservation de sa santé :

> *« Et du coup, dans ces périodes-là, c'est pas trop usant du corps justement des articulations, tout ce qu'on disait ?*
> *Cédric : Ah bah bien sûr que si, bien sûr que si. Après, il faut savoir ce qu'on veut, parce que moi, la maison, elle ne m'a pas coûté trop cher. Moi la maison, elle m'a coûté 3 fois euh… si tu veux, sur la surface que j'ai… Bon je vais te dire les prix et après on s'en fiche, voilà. Une maison comme j'ai là, elle a été estimée à 230 000 et elle m'est revenue à 90. »*

Toujours est-il que la passion, la « liberté » associée aux métiers et au fait de travailler dans un petit établissement, semble primer sur la santé physique, mais est bénéfique sur la santé mentale, et encore une fois pour la stabilité économique de l'entreprise.

Il semblerait finalement que le triptyque santé individuelle, équilibre du collectif, et performance économique soient en tension comme si l'ensemble était difficilement conciliable. Dans un premier cas de figure, la santé individuelle prime, et passe au second plan le collectif de travail et la réussite économique de l'entreprise, par exemple en ne se préoccupant pas de la surcharge de travail pour les autres, de la désorganisation induite par des absences ou le renoncement à certaines tâches…. Soit deuxième cas de figure, ce qui prime avant tout, c'est le collectif de travail, l'équilibre des forces, faire tourner l'entreprise… quitte à ce que ce soit au détriment de sa santé individuelle, mais plutôt du côté physique. La santé mentale est relativement épargnée car la préoccupation pour le collectif et la qualité des relations au sein de l'entreprise est bénéfique à la santé mentale (même si elle ne s'y résume pas). *In fine*, cette tension entre santé individuelle et primauté du collectif, qui penche le plus souvent vers le second (au détriment du corps), est favorable à la performance économique de l'entreprise car l'activité est poursuivie sans trop de contraintes. Ces dernières sont en revanche absorbées par le corps de l'individu, responsable de l'administration de son corps, enjoint à être résistant et à minimiser les troubles éventuels sur le travail (activité, organisation) et sur autrui. Dans cette logique, la santé mentale tend à être moins souvent affectée car gérée collectivement, souvent implicitement, dans et par le collectif.

Résumé :

Dans les TPE, les salariés font très massivement corps avec les enjeux économiques et organisationnels du travail. Ces entreprises étant structurellement vulnérables aux aléas économiques et au manque de personnel, les travailleurs, dirigeants mais également salariés, veillent à être présents malgré ce que leur corps et les institutions médicales peuvent leur indiquer. L'évitement des faits et des institutions médicales conduit à poursuivre l'activité quelles que soient les modalités. Le couple évitement-endurance des troubles de santé contribue à construire une identité professionnelle positive à l'échelle d'égo et du système de relations dans lequel il est pris. Parce que les travailleurs des TPE savent que l'absence nuit à l'entreprise, à l'organisation du travail, à la qualité du service ; aux collègues, au patron/aux salariés voire aux clients, ils se sentent et, par leur présence à toutes épreuves, se rendent indispensables[134]. Si en se rendant indispensables au travail, ils tirent certains profits symboliques associés à une intégration professionnelle réussie, leur santé physique paie toutefois le prix fort de cette identité professionnelle positive.

[134] Paradeise C., 1985, "Rhétorique professionnelle et expertise", *Sociologie du travail*, vol. XXVII, n°1, p. 17-31.

Partie 2. Une prévention institutionnelle fantomatique mais des organisations qui recèlent d'autres formes de régulation des risques

Des données statistiques indiquant une faible présence de la prévention instituée

Les données statistiques officielles relatives aux TPE indiquent une faible présence des dispositifs de prévention des risques professionnels institués, comme le DUER, la formation à la sécurité au travail, et au-delà, la présence de représentants du personnel de syndicat ou encore de personnel dédié aux ressources humaines.

Une étude de l'institut Viavoice, réalisée en 2014 auprès de chefs d'entreprises de moins de 50 salariés (et qui a l'intérêt pour nous de distinguer TPE et PE), fait ressortir la faiblesse des fonctions support dédiées à la prévention dans les TPE et le peu d'informations et de formations dispensées aux salariés. Ainsi, dans 62% des TPE interrogées en 2014, aucun salarié n'a été désigné compétent en SST. En outre, 66% des TPE n'organisent pas de formation (CACES, SST etc.) à leurs salariés, contre seulement 29% dans les entreprises comptant entre 10 et 49 salariés (PE), et 40% des TPE ne transmettent pas d'informations relatives à la SST (par le biais de réunions d'informations, d'affiches etc.) à leurs salariés. Par ailleurs, 27% des entreprises comprenant entre 1 et 9 salariés n'ont pas encore réalisé le document unique d'évaluation des risques (obligatoire depuis 2001[135]), tandis que ce n'est le cas que de 9% des PE.

La moindre mise en place des dispositifs de prévention dans les TPE est également rendue visible dans les enquêtes SUMER 2010 et CT-RPS 2016, qui se concentrent sur les mesures de prévention mises en œuvre dans les 12 derniers mois, telles qu'elles sont appréhendées par les salariés interrogés. S'agissant du document unique d'évaluation des risques, l'enquête SUMER interroge l'élaboration en même temps que la mise à jour de ce document. Or, il ressort de l'enquête que 50% des salariés employés dans des établissements de moins de 10 salariés ne savent si le DUER existe au sein de leur entreprise (contre 44% des salariés des PE et 16% des salariés employés dans des établissements d'au moins 50 salariés) et que plus d'un tiers (34%) indiquent qu'il n'y a pas eu d'élaboration ou de mise à jour d'un DUE au cours des douze derniers mois, tandis que ce n'est le cas que de 20% des salariés employés dans les établissements comptant entre 10 et 49 salariés et 10% dans les établissements de 50 salariés et plus.

Plus largement, quel que soit l'indicateur retenu, les données tirées de l'exploitation des enquêtes SUMER 2010 et CT-RPS 2016 montrent que la proportion de salariés déclarant avoir reçu des informations ou avoir bénéficié de dispositifs de prévention décroît à mesure que la taille de l'établissement se réduit. Ainsi, d'après les données de l'enquête SUMER, en 2010, un peu plus de la moitié des salariés employés dans des établissements d'au moins 50 salariés indiquent qu'une intervention d'IPRP ou d'autres consultants a eu lieu dans les douze derniers mois. Or, ce n'est plus le cas que de 16% des salariés dans les établissements de 10

[135] Décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, JORF n°258 du 7 novembre 2001.

à 49 salariés et, surtout, de 5% des salariés des établissements comptant entre 1 et 9 salariés[136]. L'enquête CT-RPS 2016 permet de compléter ces données, en interrogeant les informations transmises en entreprise sur les risques ainsi que les formations à la sécurité proposées. Or, si près de la moitié (49%) des salariés employés dans des établissements de 50 salariés ou plus déclarent avoir reçu une information sur les risques que leur travail fait courir à leur santé ou leur sécurité dans les 12 derniers mois, ils ne sont plus que 35% dans les PE et, surtout, 28% dans les établissements comptant moins de 10 salariés. En outre, les salariés des petits établissements sont deux moins formés que la moyenne : seuls 18% d'entre eux ont bénéficié d'une formation à la sécurité, tandis que c'est le cas de 36% des salariés toutes tailles d'établissements confondues.

En matière de prévention, les données disponibles via les enquêtes SUMER 2010 et CT-RPS 2016 ne permettent pas d'isoler le secteur de la coiffure-esthétique, du fait d'une trop grande faiblesse des effectifs. En revanche, elles nous autorisent à établir une comparaison entre les secteurs du bâtiment et de la restauration. Le bâtiment ressort alors comme le secteur au sein duquel les salariés sont les plus formés aux risques dans leur entreprise et surtout les mieux informés sur les risques professionnels. D'après les données de l'enquête CT-RPS 2016, 45% des salariés du bâtiment déclarent avoir reçu une information sur les risques que leur travail fait courir à leur santé ou leur sécurité dans les 12 derniers mois, tandis qu'ils ne sont que 30% chez les salariés de la restauration. Plus encore, les salariés du bâtiment apparaissent légèrement plus informés que l'ensemble des secteurs d'activité (45% contre 40% tous secteurs confondus). Cette surreprésentation se retrouve si l'on se concentre sur les seuls établissements de moins de 10 salariés : 40% des salariés du bâtiment employés dans de tels établissements déclarent avoir reçu des informations dans les 12 derniers mois, quand ce n'est le cas que de 28% des salariés tous secteurs confondus. L'écart entre les secteurs du bâtiment et de la restauration, sans totalement disparaître, s'amenuise pour ce qui est de la formation sur la sécurité, puisque 29% des salariés du bâtiment déclarent avoir suivi une formation sur la sécurité dispensée par l'entreprise, contre 22% des salariés de la restauration (exploitation CT-RPS 2016). Il en va de même pour l'intervention d'IPRP ou d'autres consultants (19% des salariés du bâtiment déclarant qu'une telle intervention a eu lieu dans les douze derniers mois, contre 13% dans la restauration), et surtout pour l'élaboration ou l'actualisation du DUER, 39% des salariés du bâtiment et 37% des salariés de la restauration indiquant qu'un DUER a été élaboré ou mis à jour dans les douze derniers mois (exploitation SUMER 2010).

La prévention dans les entreprises passe également par la mise à dispositions d'équipements de protection individuelle (EPI) et d'équipements de protection collective (EPC). Or, là encore, les TPE apparaissent moins dotées que leurs homologues. Selon l'étude Viavoice, tandis que 93% pour les entreprises comprenant entre 10 et 49 salariés indiquent avoir mis en place des moyens de protections individuelles (chaussures, masques, gants…), ce n'est plus le cas que de 73% des TPE. Par ailleurs, seule la moitié des TPE ont mis à disposition des moyens de protection collective (ventilation, garde-corps…), contre 67% des PE. D'autres sources viennent confirmer la moindre mise à disposition d'équipements de protection dans les TPE. Par exemple, concernant l'exposition aux cancérogènes, une étude de la DARES montre que 34 % des salariés des TPE exposés n'ont ni EPC ni EPI contre 24 % des salariés des établissements de plus de 200 salariés[137].

Dans l'enquête SUMER, un des indicateurs retenus pour évaluer les pratiques de prévention est la présence ou l'absence de représentation élue dans l'établissement. Les données récoltées vont dans le sens de la littérature existante, tant en ce qui concerne la taille des établissements que les secteurs d'activité. Sans surprise, l'existence d'une représentation élue (DP, CE ou délégation unique) est bien moins fréquente dans les petits établissements, ce qui s'explique par leur caractère non obligatoire : en 2010, seuls 12% des salariés

[136] Il faut toutefois tenir compte des réponses « ne sait pas » à cette variable, 14% des salariés ayant déclaré ne pas savoir si une intervention d'IPRP ou d'autres consultants a eu lieu dans les douze derniers mois. Notons qu'à l'inverse de la variable portant sur le DUER, la proportion de réponses « ne sait pas » varie peu en fonction de la taille de l'établissement.

[137] Coutrot T., Léonard M., juillet 2017, « Les expositions aux risques professionnels dans les petits établissements en 2010 », *DARES Résultats*, n°049.

employés dans des établissements de moins de 10 salariés disposent de tels représentants (contre 58% toutes tailles d'établissements confondus). De la même façon, ils ne sont que 11% à indiquer la présence d'un délégué syndical (contre 50% toutes tailles d'établissements confondues). Aucune des 17 entreprises rencontrées à ce jour n'avaient de représentant du personnel, l'implantation de ce dispositif apparaissant largement incongru (en particulier dans les entreprises de moins de 3 salariés) et inutile à la plupart des enquêtés, dans la mesure où la présence quotidienne des salariés et de leur patron sur le terrain est pour eux synonyme d'échanges à la fois directs, continus et en temps réel sur les problèmes qu'ils rencontrent. Quant aux secteurs enquêtés, ils se distinguent par une faible présence de représentants en entreprise : dans le bâtiment et dans la restauration, c'est respectivement 34% et 33% seulement des salariés qui sont employés dans des établissements comprenant une représentation élue.

A- Un sous engagement dans la prévention institutionnelle

Les travaux de Kornig et Verdier[138] montrent l'existence d'un rapport différencié aux normes légales en matière de prévention des risques professionnels au sein des TPE. L'observance réglementaire est décrite comme particulièrement défaillante ou absente dans les entreprises dites « indépendantes et traditionnelles » tandis qu'elle serait plus suivie dans les entreprises de type « managérial » ou « entrepreneurial » en raison de plus fortes capacités de planification que requièrent une prévention active. Nos premiers résultats semblent conforter leurs conclusions, puisque dans nos TPE, qui relèvent plutôt du second modèle, il semble que quand ces dispositifs existent formellement, sur le terrain ils sont sous-utilisés (1). Par ailleurs, les chiffres officiels ne permettent pas de voir des stratégies de régulation des contraintes du travail, des stratégies prudentielles[139] plus informelles, ou pour parler comme D. Cru et C. Desjours[140] des savoir-faire de prudence[141], notamment parce que leur grande diversité les rend peu visibles par les indicateurs statistiques en place. A l'instar de ce que d'autres travaux ont mis en lumière[142], l'enquête de terrain montre donc des pratiques de prévention des risques peu formalisées mais pourtant agissant en la matière, notamment parce qu'elles sont intégrées à l'organisation du travail et construites collectivement. Si certaines de ces pratiques visent intentionnellement la protection de la santé et la sécurité au travail (2), d'autres au contraire adviennent par ricochet, comme des effets du contact direct avec les AT et MP et les instances chargées du

[138] Kornig et Verdier, 2008, *op. cit*.

[139] Nicourt C., Girault J-M., 2013, « Viticulteurs et techniciens viticulteurs face à leur exposition aux pesticides », *Economie rurale*, Vol. 333, n°1, p. 11-25.

[140] Dejours C., Cru D., 1983, « Les savoir-faire de prudence dans les métiers du bâtiment. Nouvelle contribution de la psychopathologie du travail à l'analyse des accidents et de la prévention dans le bâtiment », *Les Cahiers Médico-Sociaux*, (3), 239–247.

[141]Les savoir-faire de prudence seraient : « un ensemble d'attitudes de comportements, de façon d'opérer qui vont dans le sens de la sécurité, qui concrétisent les demandes de la sécurité prescrite et qui complètent celle-ci ou la redoublent. » (Dejours & Cru, 1983, p. 239).

[142] Champou D., Brun J-P, 2010, « Dispositions, capacités et pratiques de SST dans les petites entreprises : opinions de patrons, d'employés et d'intervenants en SST au Québec », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 12-2. Champoux et Brun (2010) indiquent que l'absence de structure formelle pour gérer la SST peut correspondre à une réelle activité et prise en charge de la SST : c'est le cas dans les toutes petites entreprises de moins de cinq travailleurs, grâce selon eux à un style de gestion davantage participatif (« tous sont responsables »). Selon Gaillard (2016), dans les TPE où les conditions de travail sont bonnes, les problématiques touchant la santé au travail sont intégrées dans l'organisation du travail. Elle observe : des formes de capitalisation des diverses expériences du collectif de travail qui aboutissent à un mode de partage du pouvoir organisationnel (production normative avec formalisation de règles) lui-même favorable à la santé. *« Les registres d'action qu'ouvrent les compétences organisationnelles portent sur tous les aspects de la santé au travail : les conditions exogènes du travail (action sur les commandes, sur les moyens matériels, les ambiances physiques) ; les conditions endogènes du travail (ce qui touche à ce qui est perçu et vécu, le déroulement de l'activité de production, les possibilités d'ajustement au quotidien) ; les conditions d'emploi à travers les conditions RH (salaires, horaires) et la modalité de réalisation du travail par les fonctionnements collectifs, les possibilités d'ajustement en dehors du temps de production ou au cours de l'activité de production. » (*Gaillard, 2016, *op. cit.* p. 53*).*

contrôle des entreprises, ou encore comme sous-produits d'intention avant tout économiques ou esthétiques (3).

Ainsi, la même mécanique de contournement à l'œuvre en matière d'AT/MP et donc d'invisibilisation de pratiques pourtant bien réelles s'observe également à l'endroit de la prévention.

1- Relativisation des risques et usage sélectif des dispositifs de prévention institutionnelle

Les données statistiques énoncées en préambule du propos révèlent bien cet usage minimal de la prévention instituée qu'il s'agisse de l'évaluation des risques via le DU, de l'information, de la formation, de la mise à disposition d'équipement de protection, ou encore de la présence de fonctions dédiées à la SST. Il s'agit désormais de regarder ce qu'en disent, ce qu'en savent voire ce que font nos interlocuteurs dans les entreprises étudiées.

1.1 "On est trop petit, c'est pas pour nous" : des institutions et dispositifs réglementaires surdimensionnés et parfois dénigrés

Pour commencer, le coût économique, supposé ou réel, de certains dispositifs adossés à la question de la perception de leurs performances/pertinences pratiques expliquent une partie de l'évitement relatif des dispositifs de prévention réglementaires.

La présence de postes dédiés spécifiquement aux ressources humaines ou à la santé et sécurité au travail au sein des TPE n'est pas même envisagée (*"ben, chez nous ça n'a pas de sens, même si on le pouvait on en aurait pas !", "le service RH ! oui c'est moi vu que je suis patron !"),* ou si elle l'est ce n'est pas pour s'occuper de questions de SST ou d'organisation du travail au-delà des questions de planning et de salaire.

> *"Oui chez nous, on peut dire que c'est Martine notre secrétaire qui s'occupe de tout ce qui est RH, les paies, les plannings...et encore les plannings c'est aussi beaucoup moi qui m'en occupe."* (Michel, patron, 47 ans, entreprise de plomberie[143]).

En revanche l'absence de formation interne est associée avec regret à son coût direct ainsi qu'au coût du manque à gagner que représente l'absence du salarié durant celle-ci *: "les formations, ça serait bien, mais on peut pas se permettre d'avoir un gars en moins" ; "des formations on en fait un peu, mais pas autant qu'on voudrait".* (Michel, patron, 47 ans, entreprise de Plomberie).

Dans d'autres cas, en particulier dans la restauration, la formation est rejetée au nom de son caractère inutile car déconnectée des réalités du terrain, voire désajustée à une certaine éthique du métier.

> *"Les formations ? Je vais vous dire, dans ce métier plus ils ont des diplômes moins ils savent faire de choses de leurs dix doigts ! Sans blague, je les ai vus ces gosses qui sortent de BTS hôtellerie, ils ne savent pas cuire un steak, ils ne savent pas lever un filet de poisson, ils ne savent pas comment est*

[143] Cet entretien avec un chef d'entreprise n'a pas fait l'objet de monographies.

fait le fromage ni d'où il vient ! J'étais de jury une fois j'ai demandé à un candidat de me citer 3 fromages, le gars me dit le camembert. Très bien c'est quel lait ? c'est fabriqué où ? Du lait de vache. Très bien. Et 'C'est fait dans le sud' qu'il me dit sérieusement !! Non mais vous y croyez" (Jean-Pierre, patron, 58 ans, restaurant la Promenade)

"Pour ouvrir, j'ai dû faire la formation de base de 3 jours en hygiène et sécurité dans les cuisines. Le formateur nous a non seulement rien appris, il a lu des textes réglementaires, en fait, c'est du bon sens, et les à peine commentés...mais surtout avant même la fin de la première heure, il était en train de nous dire que pour réussir dans le métier fallait pas faire de cuisine, mais surtout se contenter de faire de l'assemblage. Franchement ça m'a dégouté des formations" (Caroline, patronne, 43 ans, restaurant Borgen)

Les discours les plus sévères vis-à-vis de la formation (en général) ont pour caractéristique d'être portés par des agents, plutôt d'origine populaire, à la trajectoire scolaire contrariée et présentant des indices d'appartenance à une contre-culture scolaire[144], tout se passant comme si l'enquête constituait une bonne occasion de faire entendre les griefs (pointant l'abandon, et le désintérêt face aux plus faibles) établis de longue date à l'encontre de l'institution scolaire et plus largement des agents de l'Etat[145]. C'est le cas du patron de la Promenade qui a rejoint l'école en métropole à l'âge de 8 ans au moment du rapatriement d'Iran de son père militaire, avec dit-il "*trop de retard pris*" et "*une école qui s'occupait que de ceux qui marchaient bien*". Il a arrêté l'école à 14 ans, pour rejoindre le secteur de l'hôtellerie restauration en apprentissage pour ne plus jamais changer de secteur.

D'une manière plus générale, nombre de nos interlocuteurs dénoncent l'inflation réglementaire[146] en matière de prévention comme ailleurs, avec d'autant plus de virulence qu'ils n'en perçoivent pas la pertinence. Ils délégitiment la prévention institutionnelle dans un discours ambiant de délégitimation de la réglementation publique de plus en plus contraignante. Cette dénonciation se cristallise dans les échanges autour du DUER ainsi que l'exprime cette dirigeante d'un salon de coiffure, assez représentative du discours dominant : « *ce sont des trucs en plus qui ne servent à rien du tout* » (Emilie, 39 ans, salon le Ciseau). La manière dont est réalisée le DU, le plus souvent un modèle type pré-rempli par la chambre des métiers, et peu en phase avec les spécificités de l'entreprise, permet de comprendre ce sentiment d'inutilité. Or, toutes les entreprises, y compris les moins rétives aux dispositifs réglementaires[147], reconnaissent le manque d'appropriation et de personnalisation de ces DUER, par manque de temps, de formation et du coût que générerait l'intervention d'un professionnel extérieur. Autant dire que dans ce contexte le DUER n'est pas réactualisé et quand il existe, n'est pas consulté sinon connu des salariés. Il semblerait que le secteur de la restauration soit le plus en retard : certains restaurateurs rencontrés ne savaient pas par exemple de quoi il s'agissait : "c*'est quoi ça le DU ? Ça consiste en quoi ?* [l'enquêteur explique] *non je n'ai pas ça ! personne n'en parle*" (André, 50 ans, patron, restaurant Bacchus).

1.2 Une sélection minimale et situationnelle des dispositifs de protection institutionnels

[144] Willis P., 1978, « L'école des ouvriers », *Actes de la recherche en sciences sociales*. Vol. 24, pp. 50-61.

[145] *"Quand je vois tous ces gens bardés de diplômes qui passent ici, ou qu'on voit à la télé, quand je vois comment ils sont Cons ! [il insiste sur le mot] Que moi avec trois fois moins de diplômes qu'eux je m'en sors mieux pour comprendre ce qui se passe et suis moins con qu'eux, franchement des fois, il faudrait les fermer les écoles et les facs !"* (patron, Promenade).

[146] Kornig et Verdier, *op. cit.*

[147] Probablement, mais cela reste à vérifier, celles où les dirigeants ont un profil plus gestionnaire et/ou sont mieux dotés scolairement et/ou socialement.

Parmi les différentes actions de prévention identifiées dans le volet employeur de l'enquête Conditions de travail 2013, la mise à disposition d'équipements de protection individuelle (EPI) constitue la « *mesure phare* »[148] dans les TPE : 16,5 % des établissements privés comptant entre 1 et 9 salariés ont au cours des 12 derniers mois précédant l'enquête mis à disposition de leurs salariés de nouveaux équipements de protection individuelle, quand ils ne sont que 14,5% à avoir modifié les locaux, les équipements ou des produits utilisés ; 12% à avoir développé de la formation à la sécurité, 8,6% à avoir modifié l'organisation du travail et 6% à avoir établi un nouveau plan de formation.

Globalement, en matière de prévention instituée, ici appréhendée sous l'angle de la mise à disposition des EPI et EPC et d'information-formation relative aux risques, les patrons se contentent d'une mise en conformité réduite au minimum légal visible.

Si les formations et informations sont quasiment réduites à néant dans les 3 secteurs étudiés, les patrons, en particulier dans le secteur du bâtiment[149], mettent à disposition voire investissent dans du matériel. Ces équipements tels, des nacelles, des monte-charge, etc. apparaissent d'autant plus utiles qu'eux-mêmes éprouvent les pénibilités du métier :

> "A*vant mon frère il travaillait dans une grosse société mais ils n'investissaient pas, donc on avait moins de moyens pour travailler. Je suis sûr qu'on a plus de matériel ici. Je pense que comme lui il ne travaillait pas il s'en foutait : le mec qui travaille il sait comment que c'est la pénibilité alors que les mecs qui ne travaillent pas qu'ils sont que dans les bureaux ils dirigent et ils ne peuvent pas savoir qu'est-ce qu'il faut pour le gars. Les mecs qui n'y n'ont jamais été sur les chantiers, ils ne le savent pas.* » (Filipe, patron, entreprise Cardo).

L'ensemble des entreprises met également à disposition des salariés les EPI (lunettes, casques, chaussures de sécurité, harnais de sécurité…). Cependant si certains équipements sont là, ils ne sont pas pour autant investis et utilisés pleinement, ni par les patrons ni par les salariés.

Si la présence du patron sur le chantier peut être incitative : *"_* ***Quand t'es présent tu crois qu'ils font plus attention ?*** *_Oui mais parce que je leur dis ! L'autre fois on était sur un chantier je leur ai dit vous vous attachez parce que moi je ne rigole pas avec ça mais sinon ils ne s'attachent pas"* (Filipe, 40 ans, patron, Cardo), la majorité des patrons refuse d'être derrière les salariés pour leur rappeler comment se tenir, comment porter, d'utiliser tel ou tel dispositif mis à leur disposition, au motif principal que c'est à chacun de "*se gérer*", renvoyant la prévention à la responsabilité individuelle, posture justifiée aussi par l'impossibilité "*d'être toujours derrière le dos*" des salariés : *Après moi je ne force pas et je ne vais pas surveiller tous les jours le camion quoi ! Je ne suis pas leur mère !"* (Filipe, 40 ans, patron, Cardo). L'enjeu pour le patron est avant tout de répondre aux obligations réglementaires en mettant le matériel à disposition. D'ailleurs de leur côté les patrons n'utilisent pas davantage ces dispositifs de protection. Ainsi, s'il arrive en effet que des rappels en faveur de la prévention soient faits à certains moments et dans quelques entreprises, ce n'est pas la situation la plus fréquente. Les entreprises qui se démarquent sont celles où un grave accident a eu lieu. Par ailleurs, les patrons, dans la coiffure et le bâtiment notamment, se prêtent plus volontiers à leur rôle de responsable de la sécurité vis-à-vis des plus jeunes, notamment des apprentis, à qui ils rappellent les pratiques minimales de sécurité. Les apprentis y sont de toute façon plus prompts en raison de la formation :

> [au sujet d'un apprenti en menuiserie] *" oui, déjà quand ils ont commencé l'apprentissage c'était formation posture, sécurité et puis échafaudage. Après s'ils vont dans un CAP normal ils ne font rien*

[148] Amira, S., « La prévention des risques professionnels. Les mesures mises en œuvre par les employeurs publics et privés », *Dares Analyses,* n°013, mars 2016, p.3-4

[149] En coiffure, il s'agit essentiellement de mettre à disposition tabourets et gants, et dans de rares cas d'investissements dans des systèmes d'aération collective ou de produits "bio" ; quant au secteur de la restauration il reste une fois encore le parent pauvre.

du tout. Les compagnons ils font tout avant, tout ce qui est sécurité et tout"(Filipe, 40 ans, patron, entreprise Cardo).

Certaines apprenties dans la coiffure utilisent par exemple des ciseaux ergonomiques, promus depuis quelques années dans les CFA. Les écoles de coiffure permettent selon l'une d'elle d'avoir de meilleures postures de travail : *« Donc du coup ça me permet aussi de pas avoir les bras tout le temps levés, pas le poignet cassé… »* (Laura, 20 ans, apprentie, salon l'Équilibre).

Au final donc, l'usage des EPI, même s'il peut faire l'objet de variations individuelles, est plutôt relâché, sauf à la suite d'un accident ayant occasionné un trouble de santé (par exemple un salarié qui se sera pris des projections aura ensuite tendance à être plus rigoureux sur le port de lunettes ou celui qui sera tombé d'un échafaudage plus prompt à s'assurer qu'il est bien fixé…).En dehors de ces situations, la tendance dominante consiste à avoir un usage limité des dispositifs de sécurité et de prévention.

« Les garde-corps, quand on est très hauts, après voilà quand on est en élévation, quand on est à 1m50, on les met pas, mais il faudrait les mettre. L'inspection passerait, elle ferait (il siffle) : vous descendez, et puis vous reprendrez le chantier que quand vous aurez mis des garde-corps. Mais le problème, c'est que les garde-corps, c'est aussi une préparation quoi. C'est ça, maintenant, il faut aller vite au travail, il faut aller vite, vite, vite. Des fois, on oublie ces choses-là, notre sécurité à nous. On l'oublie un peu. (…) Moi, échafauder toute une maison, quand on est échafaudé à 1m50 de haut, bah à mettre tout ça… Déjà, il faudrait beaucoup de garde- corps euh bah il faudrait, il faudrait passer quasiment une demi-journée quoi. Alors c'est une demi-journée de perdue. (…) t'arrives dans une maison, le client va pas être… il va pas comprendre quoi. Et si il fait d'autres devis chez un autre maçon et puis que le maçon est moins cher à cause de ça, bah on perd un chantier. C'est compliqué tout ça. » (Philippe, maçon, 32 ans, Piveteau)

Cet extrait, très caractéristique des propos des enquêtés du bâtiment, illustre les différents usages d'un EPC dans le BTP, en l'occurrence de garde-corps et d'échafaudage et montre l'influence de la concurrence économique, contexte qui met en tension et au second plan la sécurité des travailleurs. En dessous d'une certaine hauteur, ici 1,5 mètres, le risque est ré-évalué, et fait l'objet d'une relativisation qui tend à sa banalisation et à son acceptation (*"Échafauder à 1, 5 mètre (...) c'est une demi-journée de perdue")*, sous-entendu, ça ne vaut pas le coup/coût quand sont mis en balance le risque perçu pour la santé et le temps passé ramené au coût économique de l'installation du dispositif de protection.

Outre la dimension économique, les contraintes techniques peuvent empêcher la mise en place des dispositifs de protection : par exemple, mettre en place des gardes corps autour des échafaudages ne permettrait pas de faire passer parpaings ou du ciment ou encore l'absence de point d'attache pour fixer le harnais de sécurité :

"On ne s'harnache jamais ! ***-Ah bon ? Vous avez failli tomber pourtant.*** *Oui mais on ne peut pas, sur certaines toitures il n'y a pas de point d'attache on ne peut s'attacher à rien. Après sur certains chantiers quand il y a un point d'ancrage oui on s'attache mais c'est très rare. C'est des fois sur des immeubles ou quoi mais sur des maisons les gens ne payent pas des points d'ancrages ça coûte cher !* (Coco, 23 ans, couvreur, entreprise Cardo).

En réalité, ces contraintes techniques, bien que parfois réelles[150], constituent un prétexte commode pour justifier le fait de ne pas s'attacher, quand a fortiori ces salariés ne se sentent pas suffisamment en danger (compte tenu de la hauteur des maisons) pour "s'encombrer" d'un harnais. Tout se passe comme s' ils faisaient suffisamment attention et connaissaient suffisamment leur métier pour pallier les risques. Le tout dans un contexte où la prise de risque est valorisé[151]. M. Gollac a déjà souligné que sur les chantiers du bâtiment, refuser de porter le casque ou le harnais de sécurité constituaient des "cérémonies d'initiation où des jeunes ouvriers sont amenés à braver des risques sous peine d'être exclus du groupe"[152].

En effet, avec ces dispositifs de protection se joue une partie de l'identité professionnelle, voire de l'identité virile, dont le secteur du bâtiment fournit une parfaite illustration. Cette identité virile passe par la valorisation de la force physique, de l'endurance, de la prise de risque et s'accompagne d'un rapport très relaché à la prévention ou des dispositifs qui pourraient alléger le travail. Les utiliser serait un aveu de faiblesse. D'ailleurs ceux qui s'évertueraient à la porter, quand la norme dominante est autre, ont tendance à être moqués, raillés, ce qui les conduit très vite à adopter les pratiques du groupe, quitte à mettre en péril leur santé. On l'a notamment observé chez les jeunes qui en sortant de formation adoptent de bonnes pratiques mais s'en détachent rapidement au contact des salariés plus expérimentés qui n'accordent que peu de crédit à tous ces dispositifs de protection. Par exemple, Philippe D. critiquera l'usage systématique des gants par l'apprenti dont il s'occupe ce qui selon lui l'empêcherait de "*s'endurcir les mains*" et le priverait du toucher de la matière (salarié, entreprise Mil). On retrouve là ce que Dejours nomme les stratégies collectives de défenses propres au BTP.

De tels rapports au corps et aux risques qui traversent le secteur du bâtiment freinent toute forme de ménagement et conduisent à une sous-utilisation des dispositifs de protection au nom de la virilité affichée. Nous en avons plusieurs illustrations : untel refuse l'aide de ses collègues pour porter malgré de graves problèmes de dos (sciatique occasionnant des paralysies), tel autre engage une compétition au plus fort ou au plus rapide… :

> « *Des fois ils me disent « portes pas » mais je dis non je le fais quand même ne t'inquiètes pas !* (...) *Avant ils faisaient la course de qui porte les charges les plus lourdes mais comme ils commencent à avoir mal au dos aussi ils ont arrêté oui c'est à celui qui pourra porter plus lourd, il y a des moments ils balancent la tuile aussi loin qu'ils peuvent pour savoir lequel va le plus loin. Et puis après ils disent « oh la dernière fois on a lancé la tuile vachement loin on en a chié ! ». Si je savais on aurait pris l'engin quoi ! » (...) Coco il se plaint tout le temps, il aime bien se plaindre en fait, il me fait chier sur le chantier à se plaindre tout le temps, alors que Fifi lui quand il est malade il vient travailler mais il ne fait pas voir qu'il n'est pas bien. » (Filipe, patron,* entreprise Cardo).

De manière analogue, les impératifs de productivité économique s'observent à travers l'enjeu du temps et de la fluidité des gestes et postures lesquels jouent là également en défaveur des dispositifs de protection.

Dans le bâtiment, la nécessité d'avancer les chantiers prend le pas sur la sécurité[153], car plus le chantier est long plus le devis sera élevé. **I**nstaller le matériel de protection (échafauder par exemple) est chronophage.

---

[150] Mohammed-Brahim B. & Garrigou A., 2009, "Une approche critique du modèle dominant de prévention du risque chimique. L'apport de l'ergotoxicologie", Activités, vol. 6, n°1, p. 49-67.
[151] Jounin, 2008, *op. cit.*
[152] Gollac M., 1997, "Des chiffres insensés ? Pourquoi et comment on donne un sens aux données statistiques ?", *Revue française de sociologie*, vol. 38, n°1, p. 24.
[153] Jounin, 2006, *op. cit*.

Or ce temps serait facturé aux clients et pourrait les conduire à travailler avec une autre entreprise. Pour proposer le devis le plus serré, raboter sur la prévention est donc courant. Ainsi des installations comme les échafaudages se mettent uniquement en place pour les chantiers qui durent plusieurs jours et pour lesquels ça vaut le coup/coût (du point de vue des travailleurs) d'installer l'échafaudage mais pas pour les interventions ponctuelles, qui en deviennent les plus dangereuses car les dispositifs de protection sont réduits à néant.

Si dans la coiffure, l'utilisation des gants est assez largement répandue pour les couleurs, davantage pour des questions esthétiques que pour la santé, elle l'est moins quand il s'agit des shampoings ou soins, surtout chez les plus anciens qui sont aussi souvent les dirigeants. En revanche, on s'assoit peu, pour être plus libre de ses mouvements et donc plus rapide et efficace, et on n'envisage aucunement de porter des masques lors d'une technique : pour Loïc, tout simplement parce que « *ça ne se fait pas devant les clients* ». Que sous-entend ce "*ça ne se fait pas* ?" D'une part, cela porterait atteinte à l'esthétique du coiffeur, capital important à préserver vis-à-vis de la clientèle ; d'autre part, mettre un masque reviendrait à alerter le client d'un danger potentiel pour sa santé, ce serait faire advenir le risque, ce qui est totalement incompatible avec l'activité, qui plus est dans un contexte où les produits naturels et bio sont valorisés. La plupart des salons enquêtés insistent sur la composition moins toxique des produits (comparativement au passé), qui en réalité confinent le plus souvent à l'absence d'ammoniaque dans les lotions utilisées pour les colorations. Les shampoings ou autres soins, sauf pour les salons labellisés bio, restent des produits classiques. Enfin, la mise à distance du risque et des objets susceptibles de s'en protéger s'explique également par la conjugaison des formes selon laquelle peut se donner à voir l'excellence professionnelle, et d'une forme de morale égalitariste en matière d'exposition qui gage la confiance entre l'établissement et son client.

> *"Si le client il nous voit poser la couleur avec des gants et un masque, il va se demander ce qui se passe, ça ne va pas le rassurer." (...) " Il faudrait aussi mettre un masque au client"* (Loïc, 50 ans, patron, Salon Max).

Dans la restauration, le port d'EPI de cet ordre (gants, masques…) est généralement absent, y compris les chaussures de sécurité.

La nature du produit peut toutefois induire des infléchissements en matière d'utilisation des EPI. Par exemple, si la dimension sensorielle est affectée (l'odeur, les tâches sur les mains…), qui joue un rôle d'alerte (même si c'est avant tout pour des raisons esthétiques), les gants seront plus volontiers utilisés, comme le résume Loïc, coiffeur :

> *"Je n'aime pas travailler avec des gants. Non c'est parce que j'ai la chance de ne pas avoir la peau fragile. En plus moi je n'ai pas la peau qui tâche avec les couleurs du coup. Souvent j'en mets un d'un côté.* ***- Et pour les permanentes à l'ammoniaque ?*** *Oui là j'en mets parce que je ne supporte pas l'odeur. Ça pue, c'est atroce !(patron, 50 ans, Salon Max).*

Ainsi, les actions préventives existent en proportion de la gêne occasionnée. Dans la même logique, si l'activité renvoie au "dirty work"[154] (un client avec des poux dans la coiffure, nettoyer des toilettes dans la restauration par exemple), l'usage des EPI va être plus systématique, mais avant tout pour mettre à distance ce qui est apparenté à la souillure[155].

[154] Hughes E., 1996, *Le regard sociologique*, Paris, ed. de l'EHESS.
[155] Douglas M., 1971, *De la souillure. Essai sur les notions de pollution et de tabou*, Paris, Maspero.

"Oui des fois les clients, ils ont des poux mais on peut pas le dire. Des fois je coupe, je mets des gants et c'est bon parce que sinon c'est pas propre. ***-Et tu mets des produits particuliers en plus ?*** *Ah non non je mets juste des gants."* (Majid, 44 ans, patron, salon Tunis)

"Les gants ? Je n'en mets jamais… euh si pour faire les toilettes !" (Amandine, serveuse, 27 ans, restaurant La Promenade).

Impossibilités techniques, coût, gêne quant à la rapidité et la fluidité des gestes attendus, et partant, baisse de productivité que leur utilisation supposerait … sont autant d'arguments mobilisés pour justifier l'usage minimal des dispositifs de protection. Un autre argument concerne les risques induits par les dispositifs de protection eux-mêmes, comme l'a déjà montré A. Garrigou dans le cas des EPI utilisés pour les produits phytosanitaires en viticulture[156]. Les exemples sont nombreux mais ceux concernant la mise en place ou l'utilisation des échafaudages et des harnais de sécurité sans doute les plus révélateurs.

"Des fois on monte des échafaudages, et des fois les échafaudages ils font un peu peur hein… Après normalement on devrait avoir des gardes corps et tout ça mais c'est du temps perdu tout ça et on le fait pas parce qu'on est prudent. On a jamais eu d'accidents mais bon ça c'est la réalité des petites entreprises c'est qu'on est tellement pris par le temps que la sécurité on l'oublie dès fois. Il y a plein de fois où on se met en danger. Bon ça dépend si on est au sol ça va mais dès qu'on monte un peu il y a plein de fois où on se met en danger. » (Franck, salarié, entreprise Ferreira).

Encadré n° XX Des harnais de sécurité délaissés... pour leur dangerosité ?

Au sein de l'entreprise Cardo, entreprise de couverture, les travailleurs n'utilisent quasiment jamais le harnais qui reste donc dans le camion, alors même que la chute est le principal risque mentionné. Cela semble être une culture de métier : « *de toute façon quand on regarde les gens sur le toit personne n'est attaché* ». Le mimétisme constitue le principal argument justifiant leur inutilisation. Les rares fois où ils le portent c'est soit par obligation (par exemple en cas d'intervention pour une usine) ou parce qu'ils apprécient la situation comme particulièrement dangereuse. L'appréciation de la dangerosité semble souvent liée à la hauteur et la pente du toit (à cet égard ils indiquent porter plus volontiers un harnais sur un chantier d'immeuble que de maison), et aux conditions climatiques (en particulier le gel). Dans les faits, ils reconnaissent ne pas le mettre plus de 2 fois dans l'année et au moment de l'enquête, ils grimpent ainsi usuellement sur le toit d'une maison sans harnais, sous la pluie et sans échafaudage. Outre le mimétisme, un second argument vient appuyer leur mise à distance : mettre en harnais serait non seulement contraignant pour l'activité mais surtout dangereux en cas de chute :

« *Un harnais ce n'est pas si bien que ça, quand on chute je crois que l'on n'a pas beaucoup de temps pour être sauvé. Le harnais ça coupe la circulation du sang* » (Coco, couvreur)

« *C'est dangereux un harnais, c'est un peu chiant quoi. J'ai un copain qui est resté bloqué et qui a failli perdre sa jambe à cause de ça. Il est tombé, il est resté trop longtemps la jambe serrée et*

[156] Garrigou A., Baldi I., Dubuc P., (2008, Apports de l'ergotoxicologie à l'évaluation de l'efficacité réelle des EPI : de l'analyse de la contamination au processus collectif d'alerte. *Pistes*, Volume 10, n°1.

le sang ne circulait plus. Les autres gars ne pouvaient pas tirer dessus, en fait le gars était bloqué. Les pompiers sont venus et le mec est tombé dans les pommes, les pompiers ont eu du mal à le défaire. Les harnais ne sont pas adaptés pour nous, si tu veux un bon harnais il faut un harnais d'un gars qui fait de l'escalade mais ça coûte 2000 euros quoi, nous c'est des harnais normaux. » (Filipe, patron).

On voit ici une logique de justification pour déroger aux dispositifs de protection. Fait exceptionnel ou non ces situations où les travailleurs se blessent du fait de leur harnais, ils n'évoqueront jamais les cas de ceux qui ont été "sauvés" grâce au harnais.

Le risque de chute n'est pourtant pas hypothétique mais bien réel et tous dans cette entreprise en ont fait l'expérience : Fifi, Coco, le patron tous rattrapés in extremis :

"Quand j'ai commencé au début j'étais sur Paris, et là où j'étais on faisait des grands lotissements, du coup, c'est le maçon qui faisait les passerelles. Un moment ils ont retiré les passerelles et je devais me rendre à un endroit, et du coup je suis passé par le toit de l'immeuble, où il n'y avait pas d'échafaudage sauf que ce matin là, le toit avait gelé. J'ai glissé, j'ai réussi à me rattraper sinon j'étais par terre. Après c'est pas pour autant que je m'attache ! Je pense que c'est dans mes habitudes, des mauvaises habitudes" (Fifi, couvreur, entreorise Cardo).

En conséquence, plus que sur des dispositifs techniques, ils accordent avant tout leur confiance à leur(s) collègue (s) qui joue le rôle de filet de sécurité, plus sûre pensent-ils qu'un dispositif technique (nous y reviendrons). Ainsi, des équipements de protection sont au mieux bien souvent présents sur les lieux de travail mais ne sont pas portés/utilisés, ou rarement, par les salariés pour mieux se fondre et s'adapter aux exigences de l'organisation du travail ou du métier

1.3 Un cas limite de patron gestionnaire qui mise sur la prévention institutionnalisée

Bien que très minoritaires, quelques entreprises de notre *corpus* adoptent une approche très institutionnelle de la prévention. La plus exemplaire en la matière est l'entreprise Piveteau, une entreprise de maçonnerie (construction de maisons neuves, rénovation avec quelques travaux de couverture) de l'Ouest de la France de 7 salariés. Dans ce cas, deux éléments semblent avoir déterminé cette approche de la prévention. D'une part, le profil de la dirigeante et d'autre part l'histoire de l'entreprise marquée par un grave accident du travail (cf. partie suivante).

Chantale la dirigeante peut être qualifiée de patronne gestionnaire. Après une première partie de carrière en tant que secrétaire comptable dans une autre entreprise, elle a repris l'affaire familiale en 2002 après avoir suivi une formation d'un an de métreur-maçon. Chantale, même si elle met un point d'honneur à se déplacer sur les chantiers (quasi quotidiennement) autant pour observer leur avancée que pour s'assurer du respect des règles de sécurité, n'est pas une patronne de terrain si on admet que les patrons de terrain sont ceux qui prennent part à l'activité de bâtiment (la très grande majorité de nos enquêtés). On peut en revanche la qualifier de patronne gestionnaire dans la mesure où tout son travail est consacré à la gestion de l'entreprise autant sur le plan économique et commerciale que sur le plan de l'organisation du travail, de la gestion des ressources humaines, et de la sécurité. Le fonctionnement de l'entreprise donne des indices de cette dimension gestionnaire plus présente qu'ailleurs : c'est une assez grande entreprise parmi les TPE (7 salariés), différents statuts entre les salariés (des chefs d'équipe

et des ouvriers) sont présents, des entretiens annuels avec les salariés sont mis en place, l'organisation des journées de travail sur les chantiers comme la constitution des équipes sont rationalisés en amont par la patronne, elle a mis en place des plans de gestion établis avec le comptable (tableaux de bord mensuels pour anticiper d'éventuelles difficultés économiques). Mais c'est surtout la manière dont elle organise et veille à la sécurité - aspect sur lequel elle a été très bavarde contrairement aux autres patrons interrogés- qu'elle se distingue.

Ainsi, a-t-elle investi dans le conseil et la formation en signant un contrat de sécurité avec l'OppBTP ; en finançant différentes formations : échafaudage, CACES, secourisme, gestes et postures.

Outre les EPI qui sont tous mis à disposition (bien que irrégulièrement utilisés par les ouvriers), elle investit régulièrement en matériel et équipements ergonomiques. En matière d'engins, elle a acheté des chariots télescopiques et fait venir des toupies pour couler le béton (plutôt que d'utiliser des bétonnières). Elle a équipé l'entreprise de mini-pelles qui permettent de « moins forcer » lorsqu'il faut remblayer ainsi que des pistolets utilisés pour attacher les treillis. Outre la réduction des pénibilités physiques, cela permet aussi à cette TPE de gagner un temps précieux sur les chantiers :

> *« Bah si tu veux, sur une dalle de béton, si t'as pas ça, tu vas passer deux heures à attacher les treillis quoi. Avec ça, en un quart d'heure-vingt minutes, c'est fait quoi. Donc en plus quand t'attaches, t'es toujours penché quoi, là ça va durer un quart d'heure – 20 minutes et puis hop, tu machines et puis ça va bien plus vite quoi. Tu forces moins quoi, t'as pas… »* (Adrien)

Si ces différents investissements visent à travailler plus rapidement et efficacement, l'idée est également d'améliorer le confort et de limiter la pénibilité du travail, et les maçons les plus anciens ont constaté une réelle évolution de ce point de vue depuis que Chantale a racheté l'entreprise.

Elle anime également la sécurité du travail en associant les ouvriers à l'évaluation des risques et à leur prévention. Ainsi, lors de l'embauche de salariés (apprenti, CDD, CDI), les « nouveaux » doivent s'installer à la table située non loin de son bureau et « bouquiner » un livret de sécurité (livret d'accueil). Mais surtout, elle organise des réunions une à deux fois par an, au cours desquelles elle leur demande « *qu'est-ce qui pourrait être amélioré* » dans l'entreprise, notamment en termes de confort de travail et de sécurité. Elle les consulte chaque année pour la mise à jour du DU. Toutefois, ce document la laisse « *perplexe* », et elle le remplit surtout pour se couvrir et satisfaire l'inspection du travail.

On peut supposer que le fait qu'il s'agisse d'une femme la rende plus sensible aux enjeux de santé et de sécurité[157] et plus bavarde sur ces questions. Outre le profil gestionnaire de la patronne, cette structuration importante autour de la prévention est à relier avec l'histoire de cette entreprise où un grave accident est survenu (un salarié a traversé un toit en fibrociment et est depuis paraplégique (en

[157] Dans le secteur du bâtiment, nous avons rencontré 2 femmes co-dirigeantes (la patronne de Piveteau, Chantale et la patronne de Corbe, Carole). Les deux font preuve de cette attention plus soutenue à la sécurité. Carole (47 ans, bac+4, a travaillé dans la gestion de patrimoine avant de co-diriger cette entreprise, parents non renseignés), co-dirige avec son mari l'entreprise Corbe, une entreprise de menuiserie du Sud-OUest de la France, rachetée en 2018 (elle était alors en faillite). Carole met à disposition les EPI, fait régulièrement des rappels à ses salariés quand ils sont dans l'atelier pour qu'ils portent les bons équipements et adoptent de bonnes postures (même s'ils ne l'écoutent pas toujours). Elle a mis en place des affiches plastifiées dans l'atelier rappelant la nécessité de porter les EPI (seule entreprise à le faire, ce qui est facilité sans doute par le fait qu'il y ait un atelier) et mis en place des fiches de chantier de manière à ce qu'ils aient tout le matériel nécessaire (y compris les EPI). Comme Chantale, elle veille plus largement au confort de ses salariés, révélant une fois encore l'attention au care de la part des femmes : elle a fait installer des vestiaires, une cuisine, un barbecue qui favorise les temps de sociabilité, avant même d'aménager des bureaux.

invalidité jusqu'à la retraite)[158].

Piveteau est une entreprise localement réputée pour offrir de bonnes conditions de travail à ses salariés et cette bonne réputation la rend d'ailleurs attractive quand les patrons du secteur tendent à se plaindre de difficultés à recruter. En effet, au-delà de la prévention à proprement parler, le côté gestionnaire de cette patronne semble dans le cas présent favorable aux conditions de travail et d'emploi de ses salariés (cf. supra sur les horaires). Dans cette entreprise les rapports patron/salariés s'articulent à des rapports de genre et Chantale elle-même avance l'idée que le fait d'être une femme la rend sans doute plus attentive au confort de travail de ses salariés. L'attention qu'elle porte à ses salariés et son sens de l'écoute sont soulignés par l'ensemble des salariés, dont Maxime, qui associe également cette attitude au fait que Chantale est une femme :

> *« Mais je pense aussi c'est le fait parce que c'est une femme. (…) Bah sa façon de dire les choses déjà. Elle va le dire différemment par rapport à un homme. Nous les hommes, on est directs. Euh elle, bah elle va dire, elle tourne un peu la chose pour pas que ça nous blesse non plus. Voilà, qu'on soit pas pris… Et puis, voilà après toujours de bonne humeur voilà et puis ce que je disais voilà, quand on a un problème bah « venez me voir ». On a besoin de quelque chose, il n'y a pas de soucis. Ah non, elle est super. »*

A certains égards, elle se rapproche parfois du rôle de mère de famille pour ses salariés. En atteste par exemple le fait qu'elle lave elle-même leurs vêtements de travail depuis un certain temps : *« Mais bon ça déchire très vite, alors maintenant, c'est moi qui leur lave le linge, enfin en tout cas leur pantalon et veste ».* Elle leur remplit le réfrigérateur de boissons fraîches (paradoxalement aussi de la bière alors qu'elle est par ailleurs très soucieuse de la sécurité et sait pertinemment que tous en consomme plusieurs par jour (¾ en moyenne). Les salariés soulignent également qu'elle reconnaît le travail qu'ils accomplissent, tant symboliquement (elle leur fait part des retours positifs des clients sur leur travail par exemple) que financièrement : ils disposent de primes, sont augmentés tous les deux ans, disposent de chèques vacances, etc. Dernier geste en date : elle leur a octroyé la « prime Macron » qui n'était selon elle (comme selon eux) pas obligatoire et ils ont été agréablement surpris par sa démarche.

2- Les facteurs qui déclenchent des pratiques de prévention instituées

La mise en place de mesures préventives dites institutionnelles est le produit de processus sociaux que l'on peut ramener à deux situations types. La contrainte institutionnelle incarnée par la visite de l'inspection du travail ou des services d'hygiène d'un côté et de l'autre le contact avec l'accident et les corps abimés favorisent très directement l'action en matière de prévention des risques physiques.

2.1 Les visites des corps d'inspection

La plupart des patrons rencontrés ne voient guère l'utilité et le bénéfice potentiel issu des visites des corps d'inspection surtout tant qu'une telle visite ne s'est pas encore produite. Or, parmi les éléments qui déclenchent la mise en œuvre de pratiques de prévention au sein des TPE, les visites officielles de l'inspection du travail ou des services d'hygiènes vétérinaires figurent en bonne place. En effet, que ce soit dans la

[158] Nous développons cet aspect plus bas.

perspective de telles visites ou à l'issue de celles-ci, nombre d'entreprises ont déclaré avoir changé certains modes d'organisation du travail, ou s'être procurées de nouveaux EPC ou EPI afin de s'y préparer et finalement en être satisfaits. Notons toutefois que contrairement aux salariés, les patrons peinent à établir une relation de cause à effet entre les transformations opérées et les visites d'inspection.

Si les patrons de TPE redoutent d'être pris en faute et contraints d'opérer de lourds investissements, une partie d'entre eux utilisent *in fine* la visite d'inspection qui leur est faite comme l'occasion de suivre les conseils donnés en matière non seulement de prévention mais plus encore d'optimisation de l'organisation du travail. Le remplacement de réfrigérateurs situés sous le bar par l'achat d'équipements fixés en hauteur, de même que la substitution du bar en zinc très exigeant à nettoyer par un bar en inox, ont été réalisés quelques semaines après le passage et les suggestions de l'inspection du travail au restaurant La Promenade. L'inspection du travail, et plus largement les corps de contrôle, jouent un rôle incitatif fort en matière de prévention.

De même, au Terroir, un autre restaurant, c'est suite à la visite de l'inspection vétérinaire que les gérants décident d'investir dans la réfection de la cuisine pour améliorer l'ergonomie et réduire les douleurs dorsales du chef âgé. Mais là où le second de cuisine indique une action contrainte (« ils n'ont pas eu le choix »), le patron souligne au contraire le rôle de conseil de l'inspection.

> *« Quand on a fait la cuisine il était là [l'actuel chef cuisinier] donc du coup j'ai tout surélevé de dix centimètres, ça lui évite de mettre le genou par terre pour prendre une gamelle par exemple. C'est un peu plus compliqué. Donc là en se baissant il peut attraper sa gamelle, alors qu'avant il mettait le genou à terre. 60 ans c'est un peu plus difficile. Voilà, on a refait la chambre froide alors on a fait des étagères en plastique alors c'est plus facile à trimbaler aussi quand il faut nettoyer, que sortir les grosses étagères métal, voilà c'est des petits trucs.* ***- Et vous avez été un petit peu aidés par rapport à... ?*** *Oh pas du tout, non pas du tout, enfin si éventuellement, on a eu un contrôle sanitaire et c'est là que c'est intéressant, parce que ça nous permet d'avoir un autre regard, parce que comme les relevés de température ou les procès de nettoyage, c'est vrai que j'avais pas été à fond sur la chose, donc ça nous a permis de nous mettre droit, de nous caler, très intéressant. […] je suis tombé sur quelqu'un de bien, et quand on a fait le tour il a dit « voilà, y a ça et ça qui va pas, j'ai vu que dans certaines maisons on faisait comme ça, ça se passait bien », enfin voilà il donnait des conseils donc c'était bien, et il est revenu contrôler derrière donc quand on a refait les cuisines justement, il est venu contrôler et il nous a dit que c'était super quoi. François a vu la différence, ça l'a soulagé, le poste de travail... dix centimètres plus haut, c'est des trucs tout bêtes mais au quotidien... » (André, 46 ans, Patron, Le terroir)*

Au Borgen, c'est la perspective de l'inspection des services vétérinaires qui fait prendre les devants à la patronne en s'attachant les services d'une entreprise privée de contrôle sanitaire et biologique afin, non seulement de vérifier la qualité de ses eaux de carafes et autres surfaces en cuisine, mais plus encore tester la qualité de ces terrines maison afin de savoir si elle peut prolonger leur conservation au-delà des deux à trois jours qu'elle pratique au moment de l'enquête. Si l'enjeu ici concerne davantage le risque biologique pour les clients, il y a aussi un enjeu de fidélisation de la clientèle par la qualité des produits, central dans ce type de TPE.

Au sein de l'entreprise Piveteau, c'est notamment la crainte de faire l'objet d'une visite inopinée de l'inspection du travail et de ne pas être "dans les clous" au plan réglementaire, associée à la crainte d'un accident qui pousse la dirigeante de l'entreprise à investir dans de multiples dispositifs de prévention. Dans les quatre cas évoqués, les entreprises ont la capacité économique d'engager ces investissements.

Soulignons tout de même que dans le bâtiment (mais c'est sans doute vrai dans les autres secteurs) l'inspection est vu comme un risque à éviter ("c'est une ombre"), il est ainsi courant de mimer, c'est à dire de "performer la prévention" le temps de visites comme l'a montré Jounin[159] . A l'instar d'autres outils de protection, des EPI parfois encore dans leur emballage sont sortis du camion dans lequel ils sont rangés et portés quelques heures pour satisfaire les exigences de l'inspection.

2.2 Le contact avec l'accident, les corps abîmés comme facteur de prévention

Quand les risques professionnels n'ont pas été réalisés au sein de la TPE ou de la carrière des enquêtés ou de leur proche ils conservent un caractère théorique, et font l'objet d'une faible prise en considération et donc de prise en charge sous le mode de la prévention instituée. En revanche, son corollaire est vrai : le contact avec l'accident ou la maladie favorise le développement de la prévention.

La survenue d'AT au sein de l'entreprise ou au cours de la carrière d'un salarié encore présent, mais plus encore au cours de celle du patron semble placer résolument les entreprises concernées du côté de l'action en matière de prévention. Plus largement, tout se passe comme si les corps des collègues concernés par des accidents survenus à l'occasion du travail, de même que les corps indubitablement abîmés ou usés par le travail, faisaient fonction d'épouvantail pour les collègues encore préservés et induisaient une plus grande attention aux pratiques de prévention.

Le fait d'avoir à proximité de soi une incarnation des méfaits du travail ou bien le fait qu'existe une circulation des récits relatifs aux causes des troubles de santé ou aux circonstances de l'accident participent de l'existence d'une culture de prévention au sein des entreprises observées.

> *« Ma femme a chuté pendant le service, entre autres, à la plonge, elle est arrivée, elle s'est cassée le coude, donc c'était des choses, dans le Document Unique, c'était des choses qu'on a marquées donc on a remplacé... Quand on a refait le carrelage, on a pris bien un carrelage antidérapant. -* ***Le fait qu'il y ait eu une chute avant [la glissade de sa femme] fait vraiment que vous avez pris conscience de ce risque-là et qui était très important ?*** *Pas forcément mais..., on savait que c'était risqué mais on n'a pas les mêmes chaussures. En plonge ils ont des chaussures spécifiques, des chaussures de sécurité et puis pour le service c'est différent, alors que les serveurs sont bien obligés d'aller en plonge en même temps donc vous voyez, c'est un petit peu dommage, mais dans notre métier on n'a pas le choix, on va pas changer de chaussures à chaque fois ». (*André, Patron, 46 ans, restaurant Terroir)

Si l'accident du travail subi par la gérante a engendré le choix d'un carrelage antidérapant lors de la réfection de la cuisine pour éviter la réitération de glissades, et de même le constat de coupures et allergies en cuisine ont eu pour conséquences la mise à disposition d'une trousse premier soin adaptée ainsi que des gants en latex, en revanche la demande de chaussures de sécurité par la serveuse n'a pas été acceptée dans cette entreprise pourtant sensible à la prévention. Quel est le fondement de cette perception illégitime ? Si on écarte l'esthétique et le coût (n'importe quel site professionnel dédié indique des chaussures adaptées au

[159] Jounin, 2006, *op. cit*.

service à un prix ordinaire), reste une justification politico-morale : la demande de cette serveuse s'opère dans un registre « salarial » et non dans un registre « personnel » (elle n'a pas indiquée à ses employeurs ses douleurs particulières aux pieds et ne recherche aucune sollicitude, mais un droit). En outre, les représentations genrées du métier de serveuse du patron jouent ici à plein : le poste de service, féminin, est associé à des compétences naturalisées et de ce fait à l'absence d'attributs professionnels (les EPI), *a contrario* des compétences spécifiques des cuisiniers objectivées par un diplôme et justifiant des EPI (chaussures, tabliers, gants…).

Au sein de Salon Max, le premier risque spontanément abordé par le dirigeant au tout début de l'entretien est le risque chimique. Il raconte alors les problèmes de santé de sa patronne à l'époque où il était salarié :

> *« Quand j'ai commencé, dans le premier salon où j'ai bossé, ma patronne avait des problèmes de santé, elle avait été faire une radio des poumons et elle nous a toujours dit, ils pensaient que c'était une grosse fumeuse alors qu'elle n'avait jamais fumé ! En fait, c'était les aérosols. Donc ce n'est pas top. »* (Loïc, 50 ans, patron, Salon Max)

La maladie des poumons contractée par la patronne de cet enquêté a donc inculqué une grande méfiance vis-à-vis des produits chimiques, mais surtout des aérosols, qu'il évite au maximum (les laques ne sont par exemple utilisées que sur demande expresse des clients, ce qui est de l'aveu de ce patron de moins en moins demandé). C'est aussi l'une des raisons pour lesquelles il a mis en place un système de ventilation qu'il pense très efficace. Pour autant la prise en charge des questions de prévention est rarement totale. Par exemple, en dehors de cela, il conserve un rapport souple aux EPI, en l'occurrence aux gants et aux masques qu'il ne porte guère lorsqu'il effectue des colorations et encore moins des shampoings.

Au sein de l'entreprise Piveteau comme nous l'avons mentionné rapidement plus haut, un grave accident a eu lieu (chute d'un toit en fibrociment ayant entraîné la paraplégie de l'ex-salarié) rapidement après le rachat de l'entreprise par Chantale (à son père). Le salarié a porté plainte contre elle, mais à contrecœur, quelques années après l'accident, sur les conseils de son avocat (il ne souhaitait pas le faire mais ce dernier lui a expliqué que c'était nécessaire pour obtenir des indemnités). La procédure judiciaire a abouti à un non-lieu parce que les faits étaient prescrits. L'accident du travail a fortement impacté la perception des enjeux de santé et de sécurité au travail et Chantale a, on l'a dit, depuis lors, multiplié les démarches pour améliorer la sécurité, tant pour protéger les salariés des risques que pour préserver son entreprise et se protéger d'éventuelles mises en causes : l'entreprise n'intervient plus sur les toits en fibrociment et fait beaucoup moins de travaux de couverture. Pour les activités de couverture qu'ils prennent tout de même, Chantale demande l'avis à ses salariés [160]: « est-ce que c'est trop haut ? », « est-ce qu'on le prend ? ».

De fait, depuis l'accident, elle les associe davantage aux décisions sur les choix de chantier (même si c'est elle qui prend la décision finale). L'idée d'un nouvel accident est la seule situation qui lui ferait arrêter son activité tant cet événement a été éprouvant et constitue aujourd'hui sa principale hantise (culpabilité, crainte d'une condamnation, enjeux économiques) : "*ça a été très dur, très dur. Ça m'a démoli, aujourd'hui je ne sais même pas si je tiendrais le coup. Ça a été très dur, très dur de remonte*r" (Chantale, 53 ans, dirigeante, Piveteau).

Il n'est pas surprenant que la survenue d'un accident change le rapport aux risques et à la prévention car on l'a dit le risque n'existe que s'il est visible ou tangible : sans mal, sans gêne, sans expérience passée partagée,

[160] Il s'agit de la seule entreprise dans laquelle de telles réunions ont été mentionnées.

on ne se préoccupe pas du risque qui reste lointain. Et vice versa. D'ailleurs, les jeunes qui sont socialisés au travail à travers ces récits ou ces figures de travailleurs-épouvantail s'interrogent sur leur avenir dans le métier et sont ainsi d'une certaine manière enjoints soit à l'endurance soit à une sortie quasi immédiate du métier.

Travailler pour des établissements publics : un respect obligatoire des dispositifs institutionnels de prévention

Un autre facteur va pouvoir conduire à un respect plus strict des dispositifs de sécurité et au déploiement d'une prévention plus institutionnelle : celui où des contrôles de sécurité par des organismes dédiés ont lieu pendant le déroulement de l'activité. C'est le cas pour l'entreprise ClimPlomb située dans le Sud de la France, rachetée en 2009 par le dirigeant actuel, dont l'activité porte sur le chauffage, la plomberie, la ventilation et la climatisation. Nous avons ici aussi affaire à un patron gestionnaire : le patron (Patrice, 49 ans) diplômé d'une école d'ingénieur, ne travaille pas sur les chantiers et consacre une grande partie de son activité à répondre à des appels d'offres d'organismes publics pour décrocher des chantiers. Pour la gestion de son entreprise, il fait appel une fois par an à un consultant extérieur (seule entreprise enquêtée qui à cette pratique) pour l'aider "*au pilotage de l'entreprise*" et qui l'épaule pour les recrutements, les investissements, la sécurité, les formations, le prévisionnel. Il est également secondé par un conducteur de travaux (Jean, l'un des 3 salariés) qui ne travaille pas non plus sur les chantiers mais s'occupe comme le dirigeant du fonctionnement quotidien de l'entreprise (suivi de chantiers, commandes et livraison de matériel, feuilles de route pour la journée des ouvriers, gestion des planning, SAV ; il remplace également le patron quand il est en congés). Cette entreprise travaille exclusivement sur des chantiers d'organismes publics (c'est la seule du genre que nous ayons enquêtée) pour lesquels il y a un contrôle sécurité renforcé par des personnes dédiées à cette fonction. Dès lors, et même s'ils y dérogent aussi, les salariés doivent plus qu'ailleurs se conformer à de strictes règles de sécurité :

"Ha ben nous comme on répond à des appels d'offre publics, souvent il y a un coordinateur sécurité qui passe sur le chantier donc voilà… Chose qui se voit pas chez les particuliers par exemple. Il y a pas ça. Nous il y a un coordinateur sécurité. On a des plans, des PP SPS à faire, plan particulier de sécurité et de protection de la santé, je sais plus trop dans quel ordre… Donc voilà on a ça à faire… ***Donc c'est lui qui vient contrôler c'est ça ?*** *Ben c'est-à-dire que c'est le gars qui passe sur le chantier et qui estime qu'on est pas dans les normes, …il peut nous mettre dehors, donc on a plutôt intérêt à les utiliser ce qu'ils nous demandent quand on peut le faire déjà, après quand on peut pas, ben on peut pas (impossibilité technique)….* (Patrice, dirigeant, ClimPlomb).

Ainsi, la gestion de la SST y est mieux formalisée car il y a un enjeu dans la survie économique de l'entreprise qui ne travaille qu'à partir de la réponse à des appels d'offre, lesquels les contraignent d'une certaine manière en termes de sécurité.

3- La poursuite d'objectifs économiques ou esthétiques : des pratiques de gestion des risques "par ricochet"

Dans les TPE, la santé économique des entreprises prévaut sur la gestion des risques professionnels. Mais, à de nombreuses reprises, la mise en place d'actions visant l'amélioration de la productivité de l'entreprise, ou plus largement de sa performance financière, a des effets induits positifs en matière de prévention et donc de santé. Evidemment la recherche de performance économique est loin de toujours induire des effets positifs en termes de prévention.

3.1 La recherche de productivité par l'investissement dans des dispositifs ergonomiques

La recherche de gain de productivité passe pour certains dirigeants de TPE par des investissements dans des équipements ergonomiques synonymes d'économie de gestes et de mouvements assez favorables à la santé.

A la Promenade, c'est à la fois la perspective de permettre aux salariés de servir plus rapidement les clients et de rajeunir/relooker l'esthétique du bar qui conduit le patron, qui dénie l'importance de la visite de l'inspection dans sa décision, à changer les réfrigérateurs de place en les mettant en hauteur, ou encore à supprimer une armoire contenant certains alcools peu demandés et expurgés de la carte. L'ergonomie se donne à voir sous une forme matérielle et parce qu'elle produit très immédiatement des effets en termes de gain de temps ou de praticité, elle apparaît tout à fait légitime aux yeux de nombreux patrons. Si l'amélioration ou le maintien de l'équilibre de santé n'est pas souvent le premier objectif recherché, ces investissements y concourent néanmoins sur le mode de « l'effet secondaire ».

Par exemple, dans l'entreprise Piveteau maçonnerie, on utilise des mini-pelles qui permettent, selon Adrien, de « moins forcer » lorsqu'il faut remblayer ainsi que des pistolets utilisés pour attacher les treillis. Là encore, cela permet de se ménager tout en faisant gagner un temps précieux sur le chantier :

> *« Bah si tu veux, sur une dalle de béton, si t'as pas ça, tu vas passer deux heures à attacher les treillis quoi. Avec ça, en un quart d'heure-vingt minutes, c'est fait quoi. Donc en plus quand t'attaches, t'es toujours penché quoi, là ça va durer un quart d'heure – 20 minutes et puis hop, tu machines et puis ça va bien plus vite quoi. Tu forces moins quoi, t'as pas… »* (Adrien, maçon, 33 ans)

C'est avec l'ambition d'augmenter la valeur du fonds de commerce dans la perspective d'une revente à moyen terme, que certains patrons[161] engagent des travaux de mise aux normes et le changement de leurs équipements, lesquels intègrent des attendus ergonomiques. Même si la relation entre investissement dans la SST (normes de sécurité et réfection de la cuisine) et valeur du fonds n'a pas été mentionnée explicitement par le patron du Terroir, il est très probable, vu son insistance sur l'enjeu de la valeur du fonds (« leur capital retraite ») et sa posture rationalisatrice[162], que les dispositifs d'amélioration des conditions de travail soient également envisagés comme des investissements financiers raisonnables. Dans cette optique, refaire la cuisine aux normes ergonomiques, induit une prise de valeur de l'hôtel-restaurant, permet de se conformer aux règles du secteur et contribue potentiellement à fidéliser la main d'œuvre - laquelle est assez mouvante et objet d'anxiété. En revanche, ce même patron ne considère pas que tous les dispositifs de prévention se

[161] On peut penser que tous les patrons ayant une posture gestionnaire, rationalisatrice, font ce calcul.

[162] Il planifie, réalise des tableaux de bords de gestion, calcule précisément ses marges quitte à s'immiscer dans les décisions de cuisine…

valent en termes non seulement de rendement économique, mais plus encore en termes d'utilité ou de pertinence, même quand ces investissements sont très peu onéreux.

> *« [les normes qui existent par rapport à la prévention des risques], c'est adapté, c'est assez réfléchi là-dessus, après y a des choses obligatoires (rire) et enfin je dois avoir une quinzaine d'affiches près des vestiaires parce que, le harcèlement au travail, l'égalité hommes/femmes, des choses comme ça donc ça, à la rigueur c'est mis là, mais personne le lit, hein (sourit) mais je pense qu'il faudrait plutôt travailler sur les positions de travail, sur voilà un plan de travail, c'est telle hauteur, ou un standard comme ça se fait dans les bureaux ». (*André, 46 ans, patron Terroir*)*

S'il accepte d'afficher les informations envoyées par les diverses institutions en charge de la SST, c'est avec amusement et distance qu'il considère certaines d'entre elles comme celle sur le harcèlement au travail. Le harcèlement prête à sourire, et non à investir dans une politique active de lutte ou de sensibilisation de ces équipes.

3.2 La recherche esthétique une quête à double face

Dans plusieurs entreprises, en particulier dans la coiffure, le souci de l'esthétique préside dès l'ouverture du salon comme au cours de la vie de celui-ci, les choix effectués en termes de mobiliers, d'éclairage, de disposition des lieux, avant parfois des considérations en termes d'organisation du travail.

Au salon Tunis coiffure, l'élévation des comptoirs/plan de travail devant lesquels les clients se font coiffer a été décidée à l'ouverture du salon par le patron qui avait "*envie de changer de look*" par rapport à l'esthétique de son autre salon. Si ce patron n'est pas particulièrement grand (environ 1,75m) en revanche c'est le cas de son salarié (qui mesure près d'1,90 m)

> *Tu vois tout ce qui est plan de travail ? C'est moi qui ai mesuré, c'est moi qui l'ai fait. _**Ton plan de travail est plus haut que d'habitude. Mais tu l'as fait, parce c'est règlementaire ? Toi tu t'es dit que pour la santé, pour le quotidien c'est mieux de mettre des plans de travail de cette hauteur ?** _J'ai décidé parce que j'ai vu sur internet… J'ai décidé parce que j'avais envie de changer de look. -**_Donc c'est pour des questions d'esthétique ? C'est pas parce que tu t'es dit « en fait on est trop penché » ? _**Ah non non ça n'a rien à voir, c'est pour des questions d'esthétique.* (Majid, 44 ans, patron, salon Tunis coiffure)

L'argument esthétique sert de manière positive à ménager le dos des deux hommes du salon Tunis. C'est ce même argument qui justifie pour une partie des coiffeurs le port de gants lors des colorations afin d'éviter d'avoir des mains tachées, *"je ne supporte pas d'avoir les mains sales", "on doit avoir les mains impeccables"*[163].

Mais cet argument est réversible, puisqu'il participe dans des cas similaires à augmenter l'exposition au risque, notamment chimique. En effet, le port des masques et même des gants paraît inesthétique et

[163] Cf. Réseau EVEREST, « Evaluation et prévention des risques dans les salons de coiffure », *Documents pour le Médecin du Travail*, n°99, 3è trimestre 2004, p.342-343.

incongru, et on peut facilement interpréter la volonté de ne pas “déplaire” ou “effrayer” les clients” comme une façon de ne pas entamer le capital confiance qui notamment comprend une part d’attraction/de séduction dans ces espaces dédiés au rehaussement esthétique des corps.

B. Pragmatisme faire face aux risques : des pratiques informelles de régulations et de prévention

Dans les 3 secteurs enquêtés, les situations de travail sont la plupart du temps vues comme “à risques” et devrait-on ajouter comme intrinsèquement porteuses de risques. Partant, le risque est identifié comme une composante incontournable du métier si ce n’est identitaire du métier et s’en trouve banalisé et non objet de prise en charge organisée. Toutefois, les travailleurs des TPE déploient de nombreuses pratiques de régulations ou de prévention des pénibilités quand bien même elles ne sont pas nécessairement pensées comme telles. Attentisme, vigilance, et sens pratique se combinent ainsi à des degrés divers au sein des TPE observées.

1 - Fatalisme, attentisme, attention et temps de la prévention

Comme on l’a vu, le fatalisme vis-à-vis des risques et des pénibilités du travail considérés comme inhérents aux métiers étudiés prévaut. Partant, celui-ci obère de prime abord le déploiement de postures “actives” en matière de prévention. Le bon sens appelant à “faire attention” quant aux risques les plus graves et spectaculaires se conjuguent avec des formes de passivité au quotidien en matière de prévention, jusqu’à ce que les corps atteignent le seuil d’une certaine usure.

1.1 Une règle de comportement : “faire attention”

Dans les TPE, les travailleurs se perçoivent comme étant divisés en deux populations : ceux qui seraient sensibles aux risques et pénibilités les plus manifestes (tel le risque chimique traduit en allergie dans la coiffure, ou le risque climatique dans le BTP) et les autres. “Les autres” se percevraient comme par nature non concernés par les risques les plus typiques associés à leur activité. Plus exactement ces risques sont omniprésents et parfaitement identifiés mais il s’agit avant tout de faire avec.

Tous secteurs confondus, une réponse forte est apportée à ces risques du métier: il s’agit “*de faire attention*”, reléguant la gestion du risque à une gestion individuelle. Pour se protéger il s’agit donc de redoubler de vigilance. Faire attention à soi d’abord en *« restant concentré, il n’y a que ça à faire » (*Coco, ouvrier, entreprise Cardo*). Et « faire attention tout le temps »* pour parer la multitude de risques inhérents à l’activité. Éviter le danger, c’est éviter l’erreur. Si l’accident survient, c’est la seule responsabilité individuelle qui est mise en avant : une erreur d’inattention, de maladresse, interprétation qui renvoie à l’incompétence des travailleurs, à l’image de ce qu’à mis au jour M. Desmonds chez les soldats du feu.

> *« Après j’ai un collègue qui travaillait avec moi, il est tombé plusieurs fois. Il s’est ouvert le bras et problèmes de poumons et maintenant il a un cancer. Il marchait sur l’échafaudage il n’a pas refermé la barrière, il a reculé et il est tombé : c’est de sa faute quoi. Il est maladroit quoi, et une fois je partais il devait percer un trou et quand je suis*

revenu il s'était percé la joue. Il faisait que des conneries il ne faisait pas attention du tout. » (Filipe, patron).

Comme l'indique C. Omnes, "Une telle vision du risque comme relevant de la seule erreur et donc responsabilité individuelle empêche le déploiement voire l'appropriation d'une prévention organisée ou la transformation du milieu de travail, au profit d'une éducation des comportements des salariés". On comprend alors que se déploient plus volontiers des savoir-faire de prudence dans l'entre-soi, qui même s'ils s'apparentent à de la prévention sont mis en scène sur le registre de l'informel.

1.2 L'usure des corps, heure de la prévention

Ces ficelles peuvent davantage se développer à certaines étapes de la trajectoire de santé, en particulier, quand l'usure du corps se traduit par divers rappels à l'ordre (douleurs lancinantes, fatigue croissante…) obligeant à "faire plus attention" comme le montre O. Crasset pour les artisans. En vieillissant, plusieurs enquêtés reconnaissent développer davantage de stratégies pour se préserver car leur corps très sollicité tout au long de leur parcours professionnel les rappelle à l'ordre. Ainsi plusieurs enquêtés relatent faire davantage « attention » à leurs postures de travail et à leurs gestes que lorsqu'ils étaient « jeunes » ou commençaient dans le métier *:*

"Quand on est jeunes, on a tendance à être un peu bourrin, on ne fait pas attention, on y va on y va. Et après on se dit "à quoi ça sert :" (Cédric, 37 ans, plombier, entreprise CIT).

Sauter d'un échafaudage ou d'une échelle, avoir un rythme de travail très soutenu (tel Romain qui indique qu'il « *courait partout* » et était « *hyper speed* »), se pencher sans plier les genoux sont des pratiques courantes qui s'amenuisent avec l'âge car les douleurs (principalement au dos) et l'usure physique se font davantage sentir. A l'inverse, ils développent certaines pratiques visant à les préserver, tel Maxime qui, lorsqu'il utilise une bétonnière, coupe les sacs de ciment en eux pour alléger la charge :

« Un sac ça fait 25 kilo euh 35 kilo, bah je prenais le sac de 35 kilo, je le mettais dans la bétonnière. Maintenant, depuis que j'ai mes soucis de dos, bah je le coupe à la moitié, ça allège le poids et puis voilà quoi. »

Si la "passion du risque" s'effrite avec l'avancée en âge et contribue à mieux prendre en compte les enjeux de santé : « *avec l'âge on commence un peu plus à réfléchir. Quand on est jeune on y va la tête baissée quoi, mais là je commence un petit peu plus à réfléchir* », on peut aussi considérer que l'identité professionnelle ne se joue plus dans cette prise de risque. Ces professionnels non seulement sont usés mais n'ont plus besoin de faire la preuve de leur endurance. L'identité professionnelle se joue désormais sur le mode *"j'ai beaucoup donné"* et non plus *"je suis dur à la peine".* Ils l'ont montré tout au long de leur parcours professionnel ce qui leur donne le droit de s'épargner en réalisant par exemple des tâches moins pénibles et d'effectuer des tâches difficiles de manière plus exceptionnelle.

Ainsi, il apparaît que l'échange de ficelles du métier dans l'exercice quotidien de l'activité sont souvent préférés aux dispositifs institués de prévention, ces ficelles du métier ne sont jamais mentionnées dans la documentation officielle qui parvient aux TPE. Pourtant à travers ces astuces transitent des règles de prudence (CRU) ajustées au travail réel et donc davantage appropriées par les travailleurs.

2 - Miser sur les ficelles du métier ou les savoir-faire de prudence

Présentes dans la plupart des établissements étudiés, des stratégies prudentielles visant à réduire les pénibilités propres à chaque secteur étudié ont pour effet d'abaisser le niveau d'exposition à certains risques. Ces pratiques quotidiennes, qui bien souvent prennent la forme d'astuces participent de ce que l'on peut qualifier de "ficelles du métier" ou encore de savoir-faire de prudence.

2.1 Diviser, diluer, parcelliser les facteurs de pénibilité

A y regarder de près, ces ficelles consistent bien souvent à diviser, diluer, parcelliser, dans l'espace ou dans le temps, le poids ou la tâche afin de les rendre plus soutenables.

Ainsi, dans le bâtiment, comme dans la restauration (ou l'hôtellerie-restauration) les ports de charges parviennent à être rendues plus supportables par des opérations de divisions effectuées dans le cours ou en amont de l'activité : par la découpe des sacs de ciments en deux (ce qui toutefois a pour effet d'augmenter le nombre de déplacement et donc à ajouter de la distance), par l'achat de sacs de pomme de terre de 10kg et non plus de 25 kg, ou par la dilution du poids des draps à monter aux étages sur un plus grand nombre de collègues, ou dernier exemple, par la suppression de verres de pintes jugés trop lourds au profit de verres plus légers.

Baisser ou maîtriser l'intensité du travail mobilisent des techniques variées mais dont le point commun consiste au final à resserrer (ou à pouvoir resserrer) l'offre de services. Ainsi, dans la coiffure, l'une des ficelles pour baisser l'intensité de l'activité tant sur le terrain des sollicitations musculo-squelettiques que du travail relationnel consiste à espacer les prises de rendez-vous. A ce titre, le maintien des prises de rendez-vous par téléphone ou en vis-à-vis constitue un enjeu crucial pour les coiffeuses (qui ont cependant pour effet de les interrompre fréquemment dans leurs tâches), dans la mesure où les possibilités d'adjoindre des prises de rendez-vous en ligne, menacerait non seulement leur autonomie, mais plus encore intensifierait leur travail. C'est pour ces raisons que les coiffeuses du salon l'Équilibre craignent le changement d'organisation à venir, leur employeur, qui ne travaille pas sur place (rôle strictement gestionnaire) prévoyant justement de mettre en place la prise de rendez-vous en ligne :

> *"Ça va être des rendez-vous en ligne. Ça, bon bah ça nous fait peur à toutes les… toutes les quatre. (...) Du sens où là, on gère nos plannings. Du sens que là, on va plus gérer nos plannings, enfin un peu moins disons, donc… Là on peut se permettre de dire : bon bah il y en a une qui prend à 18h30, une qui prend pas. Là, on n'aura pas le choix."* (Emeline, salariée, 33 ans, salon l'Équilibre).

Ainsi, l'outil technique est ici synonyme de perte d'autonomie sur le volume et la structure des tâches au quotidien et la nature de l'activité.

Dans la restauration, l'équivalent pour limiter le rythme de l'activité tient à un positionnement entrepreneurial bien spécifique qui consiste à restreindre l'activité de restauration, en l'espèce en proposant aux clients uniquement de la « petite restauration » (croque-monsieur, tartines », assiettes apéro…). Ce positionnement a un autre avantage, il permet d'éviter la contrainte liée à la présence d'un cuisinier, qui s'il manque à l'appel, met en péril l'ensemble de l'activité, dépendante de sa présence. Le patron de La

Promenade, qui a une longue expérience dans un « véritable » restaurant a choisi d'investir dans un bar qui propose une petite restauration d'accompagnement, au nom de la faible lucrativité de l'activité restauration pure au regard des contraintes managériales que cela pose :

> *"Je me suis cassée la tête pendant assez longtemps là-dedans pour vous dire, que la restauration, ça vaut pas le coup, c'est trop d'emmerde pour ce que ça rapporte ! (…) Ici je ne m'emmerde pas, je sers des boissons et quelques planches de charcuterie et autres petits trucs. Les gens qui se présentent qui veulent bosser je leur dit de venir lendemain, ça leur va ils sont pas fainéants, je les prends, celui qui est pas content, je le force pas à rester, il dégage. Chacun sa route, c'est pas un problème »*. (Jean-Pierre, patron, restaurant la Promenade).

Une autre stratégie courante dans les services pour ralentir le rythme consiste à s'adonner à des formes de freinage qui passent par exemple par le fait de discuter avec le client. Comme l'a montré P. Alonzo au sujet des caissières, discuter plus longtemps avec les clients permet de ralentir la cadence d'apparition et de prise en charge du prochain client, ce qui permet aux coiffeurs, comme aux serveurs, de souffler :

> *« C'est du relationnel moi ce que je fais et en fait le relationnel ce qui est bien c'est que ça fait gagner du temps aussi, c'est-à-dire pendant que tu parles bah t'attends pas ton plat et donc voilà eux en cuisine ils sont pas fous. Ça c'est le truc de dingue, un client qui parle au patron, il faut pas se leurrer, je l'ai vu ça a toujours été comme ça, le patron vient te parler tu es content, moi ça me fait plaisir, lui ça lui fait plaisir, en cuisine ça leur fait plaisir ils sont pas speeds, c'est comme ça qu'on gère (…) Parce que moi comme je l'ai dit, je sais que cette table-là à un moment elle va attendre, bah qu'est-ce que je vais faire ? Je vais aller leur parler et pareil en fait on a un système qui est tellement bien fait pour que les gens attendent pas, tout le monde nous dit putain en une heure ici on a mangé, t'as entrée, plat, dessert »* (Charles, patron, 38 ans, restaurant le Dauphin).

2.2 Jouer sur le tempo des expositions aux tâches les plus pénibles ou les sous-traiter

D'autres pratiques de régulations s'avèrent plus discrètes encore, puisqu'elles consistent simplement à jouer sur la rythmique de l'exposition des corps aux tâches les plus pénibles et à les rapprocher de temps de repos plus ou moins institués. La faible visibilité de ces pratiques nous invite à les penser comme des régulations "fantômes". Il s'agit par exemple dans le bâtiment de jouer sur la rythmique de l'activité, en renvoyant les tâches les plus pénibles physiquement, tel le burinage, en fin de journée afin de rapprocher cette tâche de l'heure de débauche et donc de mise au repos des corps. Cette tactique permet ainsi d'éviter d'avoir mal au dos toute la journée :

> *" Bah la plupart du temps, si tu veux quand j'arrive à… quand je sais que j'ai des journées comme ça, je m'organise pour les faire en fin de journée et le soir, une bonne douche chaude, je m'allonge et je sais que le lendemain ça passe quoi. (...) Je m'organise pour que j'ai plus qu'à le faire l'après-midi, par exemple, et que je pars du chantier tout est propre, ma saignée elle est faite si tu veux et que le lendemain, ben je sais qu'avec une bonne douche chaude et puis du repos, bah je veux dire pas non plus bloqué mais tu vois, tu t'allonges, ça repose et une bonne nuit et le lendemain ben t'as pratiquement plus de douleurs quoi."* (Cédric, salarié, 36 ans, entreprise CIT installation thermique)

De même dans une entreprise de menuiserie pour limiter le risque de blessures liés à la manutention, les équipes chargent le plus souvent leurs camions en fin de journée, quand les corps "*sont chauds*" (plutôt que de le faire "à froid" le lendemain matin) et qu'ils peuvent bénéficier de l'aide d'autres collègues.

Dans la coiffure ou la restauration, le rythme de l'exposition aux TMS est également régulé par le recours tournant au passage en coulisse, ce qui suppose donc un faible degré d'assignation des postes. Dans la restauration, c'est souvent le bar qui sert de coulisse ou encore la terrasse. Dans un des établissements, la suppression des tabourets au bar, associée à une organisation du travail qui impose aux serveurs d'encaisser les consommations à la place (et non au bar lors de leur départ) a fait de cet espace un lieu de moindres sollicitations et donc de répit. A défaut d'espace de ce type, c'est l'extérieur, le pas de la porte, la terrasse où il s'agit de faire quelque chose pour soi, comme fumer ou boire un verre qui sert de coulisse. Le revers pouvant être une amplification des consommations à risque, même si certains usent de stratégies par exemple en prenant un panaché plutôt qu'une bière.

Avoir des coulisses pour prendre des pauses : l'exemple du salon de coiffure l'Equilibre

Dans les salons de coiffure, selon les lieux, l'ancienneté de la boutique et la pression immobilière, l'espace du salon est plus ou moins grand, et conditionne largement l'existence d'espaces consacrés à des coulisses au sein desquelles les salariés peuvent se replier pour souffler. L'organisation de l'espace au salon l'Equilibre permet l'octroi de telles pauses : un étage qui comprend un espace conséquent pour le personnel, ainsi qu'un bureau fermé pour l'employeur ; en outre, on trouve une terrasse extérieure à l'arrière du salon, qui permet aux salariées de déjeuner à l'extérieur ou de prendre un café.Si ces temps de pause sont particulièrement importants pour réguler l'intensité du travail et préserver la santé physique comme psychique des coiffeuses, une pente moins favorable est observée. En effet, ceux-ci sont souvent rabotés pour satisfaire les agendas des clients. Au sein du salon l'Équilibre, c'est Emeline et la position de responsable qu'elle occupe qui entraîne cette éclipse des micro repos. En effet, dans ce salon qui compte quatre salariées particulièrement soudées, sauf avec une salariée remplaçante, devant l'épreuve de la maladie que traversent leur patronne (atteinte d'un cancer) et soucieuses de la bonne marche du salon en son absence, Emeline assure la gestion au quotidien. Or, celle-ci travaillait précédemment dans un salon fonctionnant sans rendez-vous, et a tendance à reproduire un rythme de travail intense assez proche de ce qu'exigeait le précédent salon, ayant pour réflexe d'apporter une réponse immédiate aux clients et au plus près des besoins de ces derniers. Ce faisant, elle a insidieusement contribué à intensifier le travail, conduisant l'ensemble de l'équipe à renoncer à une partie de leurs pauses et à empiéter sur le temps imparti à chaque client. Il arrive en effet fréquemment à Emeline de ne pas prendre de pause (y compris parfois pour le déjeuner), pour pouvoir tenir le planning qu'elle s'est fixée, et honorer les rendez-vous avec les clients en faisant attention à les « arranger ». Si elle indique que les temps de pause sont « institués » dans le salon (contrairement à ce qui existe dans d'autres salons) et que Laura et Agathe peuvent prendre leur pause (« pour celles qui sont en apprentissage, je le comprends. C'est leur droit, donc voilà. »), elle souligne dans le même temps qu'il est important, pour chaque coiffeuse, d' « aider son équipe », ce qui implique souvent de réduire les temps de pause. Il s'agit par ailleurs selon elle d'une norme en coiffure, particulièrement depuis que les salons ne ferment plus le midi. Ainsi, répondre présent aux clients et venir en aide à l'équipe se traduit par une propension à déroger aux temps de pauses. C'est aussi ce qui conduit à ne pas prendre d'arrêts de travail ou, a minima, à les réduire.

Une autre ficelle a été déployé par l'un des patrons : celle qui consiste à recourir à la sous-traitance pour décharger son équipe du grand nettoyage consécutif aux grosses soirées festives du week-end : *« avant on n'avait pas de femme de ménage qui venait et on disait putain les gars (aux patrons) franchement des fois, c'était putain c'est chiant, grosse soirée, le lendemain tu vois les chaises en bois, l'alcool qu'ils avaient renversé, le truc ça sèche, ça colle, la poussière elle va dessus, donc des trucs comme ça…T'as pas forcément envie quoi. Maintenant ils ont mis ça en place, on a une femme de ménage qui vient 2 fois par semaine pour ce genre de trucs là, comme ça nous on n'a plus à le faire »* (Greg, serveur, restaurant Le Dauphin)
Cette délégation du "sale-boulot" opère comme une forme de gratification symbolique offerte à ces salariés, lesquels se trouvent soudés par ce privilège masculin. Si le risque induit par cette tâche pénible est supprimé à l'échelle de la TPE, il n'est toutefois pas éliminé puisqu'il est externalisé.

2.3 S'appuyer sur les plus expérimentés dans le métier

Il semblerait que les plus anciens dans le métier - sans être vieux - apprennent aux plus jeunes des astuces pour ménager leurs corps. Cela suppose que les membres de l'équipe s'entendent bien, soient solidaires (et de manière circulaire, cette solidarité passe aussi par le dévoilement des trucs et astuces pour tenir et aller mieux dans le métier). Si ces pratiques propres aux métiers manuels ne sont pas spécifiques à l'exercice au sein de TPE, elles y sont plus légitimes dans la mesure où les process de travail sont moins standardisés et la logique métier commune aux patrons et salariés.

La plupart des patrons que nous avons rencontrés sont des hommes de métier et de terrain qui prennent part activement à l'activité sur les chantiers (seulement 4 sur les 11 patrons interviewés ne participaient pas à l'activité bâtiment à proprement parlé : la patronne de Piveteau, les patrons de Coba, ClimPlomb et Milcent. A ces 4 s'ajoutent toutefois les 2 femmes co-dirigeantes (Corbe et Façadier). Certains d'entre eux, forts de plusieurs années d'expérience (la moyenne d'âge des patrons est de 50 ans), participent à la protection de leurs salariés en leur transmettant des "ficelles du métier", que les salariés semblent s'approprier plus volontiers que les dispositifs de protection type EPI ou EPC.

Patrice, le patron de l'entreprise Lebreton, réputé pour être sérieux et efficace optimise certes les gestes de manière à gagner en efficacité, mais cette optimisation vise aussi à protéger son corps et ceux de son équipe. Les salariés, même s'ils ont une marge de manœuvre limité avec ce patron qui veut "*tout contrôler*" semblent parfaitement l'accepter car ils reconnaissent son savoir-faire et son "intelligence" dans la gestion de son corps au travail :

> *" Patrice est très malin donc suffit que je regarde un peu comment il se débrouille pour déplacer une charge énorme, il a toujours une astuce qui fait qu'on va pas forcer (...) quand on porte ou quoique ce soit faut pas forcer avec ses bras faut forcer avec sa tête, aussi bien penser à la manière de faire, l'IPN on sait que s'il y a, je dis une bêtise 50 mètres à faire, on va prévoir des tréteaux intermédiaires, on fait une pause tac on reprend voilà on va pas faire tout d'un coup et se déchirer l'épaule ou le dos, parce que là après c'est mort une fois que c'est pété c'est fini" (*Jonathan, 34 ans, salarié, entreprise*).*

Le patron se démarque des autres enquêtés par son très bon état de santé, ce dont il est fier parce qu'il le relie aux stratégies individuelles qu'il a su mettre en place. Il ne signale aucun maux de dos ou

articulaire, fait suffisamment rare pour être signalé. On pourrait penser qu'il s'agit d'une stratégie de présentation de soi mais les propos des salariés ont confirmé son bon état de santé.

> "*J'ai 58 ans, j'ai toujours fait attention à pleins de choses, j'ai pas de soucis de dos, je n'ai rien. Il y a des postures quand vous travaillez qui sont importantes, y'a des positions qui font que dans le temps ça ira mieux*" (Patrice, patron, entreprise Lebreton).

D'autres patrons insistent sur l'importance de prendre le temps de "réfléchir avant d'agir" pour protéger son corps, quitte à ralentir le rythme, ce qui garantit aussi une certaine qualité de travail. C'est notamment le parti pris des dirigeants de l'entreprise Ferreira, d'autant que la survenue d'accidents du travail constitue une hantise.

> *"Nous on prend notre temps, ce n'est pas la rentabilité on va dire, c'est la satisfaction du client, on ne court pas, et fait quelque chose de propre et on essaie de faire attention à nous"* (Cédric, plombier, entreprise CIT).
>
> *"Des fois on a pas le choix que de forcer, mais il faut que ça reste rare. Aujourd'hui on a les outils, on a tout, donc il faut que ça reste exceptionnel. Et puis même je ne leur demande pas une cadence de malade donc je préfère qu'ils fassent intelligemment, stratégiquement pour éviter de forcer. Des fois je leur dis : « vous allez recevoir un coffre, il pèse 150 kilos, au lieu de forcer pour le mettre en place, vous montez un échafaudage plus haut que le mur, vous posez le coffre dessus et après il y a plus qu'à glisser le coffre sur le mur, il est déjà à hauteur ». Il suffit de mettre deux pieds au moment de la livraison et de calculer ça. « Ouais mais c'est bon on le prendra le coffre au moment de la livraison », « non putain faites comme ça, vous vous bousillez quoi ». Et ouais j'arrête pas de me battre avec eux ouais pour leur faire comprendre que des fois en réfléchissant, il y a des petites astuces qui font qu'on peut éviter de se blesser… Moi c'est ma hantise, que les gars se blessent* » (Eduardo, co- dirigeant, entreprise Ferreira).

En dernier recours, quand le risque d'accident semble trop proche, les patrons préfèrent réaliser eux-mêmes le geste ou l'activité concernés. En effet, de nombreux patrons de TPE préfèrent travailler seul (on verra que travailler en binôme peut être protecteur), travailler avec le plus "maladroit" et donc le moins protecteur pour soi-même et pour autrui, effectuer les interventions urgentes souvent les plus périlleuses et pour lesquelles aucun dispositif de sécurité n'est mis en place :

> « *Tous les trucs vraiment dangereux c'est moi qui y vais, c'est pour ça que je fais les interventions parce que c'est plus dangereux parce que tu n'es pas échafaudé. Quand tu vas changer une ardoise tu arrives, tu fais sur le tas tu prends ton échelle et voilà mais les gars ils ne savent pas se protéger quand c'est dangereux. Moi je travaillais sur Rouen avant dans une grosse entreprise et on a appris à faire des choses dangereuses !* » (Filipe, dirigeant, TPE Cardo).

Cela apparaît comme une stratégie pour protéger les salariés supposés moins entraînés à affronter le risque mais c'est aussi (surtout) un moyen de protéger l'entreprise et l'employeur de la responsabilité d'un accident du travail.

Résumé :
L'approche qualitative montre que les dispositifs de prévention institués ont peu les faveurs des TPE. S'ils ne sont pas totalement absents, ils font toutefois l'objet d'appropriations spécifiques qui tendent à brouiller leur lecture. Tout se passe en effet comme si, à l'endroit de la prévention se rejouait pour les travailleurs et surtout pour les patrons des TPE une lutte symbolique opposant concepteurs et producteurs du travail, décrivant un "eux" désignant des institutions supposées peu aux faits de leur réalité de travail et un "nous" au prise avec les contraintes "profondes" et impénétrables du métier. C'est, selon les lieux, au nom de la nécessité réglementaire, de l'expérience malheureuse de l'accident, ou encore sur le mode du bricolage, de l'opportunité voire de la contingence que se développent les nécessaires régulations permettant de parer aux problèmes de santé et de travail et à la perpétuation du diptyque au quotidien. La prévention au sein des TPE se mue en autant de modes de régulations qui s'avèrent à la fois sélectif (chaque TPE conservant ou déployant le plus ajusté) et contingent aux difficultés/possibilités contraintes du quotidien de travail.

Partie 3: L'organisation du travail et le collectif de travail : deux ressources centrales pour tenir au travail. Les cas de la restauration, de la coiffure et du bâtiment

Au-delà de la prévention des risques dont nous avons vu le caractère contingent et au profit des pratiques informelles, se pose la question de savoir comment les salariés des TPE tiennent dans les métiers particulièrement difficiles du bâtiment, de la coiffure et de la restauration. Comprendre ce qui se joue à l'articulation du travail et de la santé pour ces travailleurs revient à se pencher sur deux phénomènes : le rôle de l'organisation du travail et des positionnements entrepreneuriaux d'une part, et la place des collectifs de travail et le degré de bonne ambiance qui y règne d'autre part.

A. Le poids de l'organisation du travail et des positionnements entrepreneuriaux

Pour commencer, l'exposition des salariés aux contraintes de leur activité est particulièrement sensible aux choix organisationnels et aux positionnements entrepreneuriaux que font les patrons. Ces choix déterminent en effet largement l'intensité du travail et partant la qualité du travail. Les patrons instillent en effet des formes de rationalisation des organisations de travail qui ont des effets positifs ou au contraire négatifs en termes d'exposition aux risques ou en matière de prévention des risques et de réduction des pénibilités. En prenant tour à tour le cas d'un salon de coiffure fonctionnant sans RDV et d'un bar-restaurant, nous voudrions montrer comment différents choix organisationnels participent à l'exposition ou au contraire à la préservation de la santé des salariés. Dans le cas du salon de coiffure, nous montrerons que le choix organisationnel qui vise à maximiser le flux de clientèle - le sans RDV - tout en réduisant les effectifs salariés, affecte la santé des agents en intensifiant le travail et en obérant la qualité du travail d'autant plus que cet accueil maximal rend difficile toute forme de sélection de la clientèle voire est propice à des comportements désobligeants des clients. A l'inverse, le cas du bar-restaurant révélera les effets protecteurs d'un positionnement entrepreneurial qui intègre en amont des interactions la contrainte relationnelle, en l'occurrence en optant pour l'évitement d'un certain volume et surtout de certains segments de clientèle.

1- Une organisation qui maximise les flux : intensification et dégradation de la qualité du travail, un coût pour la santé mentale

Attardons-nous sur le cas d'un salon de coiffure sans RDV, le Salon Max.

Présentation du salon Max

Le salon "Max" est un salon mixte, créé en 2012. Il est situé dans la galerie commerciale (d'une vingtaine de commerces) d'un supermarché Leclerc situé dans une ville populaire de 11 000 habitants. Il a une forte capacité d'accueil[164] et une très forte activité économique du fait notamment de sa localisation dans une galerie marchande et de sa grande amplitude horaire d'ouverture (du lundi au samedi de 9h à 19h en continu).

Il est dirigé par Loïc, âgé d'une cinquantaine d'années, dont le père était employé dans la logistique et la mère inactive. Loïc est un homme de métier, comme l'ensemble des patrons de salons de coiffure que nous avons rencontrés, qui a mené toute sa carrière dans la coiffure. A ce jour, il ne possède plus que ce salon de coiffure mais par le passé en a eu jusqu'à trois, de taille plus réduite et situés dans le centre d'une ville de taille moyenne.

Ce salon compte 6 salariés (4 femmes et 2 hommes), plutôt jeunes (à l'exception de l'un d'eux, ils ont tous moins de 30 ans), d'autant qu'il semble que ce soit une condition pour tenir les pénibilités physiques liées à l'activité soutenue : "l*es vieux ils ne tiennent pas ce rythme*" de l'aveu même du patron. Ils ont aussi en commun leur origine sociale d'extraction populaires (fractions stables)[165] et une homogénéité en termes de capital scolaire (Brevet Professionnel dont l'obtention semble être devenue la règle depuis quelques années).

Le salon draine une clientèle de passage, diversifiée du point de vue de l'âge et du genre, issue majoritairement de la classe moyenne ou populaire stable au sens où ce ne sont ni les plus précaires ni les plus aisés qui se rendent dans ce salon.

Pour que le salon soit rentable, voire viable, le patron du salon Max a opté (sur les injonctions du comptable) pour une organisation maximisant le flux de clientèle - le sans RDV - tout en réduisant les effectifs salariés. C'est la nécessité économique qui l'a conduit à opter pour cette organisation en flux continu.

L'organisation du travail déployée à travers le modèle du "sans rendez-vous" a deux effets directs sur l'activité : une forte intensité du travail sans possibilité de la réguler et la confrontation avec une clientèle de passage et non d'habitués plus prompte aux comportements désobligeants. Ces deux spécificités, en plus de sur-solliciter les corps, laissent peu de place à la dimension relationnelle de l'activité pourtant source d'épanouissement.

[164] Le salon de coiffure compte une dizaine de fauteuils pouvant être occupés simultanément, auxquels s'ajoutent 5 bacs à shampoings.

[165] En 2006, les aspirants à la coiffure se recrutent très largement (au ⅔) dans les classes populaires, tandis qu'ils étaient seulement 4,9 % à avoir des parents cadres (4,8%) ou professions intermédiaires (8,7%) (Desprat, 2017, *op. cit*.). Tendance que nous retrouvons dans notre échantillon, car à de rares exceptions près (père cadre et technicien pour deux des coiffeuses rencontrées, toutes deux salariées), la plupart des coiffeuses sont issus de parents employés ou ouvriers (souvent mère au foyer côté maternel), même si on compte quelques artisans à leur compte (dans le transport (1) pour le père de l'une des patronnes et dans le bâtiment et les métiers de la bouche pour deux salariés).

1.1 Une organisation qui densifie le travail et dégrade sa qualité perçue

L'ouverture de ce salon demande un investissement initial important (195 000 euros) et un lourd endettement devant être amorti dans un délai de 7 ans.

Une charge de travail maximisée

Une très grosse contrainte économique pèse donc sur le patron qui détermine largement l'organisation du travail à déployer, en l'espèce l'embauche de 6 salariés à temps plein et une recherche de maximisation du flux de clientèle. Cet objectif revient globalement à recevoir trois clients en moyenne par heure par coiffeuse, contre deux dans un des salons avec rendez-vous qu'il possédait auparavant. Initialement pourtant, le salon Max fonctionnait comme la plupart des salons indépendants sur rendez-vous[166]. Or, après les deux premières années d'existence du salon, le chiffre d'affaires réalisé était insuffisant et imputé au nombre (trop faible) de prestations réalisées - l'augmentation des tarifs ayant été écartée de peur d'être moins attractif. Cette situation a contraint Loïc à réinvestir 60 000 euros puisés dans ses ressources personnelles pour payer ses charges mais surtout elle l'a amenée à repenser son mode d'organisation sur les recommandations du comptable. Partant, et compte tenu du poids de la contrainte économique, le patron perd une partie de son autonomie en matière de décision managériale en déléguant d'une certaine manière les choix organisationnels au comptable.

C'est donc d'une part les difficultés économiques qui ont conduit à repenser l'organisation du travail afin de maximiser les flux et d'autre part son implantation spatiale (dans une galerie marchande) qui la rend pertinente et possible. Au salon Max, l'enjeu est qu'un maximum de clients s'arrêtent. Situé à l'une des deux entrées du centre commercial, en face d'une cafétéria, c'est d'ailleurs un passage quasi obligé. Pour forcer le regard, son aspect esthétique n'a pas été laissé au hasard. Le salon est très spacieux, moderne, blanc, lumineux. Sur sa devanture, sont disposées des tablettes tactiles géantes. Par ces attributs, l'enjeu est d'attirer le chaland et donc développer les occurrences de contact avec les clients comme le seraient par exemple des prix attractifs (à l'exemple d'offres promotionnelles).

De fait, le salon est attractif, il ne désemplit pas et l'attente est souvent longue (supérieure à 1h) pour être pris en charge par l'un des coiffeurs.

Tant en raison de l'afflux de clientèle à qui il faut tâcher de répondre au plus vite, et structurellement en raison de l'effectif du salon (calculé au plus juste pour les raisons économiques déjà mentionnées), les prestations doivent être effectuées rapidement. Le rythme de travail est donc particulièrement soutenu (20 minutes en moyenne pour une coupe brushing), ce qui constitue une première contrainte forte sur la santé. Celle-ci est amplifiée dans la mesure où aucune des stratégies habituellement observées pour réguler l'intensité du travail ne peuvent être mises en place. En effet, dans les salons indépendants fonctionnant sur RDV[167] (qui constituent l'organisation modale), comme on l'a déjà dit, l'accueil sur rendez-vous laissent la

[166] Le salon fonctionnait alors sur rendez-vous et drainait donc moins de clientèle, d'autant que l'équipe n'était jamais au complet. En effet, la plupart des salariées étant des jeunes femmes de moins de 30 ans, plusieurs congés maternité se sont succédés depuis l'ouverture du salon. Le patron nous confiera d'ailleurs qu'en 7 ans, son équipe n'a jamais été au complet, ce qui l'a obligé à compenser en passant plus de 70 heures hebdomadaires au salon alors qu'il ambitionnait initialement avec ce projet de cesser de coiffer.

[167] Un salon ayant peu de clientèle acceptera d'autant plus des exceptions à la règle du rendez-vous. L'implantation spatiale et la présence plus ou moins grande de concurrents déterminent largement le penchant pour la planification. Plus rares sont ceux qui, parmi les non-franchisés, optent pour un fonctionnement exclusivement sans rendez-vous.

possibilité aux coiffeuses d'organiser leur planning et d'amoindrir leur charge de travail. Ainsi, jouent-elles par exemple sur le temps d'espacement entre chaque rendez-vous, la dispersion des coupes/techniques difficiles à différents moments de la journée ou sur plusieurs journées. Prendre des RDV permet aussi de prévoir des temps de pause (comme l'aménagement de l'espace, vu supra) et ainsi préserver la santé physique comme psychique. Les pénibilités élevées associées à ce métier expliquent largement la domination du modèle "sur RDV", dans la mesure où il permet *a minima* de réguler intensité de travail, mais aussi nous le verrons les exigences émotionnelles. Le cas du salon Max fonctionnant sur le modèle opposé du "salon sur rendez-vous", où donc la possibilité de planifier fait défaut, permet d'avoir une vision en négatif de ce phénomène, puisque c'est à l'inverse le flux incessant de clientèle qui structure l'organisation du travail et l'oriente vers un cumul de contraintes. A ce flux s'ajoute la pression induite par l'attente, souvent longue des clients dans le salon sur des chaises situées à proximité des coiffeurs. Attendant qu'une place se libère en les observant travailler, ils contribuent à fortement intensifier le travail.

1.2 Un flux incessant, source de fortes exigences émotionnelles et d'insatisfaction

Ces clients qui attendent constituent une pression constante pour les coiffeuses, qui se sentent surveillées. Plus la file d'attente s'allonge, plus les regards insistants des clients, voire la manifestation de signes d'impatience, deviennent « oppressants ». Ce faisant, l'accélération de l'exécution prime devant toute forme de relâchement. Bien que le patron ne fixe aucun objectif chiffré à ses "collaborateurs", la stratégie commerciale adoptée oblige à tenir des impératifs de délai en fournissant des réponses rapides à chaque client afin de passer au plus vite au client suivant… Ceux-ci jouant en quelque sorte un rôle de chronomètre. Le paradoxe c'est que les salariés ne ressentent pas de pression de la part du patron. Tous diront « *il est archi cool il ne nous met pas la pression »* alors que l'organisation « sans rdv » qu'il a privilégiée est intrinsèquement source d'intensification. Tout se passe toutefois comme si le patron n'était pas à l'origine de ce choix organisationnel présenté comme nécessaire à la vitalité économique de l'entreprise malgré son caractère pathogène pour les salariés. Elle l'est toutefois suffisamment pour générer un turn-over non négligeable. En 7 ans, trois des six salariés ont quitté le salon et une quatrième, que nous avons interviewée, après deux expériences dans deux salons fonctionnant sans rendez-vous témoigne de sa lassitude *« j'en ai marre», « ça devient insupportable »* d'autant qu'aucune perspective d'évolution - tel un poste de responsable- ne semble envisageable.

Un tel mode d'organisation conduit non seulement à intensifier le travail, mais aussi à renoncer à certaines dimensions de l'activité pourtant centrales dans l'épanouissement au travail. Si d'après les coiffeuses enquêtées, sur un plan technique stricto sensu, la réponse apportée au client est satisfaisante, de leur point de vue elle ne l'est pas car toute la dimension relationnelle de conseils, d'échanges, de prendre soin, ou encore les interactions personnalisées possibles quand on connaît ses clients, est empêchée par cette organisation du travail qui mise sur le passage plus que sur la fidélisation.

Ces cadences imposées par le volume de l'activité affectent non seulement le corps, mais surtout la santé mentale en nuisant à la mise en œuvre d'un travail jugé de qualité en l'absence de travail relationnel. Un tel rythme ternit la relation clientèle alors jugée trop distendue et souvent impersonnelle, et suscite des conflits éthiques[168]: les salariés déplorent une relation strictement commerciale d'exécution de gestes techniques,

[168] Voir les travaux du collège d'expertise présidé par Michel Gollac. M. Gollac (dir.), 2012, « Les risques psychosociaux au travail : d'une "question de société" à des questions scientifiques », *Travail et emploi*, n° 129.

tendanciellement répétitive, sans davantage d'échange et de prendre soin (proposer un café[169], discuter, proposer un massage du cuir chevelu…) où s'enracine une prise en charge des clients "comme des choses".

> *« On n'a pas le temps de discuter, de prendre un café, on prend pas le temps de faire les choses soigneusement, du coup c'est bâclé parce qu'on coiffe nos clients correctement mais on doit aller le plus vite possible donc ce n'est pas forcément… on n'est plus du tout dans le soin, tout ça, c'est bâclé pour le coup ! » (Charlyne, 30 ans).*

Les coiffeuses dénoncent moins la charge de travail pour ses effets sur le corps (en termes de douleur notamment) que pour les insatisfactions morales qui en découlent. On le comprend d'autant mieux que la dimension relationnelle de l'activité de coiffure est souvent mise en avant par les coiffeuses, plus d'ailleurs que les coiffeurs[170]() pour parler de leur métier comme le révèlent ces propos :

> *"Le gros de notre travail, c'est être concentré sur la cliente autant sur la coupe que le fait de lui parler, d'être attentive à ce qu'elle raconte… Dès fois, on se dit qu'on est un peu leur psy !" (Capucine).*

D'ailleurs, dès leur formation, on les socialise tout autant à cette partie de l'activité qu'on les forme aux gestes techniques à proprement parler. Nombre de coiffeuses se plaisent à signaler leur proximité avec leurs clients, dont elles connaissent parfois la vie intime, révélant ainsi leur qualité d'écoute et leur empathie, comme le serait le "psy". En plus d'apporter un moment de détente et d'embellissement de soi à leurs clients, elle leur offre cette écoute bienveillante.

Quand le rythme de travail est trop élevé et la relation avec les clients impersonnelle (en raison du faible nombre de clients fidèles), les coiffeuses se voient privées de la dimension relationnelle, symbolique et sensible de leur métier au profit de la dimension technique de leur activité. Cantonnées à répondre à la demande sans pouvoir l'influencer, leur activité se réduit à un enchaînement monotone de coupes assez classiques. Les coiffeuses regrettaient d'ailleurs de ne jamais bénéficier de formations pour acquérir de nouvelles techniques dans l'air du temps.

1.3 Une organisation qui expose aux comportements désagréables et aux interactions difficiles

En fonctionnant sans rendez-vous, le salon draine une clientèle beaucoup plus massive et de passage (au sens où ce ne sont pas des habitués) qu'un salon qui fonctionne sur rendez-vous. Sans maîtrise des flux (par la prise de rendez-vous) il devient donc difficile de mettre à distance certains clients réputés être de *« mauvais clients »*. Les figures de clients indésirables peuvent varier selon la définition de la situation idéale des travailleurs[171] et sans épuiser les différents avatars de clients indésirables, l'une des figures types dans la coiffure (dans la restauration aussi du reste) c'est le client méprisant.

[169] On notera que le café n'est pas non plus proposé au moment de l'attente des clients.
[170] Desprat, 2015, *op. cit*. Dans les récits sur leur travail, les coiffeurs rencontrés valorisent moins que les coiffeuses la dimension relationnelle de leur travail et en conséquence se plaignent moins de son insuffisance. On peut supposer que la place différente accordée au relationnel soit liée à la position plus favorable des hommes dans la division du travail (d'ailleurs les 3 hommes sont ou ont été à leur compte ; ils occupent une position centrale dans le collectif de travail…) qui trouvent d'autres sources de valorisation.
[171] Becker H., 1985, *Outsiders. Etudes de sociologie de la déviance*, Paris, Métailié.

Ceux-là tendent en effet à renvoyer les coiffeurs et plus encore les coiffeuses au rang de travailleurs subalternes disponibles pour le déploiement de rapports de domination : *« (...) ils se comportent mal les gens, ils vous parlent comme si vous étiez de la merde, tout ça il faut supporter* » (Loïc, patron). De telles attitudes rendent tangible la distance sociale - qu'elle soit réelle ou supposée - et installe une forte ambigüité dans une relation de service qui est aussi une « interaction de classe »[172]. Ces rapports sont vécus de manière d'autant plus violente et injuste que les travailleuses de la coiffure, qui y voient « rapport serviciel »[173], sont des travailleurs qualifiés, ce qui objectivement les différencie des "vrais" subalternes[174].

Le mépris peut se manifester par des remarques ou attitudes désobligeantes, par une insatisfaction permanente, une manière de parler arrogante ou hostile. Ces diverses formes de mépris qui conduisent à disqualifier les coiffeuses sont source d'insatisfaction profonde, au point de parfois remettre en cause la poursuite de l'activité professionnelle comme l'indique avec colère Charlyne : « *les gens*, *ça devient infect*, *je ne pourrais pas continuer comme ça* » (30 ans). Ces propos soulèvent l'existence d'exigences émotionnelles (et plus particulièrement de dissonance émotionnelle) car malgré le côté "*insupportable*" et désobligeant des clients il faut rester calme, courtois, aimable, souriant, au nom de l'éthique professionnelle des coiffeuses, quitte à être « hypocrite et double face »[175]. La relation de service oblige les coiffeuses à un travail émotionnel visant à maintenir le cours de l'interaction de la manière la plus fluide possible, si besoin en cachant ses propres émotions, à savoir son agacement, sa lassitude, sa peine :

> « *Comme tout le monde on a des problèmes personnels des fois, on arrive au travail il faut qu'on mette un masque en disant « Tout va bien » et quand y'a un client qui appuie là où ça fait mal, forcément des fois ça pique. Donc il faut avaler sa salive et continuer à sourire (…) Et quand c'est plusieurs fois, on rentre chez nous et c'est bon… saoulé*. (Capucine, 28 ans, Salon Max) ».

Gérer ces clients méprisants oblige soit à prendre sur soi, soit à sortir du comportement attendu par exemple en « *remettant un client en place* », en "*calmant le jobard*", ce qui reviendrait à déroger à l'éthique professionnelle. Dans un cas comme dans l'autre, le coût émotionnel est important. D'autant qu'il est possible que de telles attitudes soient reprochées aux coiffeuses, au nom de la satisfaction du client. Si de telles situations ne nous ont pas été rapportées dans nos entretiens, S. Monchatre a montré qu'en cas de problème avec un client, les serveuses (et non pas les serveurs) sont données perdantes et ne bénéficient d'aucune forme de solidarité (…) il ne reste qu'à faire profil bas[176]" car le "client a toujours raison même quand il est irrespectueux[177]". Dans certains cas toutefois - ceux où le client dégrade le matériel, s'emporte ouvertement faisant esclandre dans le salon…-, où donc tous jugent son comportement inacceptable, les patronnes, et a fortiori les patrons, peuvent s'interposer. V. Pinto a en ce sens montré que dans les fast-foods, en cas d'accrochage avec le client, les managers s'ils peuvent octroyer des blâmes aux équipiers, prennent aussi leur défense, notamment lorsque le client est d'un statut social inférieur au leur. Ces accrochages offrent à l'encadrement l'occasion de se montrer protecteur vis-à-vis des salariés, ce qui contribue à masquer les rapports de domination et peut favoriser l'engagement productif.

---

[172] Siblot Y., 2002, "Stigmatisation et intégration sociale au guichet d'une institution familière. Le bureau de poste d'un quartier populaire de banlieue parisienne", *Sociétés contemporaines*, n° 47, p. 79-99.
[173] Jeantet A., 2003, "A votre service ! La relation de service comme rapport social", *Sociologie du travail*, 45, p. 191-209.
[174] Avril, 2014, *op. cit*. ; Avril & Cartier, 2014, *op. cit*., ; Siblot Y., Cartier M., Coutant I., Masclet O., Renahy N., 2015, S*ociologie des classes populaires contemporaines*, Paris, Armand Colin.
[175] Denave, Renard, 2015, *op. cit*.
[176] Monchatre, *op. cit*., p. 89.
[177] Laperrière et *al*., *op. cit.*

Les hommes semblent mieux s'en sortir côté coût émotionnel. Sans dire qu'ils sont totalement épargnés de clients désagréables, la division sexuelle du travail émotionnel les préserve davantage. Comme le souligne D. Desprat, "le travail émotionnel effectué ne sera pas identique, de même que certains traits de personnalité seront exigés pour les uns et pas pour les autres. Par exemple, les coiffeuses se doivent d'adopter une attitude attentionnée et respectueuse à l'égard des clients, telle que les écouter, évoquer leurs problèmes personnels et parfois même les réconforter et leur apporter un soutien moral. Cela consiste également à être agréable et souriante en toutes circonstances mais aussi à jouer la carte de la diplomatie et mettre un point d'honneur à ne jamais s'emporter. Ainsi, on attend des femmes qu'elles aient une attitude bienveillante et compatissante à l'égard de la clientèle comme si les femmes ne pouvaient que servir le bien-être des bénéficiaires de leur service quand en réalité des rapports de pouvoir complexes caractérisent la coproduction des services[178]. Ce "travail intégrateur"[179] qui vise à produire des émotions dites positives en direction du client est typiquement dévolu aux coiffeuses. À l'inverse, les coiffeurs sont plus fréquemment amenés à réaliser un travail différentiateur et à produire des marques de froideur ou d'indifférence à l'égard de certains clients, ce qui nécessite un moindre engagement affectif de leur part[180]". Dans les salons où le personnel est mixte, ce sont d'ailleurs plus souvent les hommes, outre les patrons qui s'interposent face à des clients qui débordent, adoptant alors des comportements paternalistes à l'égard des femmes prétendument plus faibles, vulnérables. Ce faisant, ils affirment leur position dominante dans la situation de travail[181]. Ainsi, face à des clients méprisants qui les renvoient à leur statut de subordonnés, les hommes bénéficient d'une latitude supérieure aux femmes et en s'appuyant sur leur position dominante en termes de rapport de genre et non de classe, ce qui leur permet de sortir en partie de cette subordination.

D. Desprat dans ses observations en salons de coiffure remarque d'ailleurs que ce sont eux qui sont appelés à intervenir (par les coiffeuses) en cas de tension avec un client. S. Monchatre fait les mêmes observations entre serveurs et serveuses dans la restauration. Les serveurs revendiquent un véritable savoir-faire dans ce domaine, comme une maîtrise naturelle de la clientèle. Cette compétence relationnelle à gérer les incidents n'apparaît pas dans les discours des serveuses qui soulignent davantage leurs difficultés face au client. Dans certains cas, pour gérer les incidents et dénouer des situations de crispation, il arrive aux coiffeurs, davantage qu'aux coiffeuses, de mobiliser l'humour : « *JC lui souvent il va voir les clients et ça passe mieux, il trouve les mots pour leur dire, avec l'humour* » ou encore « *quand il y a les gars on rigole entre nous, du coup les clients ils se marrent et ça passe* ». (Laura, 26 ans, salon Max). A en croire les propos de Laura, les hommes plus que les femmes seraient enclins à mobiliser cette compétence relationnelle qu'on leur tient socialement pour naturelle, tout comme le serait la sollicitude chez les femmes. Toujours est-il que l'humour permet aux hommes de renverser un rapport de domination dans la relation de service.

Ainsi, une organisation empêchant la maîtrise des flux clients conduit à dégrader la santé des salariés, certes parce que cela contribue à densifier le travail mais surtout parce que cela empêche la mise en œuvre de stratégies d'évitement visant justement à se préserver de dimensions pathogènes de l'activité que charrie la présence de « mauvais » clients. C'est avant tout la santé mentale des coiffeuses qui est affectée par ces situations. Elles s'en plaignent d'ailleurs beaucoup plus que de leur santé physique pourtant affectée par le rythme soutenu. Socialisées à l'endurance face aux pénibilités du travail et à masquer les traces de l'effort

[178] Le Feuvre N., Benelli N., Rey S., 2012, "Relationnels, les métiers de service ?", *Nouvelles questions féministes*, vol. 31, n°2, p. 4-12.
[179] Wharton & Erickson, 1993, « Managing Emotions on the Job and at Home : Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles », *Academy of Management Review, 18 (3),* p. 457-486.
[180] Desprat, 2015, *op. cit*.

[181] Lamamra N., Hertz E., Messant F., Roux P., 2019, "Discipliner les corps dans les métiers de production et de service", *Nouvelles questions féministes*, 2, vol. 38, p. 6-15.

(et des difficultés) physique, les douleurs physiques, omniprésentes, sont tenues pour « normales », composante ordinaire et banalisée de la carrière[182]. A contrario, les interactions négatives (soit parce qu'elles sont insuffisantes, soit dégradées), pourtant dans les faits assez rares, sont-elles considérées comme a-normales et inacceptables dans la mesure où elles viennent menacer la dimension relationnelle, noble du métier. Accueillir sans relâche tous les clients implique de devoir travailler sous contrainte d'espace, de temps et de regard, intensité et exigences émotionnelles étant maximales.

Cette étude de cas a révélé que le choix organisationnel, ici contraint par la nécessité économique, empêche d'agir sur la quantité de clients autant que sur la qualité de la relation avec la clientèle, et de ce fait expose les agents à de fortes pénibilités, physiques comme psychiques. Dans l'étude de cas suivante, la situation est toute autre, puisque dans le bar-restaurant en question les contraintes sont anticipées et font l'objet d'une véritable politique de prévention primaire, c'est-à-dire d'évitement à la source, avec de notables effets sur la santé.

2- Un positionnement entrepreneurial permettant l'évitement à la source des pénibilités : le cas d'un bar-restaurant

Présentation de La Promenade

Le bar-restaurant est situé dans le centre-ville d'une grande métropole de l'Ouest de la France. Tout comme le salon, il bénéficie d'une forte capacité d'accueil[183] et d'une forte activité. L'amplitude horaire, même large, est un peu en deçà comparativement à ce qui se pratique dans le secteur (11h-23h30). Stratégie de gestion délibérée de la part du patron, sur laquelle nous reviendrons.

Le restaurant La Promenade est géré depuis 2004 par Jean-Pierre, 58 ans, fils de militaire. Même si ses origines sociales ne l'y prédestinait pas, Jean-Pierre est un homme de métier qui a exercé "*tous les métiers de l'hôtellerie-restauration* ». Expérience qui asseyent l'anticipation de certaines problématiques fréquentes dans le secteur et conduisent à des stratégies gestionnaires bien rodées et plutôt efficaces en termes de prévention des risques.

La Promenade compte 8 salariés, 5 femmes (dont la fille du patron) et 3 hommes aux profils sociaux homogènes : de jeunes étudiants ou diplômés (minimum bac +2) issus des classes moyennes.

Le bar-restaurant capte pour partie une clientèle d'habitués, plutôt diversifiée du point de vue du genre, âgée entre 25 et 45 ans, issue des classes moyennes et moyennes supérieures (le patron œuvre en ce sens, nous le montrerons). Ainsi, à la différence du salon, la stratégie gestionnaire du patron vise non pas à accueillir tout le monde mais à développer des stratégies d'évitement de certains clients réputés difficiles, ce qui limite la confrontation avec les clients pénibles (sans toutefois les éviter totalement), et partant participe à la qualité du travail et à la satisfaction des salariés.

[182] Bertrand J., 2012, *La fabrique des footballeurs*, Paris, La Dispute
[183] Le restaurant compte une grande terrasse d'environ 150 places auxquelles s'ajoutent une trentaine de places à l'intérieur.

2.1 Limiter l'intensité du travail en maîtrisant l'offre de service et en investissant dans des équipements ergonomiques

En plus d'une amplitude horaire un peu plus faible que dans d'autres restaurants, notamment en nocturne, et d'une équipe en nombre suffisant[184], dont les membres sont particulièrement solidaires et s'entraident dans le quotidien de l'activité (face à un client pénible, pour ranger la terrasse, pour porter de lourdes charges…), l'intensité de travail est moindre à la Promenade que dans la plupart des restaurants parce que l'activité cuisine a été réduite à la portion congrue. En effet, dans cet établissement, n'est proposée que de la petite restauration (tartines passées au grill et des planches de charcuterie et de fromage). Leur fabrication ne nécessite ni la présence de cuisinier - ce qui permet au patron de se soustraire au pouvoir d'un cuisinier dont la position est stratégique dans les restaurants mais aussi de recruter une main d'œuvre peu qualifiée et moins coûteuse (des étudiants) - ni d'un lieu dédié puisqu'elles sont réalisées derrière le bar. Plus encore, elles ne sont pas tout le temps proposées à la carte. Cette clôture régulière de l'offre de petite restauration se donne à voir par la dissimulation des indices de cette offre : la machine à trancher le jambon comme le grill sont situés dans des angles morts derrière le comptoir, n'offrant une visibilité qu'à ceux qui s'accoudent à un certain endroit du comptoir. Limiter la carte et la restauration revient aussi à limiter l'emprise des clients sur les serveuses et serveurs, et en particulier à abaisser le nombre d'interactions (les aller-retour liés à la finalisation du dressage de la table, le fait d'amener et de desservir chaque plat sont supprimés), le travail de mémorisation et les motifs susceptibles d'appeler à exigences et jugements. Le choix de ce type de nourriture induit donc plus de relâchement que dans le cadre d'une carte de restauration classique, les enjeux quant à la réalisation des assiettes et à la qualité des produits y étant d'autant plus fins qu'elle ressemble à de la nourriture apéritive.

Les investissements réalisés par le patron[185], s'ils visent à rationaliser le fonctionnement du bar-restaurant dans un souci de productivité et donc de rentabilité, ont également réduit la pénibilité et l'intensité du travail. Ainsi, avec l'aide de menuisiers spécialisés, a-t-il réaménagé le bar afin de gagner du temps et du confort. Le bar en zinc a été supprimé au profit d'un comptoir en inox plus étroit, qui se nettoie plus vite, et qui ne sert plus qu'à déposer les verres. Réfrigérateurs et armoires ont été rapprochés et mis en hauteur et non plus sous le bar. Le changement de brasseur a été l'occasion de remplacer lave-tasses et lave-verres, lesquels ont monté en gamme et en légèreté, mais surtout la plonge et partant les bris de verre et les blessures associées ont disparu. Ainsi, comme nous l'avons déjà montré, la recherche de gain de productivité passe par des investissements dans des équipements ergonomiques (ce qui est d'autant plus nécessaires que les salariés ne sont pas qualifiés au métier) synonymes d'économie de gestes et de mouvements favorables à la santé.

2.2 Limiter les exigences émotionnelles en évitant certains segments de clientèles réputés/jugés pénibles

" Je sature d'être constamment avec les gens, les servir, à être tout le temps à l'écoute, ça j'en peux plus. Ça me gave de sourire parce qu'il faut servir un chocolat. -Et qu'est-ce que tu fais alors ? Je parle mal à mes collègues, je veux pas qu'on me pose des questions. Les clients je leur souris pas, je dis juste

[184] Fait rare, le patron, même s'il est sur place, ne participe pas à l'activité de service, les salariés se suffisants à eux-mêmes.
[185] Ces investissements ont été possibles grâce à la bonne santé économique de l'entreprise (le patron parvient à se verser un salaire mensuel de 10 000 euros).

« Bonjour- qu'est-ce que vous voulez ? - merci- au revoir » et en fait c'est de plus en plus. " (Amandine, 28 ans serveuse)

Ces propos rappellent que les métiers de service sont pétris d'injonctions : sourire en toutes circonstances, être prévenant, courtois, plaisant avec le client… Placés en situation de face à face avec le client, les métiers de service engagent de fortes exigences émotionnelles. Or, répondre aux exigences émotionnelles d'une activité revient à déployer un travail émotionnel (qui consiste à évoquer, à façonner ou à réprimer un sentiment) qui peut s'avérer particulièrement couteux[186] à l'image de celui que doivent déployer les hôtesses de l'air par exemple. En dépit de leur état intérieur, elles doivent arborer un sourire à toute épreuve, réprimer colère, indifférence ou inquiétude, afin d'obtenir le bien-être et la reconnaissance des passagers[187]. Injonctions auxquelles sont diversement exposées hommes et femmes, à la défaveur des secondes. A l'inverse de leurs collègues, les femmes évoquent plus facilement la fatigue induite par le métier, ce que division du travail et socialisation genrée tendent à expliquer. Ainsi, dans la division du travail, formel et informel, ce sont les femmes plus que les hommes qui doivent se montrer disponibles pour l'écoute, la discussion, prendre soin des clients (notamment des habitués), s'enquérir de leur vie privée, faire preuve d'empathie..., étant en cela fidèles à des prétendues qualités féminines que leur attribuent l'imaginaire social et les stéréotypes sexistes[188]. Les hommes, s'ils sont aussi portés à la discussion, insistent sur les discussions plaisantes avec les clients, lesquelles leur permettent d'ailleurs de ralentir la cadence et d'avoir prise sur le service. Ainsi, parce qu'on leur prête ces compétences, les femmes réalisent plus souvent ce travail relationnel que les hommes et subissent davantage les exigences émotionnelles afférentes. A cette pénibilité s'ajoute le manque de reconnaissance et l'image dévalorisée dont souffrent les serveuses[189], plus encore que les serveurs, car aux premières on ne reconnaît pas de qualifications professionnelles considérant que celles qu'elles mettent en œuvre relèvent de compétences naturelles acquises dans la sphère privée[190]alors qu'à l'inverse on reconnaît des qualifications professionnelles aux serveurs.

Ici Amandine s'inscrit en faux du travail émotionnel requis dans la mesure où le registre émotionnel mobilisé (distance, froideur, visage fermé….) n'est pas celui qui est structurellement attendu dans le cadre de cette fonction, il n'est reste pas moins perceptible que son travail est éprouvant émotionnellement et qu'elle éprouve une lassitude à laquelle elle répond ici par "un repli sur soi".

Si la confrontation avec le client ordinaire fait déjà figure d'exigences émotionnelles, elles sont renforcées dans la confrontation avec les clients pénibles. Selon les enquêtés, *"Ce qui est pénible dans les métiers de service c'est les clients pénibles".* Autant, l'interaction avec les clients est inévitable car consubstantielle à l'activité, autant les clients pénibles doivent pouvoir être évités. C'est en tout cas ce à quoi s'attache le patron de cet établissement, qui déploie une stratégie gestionnaire visant à attirer une clientèle jugée peu problématique et aussi à se départir des clients les plus difficiles, qui majoreraient exigences et travail émotionnel.

---

[186] Sur le travail émotionnel, nous renvoyons le lecteur au travail fondateur d'A. Hochschild et en particulier à son ouvrage : "T*he Managed Heart. Commercialization of Human Feeling"* publié en 1983 *et* traduit en français par C. Thomé et S. Fournet-Fayas sous le titre *Le prix des sentiments. Au cœur du travail émotionnel* (La Découverte, collection "Laboratoire des sciences sociales", 2017).
[187] Lambert, 2019, *op. cit.*
[188] Fellay, *op. cit*.
[189] Laperrière et al., *op. cit*. Les auteurs indiquent que les serveuses sont souvent représentées comme des personnes non scolarisées et non intelligentes (p. 43). Les auteurs leur ont demandé ce que les serveuses voulaient que les gens sachent sur elles et leur métier, elles ont répondu "on est toutes intelligentes" ce qui est très révélateur de la dépréciation dont elles sentent faire l'objet.
[190] Kergoat D., 1982, *Les ouvrières*, Paris, Le sycomore.

2.3 Attirer et fidéliser la bourgeoisie active jugée moins problématique

La situation géographique, la taille de l'établissement, la grande terrasse ouverte, le personnel composé de jeunes hommes et de femmes dynamiques ayant les attributs pour occuper des postes de "front office[191]" (le physique de l'emploi, une bonne présentation et élocution), font de La promenade un lieu accueillant et attractif qui laisserait penser à l'œil peu avisé que l'établissement accueille le tout-venant. Pourtant, à y regarder de près, le patron cible une clientèle particulière : les classes moyennes actives qu'il s'agit de fidéliser. A cet effet, il a entrepris de produire un décor ajusté aux attentes supposées de cette clientèle[192]. Ainsi, la décoration est-elle soignée, alliant éléments de design moderne et style rustique : beaucoup de bois brut à l'intérieur se mêle à des affiches au graphisme contemporain, tandis que le bar est modernisé par des réfrigérateurs vitrés, lesquels donnent une impression de netteté. La terrasse extérieure est régulièrement remise en ordre afin de maintenir cette impression d'ordre. La musique n'est ni constante, ni d'un volume très élevé. Le répertoire musical relativement éclectique épouse les goûts des classes moyennes[193]. Les musiques les plus marquées sont évitées : d'une part le hip-hop ou le heavy métal qu'affectionne la jeunesse populaire et d'autre part, à l'opposé, celle qu'écoutent les fractions les plus cultivées et les plus âgées de la bourgeoisie telles que la musique classique, le jazz et l'opéra. L'établissement parvient à cibler les classes moyennes, dont une partie constitue une clientèle d'habitués, d'autant plus facilement que le personnel est socialement ajusté à cette clientèle. Ainsi, dans le cas de la Promenade, le patron mise sur le recrutement de jeunes diplômés ou étudiants (ils ont tous au minimum un bac +2, et aucun n'a de père ouvrier) socialement proches de la clientèle visée. L'homologie structurale fonctionne alors de telle sorte que personnel et clientèle partagent largement les mêmes normes de comportement, lesquelles invitent à ne pas se faire trop remarquer et à rester à sa place[194]. Donc stratégie de ciblage de la clientèle et stratégie de recrutement fonctionnent de pair, l'enjeu étant d'éviter des situations de désajustement social, sources de malaise ou pire de crise, comme l'a montré N. Jounin au sujet des étudiants de Paris 8 issus des quartiers les plus pauvres de Seine-Saint-Denis propulsés dans les quartiers huppés du 8ème arrondissement de Paris[195]. Néanmoins, dans certains cas, malgré la distance de classe, des techniques peuvent être mises en place pour en diminuer les effets, comme l'ont montré différents travaux sur l'industrie du luxe : que ce soit des techniques de repérage d'habitus d'agents aptes à se faire enseigner certaines règles lors des recrutements, et/ ou encore par l'inculcation précoce et répétée de rapports à soi orientés vers l'effacement et la disposition à servir autrui[196].

Si les classes moyennes actives constituent la clientèle cible de la promenade, l'établissement accepte néanmoins d'autres profils de clients en particulier à certains moments de la journée, tels les après-midis de semaine ordinaire où la terrasse n'est pas comble. C'est le cas des adolescents et lycéens du centre-ville ou encore de petits duos d'hommes s désargentés qui bien que ne constituant pas des consommateurs très rentables (leurs commandes sont parfois constituées d'un café et d'un sirop à l'eau pour deux) apportent néanmoins de l'activité à l'établissement au gré des heures du service. Si serveuses

---

[191] Monchatre, *op. cit*.
[192] Steiner A., Conrad S., 2012, "Portrait d'un bistrot des faubourgs : Le Mistral", *Ethnologie française*, vol. 42, p. 471-481.
[193] Coulangeon P., 2010, "Les métamorphoses de la légitimité. Classes sociales et goût musical en France, 1973-2008", *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1-2, n°181-182, p. 88-105.
[194] Bourdieu P., 2014 [2000], Structures sociales de l'économie, Point, p. 119-120.
[195] Jounin N., 2014, *op. cit.*
[196] Beaumont A., 2019, "Les ressorts de l'obéissance. Les employés de l'hôtellerie de luxe face à leurs clients", *Actes de la recherche en sciences sociales*, 5, p. 12-35 ; Lambert, 2019, *op. cit.*

et patron reprochent à ces jeunes un certain chahut et de mettre la terrasse en désordre ou encore les réflexions sexistes à visée séductrice de certains hommes, les serveuses à force d'habitude anticipent ces comportements et ont appris à les gérer, révélant le travail émotionnel important qu'implique le métier. Elle conduit les uns à remettre les choses à leur place et intime les autres à rester à la leur, et se résignent à tolérer, à leur encontre comme à celles des autres clients, "une certaine dose de harcèlement sexué sans perturber le service"[197].

> *- Et il y a une clientèle qui est plus pénible que d'autres ?*
>
> *- Les gamins, les lycéens, les collégiens qui foutent le bordel ou qui ne remettent pas la terrasse en place. Ils font n'importe quoi, y'a des papiers et des mégots de partout. Elle est pénible cette clientèle, même si on les aime beaucoup parce que bon ils sont mignons … ! Ils hurlent, ils n'ont pas de respect pour les gens qui sont à côté. Mais moi je fais la guerre. Tous les jours je leur dis « on range la terrasse, on range les verres »… et ça marche. (...)*
>
> *Après il y a les types, souvent des maghrébins qui viennent à deux ou à trois l'après-midi qui consomment juste un café, et qui au début faisaient un peu du "éh ma gazelle..." C'est relou la drague sexiste comme ça, mais je leur ai fait comprendre que c'était pénible, que j'étais pas là pour ça et voilà. Maintenant ça se passe très bien. (Amandine)*

Enfin, soulignons qu'à la Promenade, tout comme dans le salon, les travailleurs peuvent avoir affaire à des clients méprisants. Néanmoins, le statut d'étudiant des serveurs et serveuses et leur origine sociale, proche de celle des clients, semblent les éloigner ou du moins les rendre moins sensibles à la contrainte relationnelle associée au mépris des clients, phénomène qui nous a d'ailleurs peu été rapporté dans cet établissement (mais l'a été dans d'autres parmi ceux étudiés) comparativement à ce qui se passe dans le salon. Les étudiants-serveurs bénéficient ainsi via leur condition d'étudiant de la possibilité d'associer leur position professionnelle à une phase transitionnelle[198] et de faire exister leur position sociale *ex situ*[199].

2.4 Eviter les clients non-disposés à l'autocontrôle par de la prévention primaire

Mais montrer l'attachement à un groupe social consiste tout autant à donner à celui-ci des marques d'appartenance interne que des signes d'altérisation, c'est à dire de mise à distance des autres groupes sociaux[200]. Ainsi, le patron de la Promenade entend surtout mettre à l'aise le cœur de sa clientèle, et par extension son équipe, en leur évitant de côtoyer certains types de consommateurs, ceux qu'il qualifie de manière générique "*d'emmerdeurs*"[201]. Cette catégorie désigne plus précisément les piliers de comptoirs et les gens trop alcoolisés ou qui cherchent à l'être « *je veux pas des types qui cherchent un dernier verre la nuit* » (Jean-Pierre). Sociologiquement parlant, on peut considérer que les pratiques excessives de

---

[197] Monchatre, *op. cit.* p. 88.
[198] Barbier P., 2012 « Contrainte relationnelle et résistance au travail. Les vendeurs des grands magasins », *Sociétés contemporaines*, n° 86, p. 31-57 ; Carton & Pinto, 2000, *op. cit*. ; Monchatre, *op. cit*.
[199] Même si on sait que cette protection s'abîme avec l'ancienneté, l'emploi « étudiant » temporaire tendant avec le temps à devenir un emploi durable (Cartron & Pinto B, *op. cit*.).
[200] Caveng R., Darbus F., Denord F., Serre D., Thine S., "Des morales de classe ? Dispositions éthiques et positions sociales dans la France contemporaine", A*ctes de la recherche en sciences sociales,* nov. 2018, n° 224, p.75-100 ; Delphy C., *Classer, dominer - Qui sont les autres ?,* La Fabrique, 2008.
[201] Spradley M., 1979, *Les bars, les femmes et la culture*, Paris, PUF.

consommation se signalent comme un écart à l'éthos de l'auto-contrôle bourgeois et donc comme un indice potentiel de non-appartenance au groupe.

L'éloignement de cette clientèle problématique repose sur trois stratégies matérielles. La première consiste à avoir supprimé les tabourets du bar, pour "*dé-ventouser les ivrognes qui passaient leur temps à raconter leur malheur dès l'ouverture » (Jean-Pierre, patron).* Mécaniquement, la disparition effective des piliers de comptoir a fait gagner du temps aux serveurs et serveuses et allège leur travail d'écoute et de vigilance, autrement dit leur charge émotionnelle et leurs exigences cognitives[202] . Mais plus encore, sans être totale, cette évaporation forte des clients accoudés au bar a renforcé la productivité et la division du travail entre le bar où sont préparées les commandes et la salle/terrasse dans la mesure où les bartender - généralement occupés par des hommes - voient moins leurs tâches interrompues par les interpellations directes de clients. Et surtout, cela réduit le risque d'être assigné à servir par la clientèle. Partant, le bar fait office de coulisse : passer derrière le comptoir et sortir fumer sur la terrasse constituent deux ressources mobilisées par les salariés pour souffler un peu. Cet usage tacite du comptoir comme coulisse leur donne l'occasion de ne plus s'obliger à sourire et leur permet de s'évader quelques instants, donc de se soustraire au travail émotionnel. Néanmoins, les hommes étant plus souvent derrière le bar c'est davantage leur travail et leur santé que celui des femmes qui s'en trouvent préservés.

La deuxième stratégie repose sur une fermeture partielle et anticipée de l'établissement avant les autres établissements afin d'éviter l'accueil des clients qui *"cherchent un dernier verre".* Autrement dit des clients alcoolisés qui cherchant à l'être davantage représentent un danger à différents égards. A partir de 23h30 la porte d'entrée principale du bar est close, ceux qui veulent rentrer doivent faire le tour par la grande terrasse et passer devant les clients. La fermeture définitive s'opère à 00h30 alors que les autres bars du quartier ferment plus tard, l'établissement libère ainsi sur les autres bars sa clientèle, en particulier sur le bar d'en face qui lui, joue la carte des cocktails et de la musique de discothèque. Ici encore on peut analyser cette stratégie de fermeture "anticipée" comme l'application d'un sens pratique s'appuyant sur la connaissance de la limite horaire au-delà de laquelle les relâchements incontrôlés des contrôles[203] sont plus susceptibles de se produire.

La troisième stratégie d'évitement de clients indésirables repose sur l'absence de certaines boissons de la carte (en l'occurrence de Ricard, de Pastis et de bières Desperados) associées à des profils de buveurs particulièrement pénibles. Le patron choisit ainsi de ne pas maximiser à tout prix le flux de sa clientèle et même de se départir de certains publics, pourtant très consommateurs, afin de fidéliser une clientèle plus disciplinée.

> *"Pour éviter les emmerdeurs, je joue aussi sur la vente du produit. Je vends du Casanis, je ne vends pas de Ricard. Je ne vends pas de Despé. En général c'est une clientèle que j'affectionne pas trop parce que c'est justement des gens un peu speed et un peu…*
>
> - *Mais le Casanis, si les gens vous demandent un Ricard vous leurs dites « J'ai du Casanis » ils disent « J'en veux pas » ?*

[202] Telles réaliser des tâches simultanées et entrecoupées comme servir plusieurs clients simultanément et répondre aux différentes interpellations qui interrompent les tâches en cours.
[203] Réau B., 2006, "Enchantements nocturnes : ethnographie de deux discothèques parisiennes", *Ethnologie française*, 2, vol. 36, p. 333-339.

Ouais. Et c'est ce qu'on veut, c'est exactement ce qu'on veut. Ou alors s'ils en prennent un parce qu'ils sont à côté de quelqu'un bah ils ne reviendront pas. On ne peut pas tout prendre et il ne faut pas non plus tout prendre."

Dans la coiffure, cette technique a pour équivalent le fonctionnement ségrégatif selon la partition salon pour hommes/salon pour femmes. Les salons pour hommes à bas prix rencontrés plaident pour la mise à l'écart de la clientèle féminine du fait de la faible rentabilité des prestations techniques. La logique économique empruntée consiste à réaliser un grand volume d'activité en misant sur des prestations simples et rapides auprès d'un grand nombre de clients. A cet égard, la clientèle féminine est présumée contrevenir à ce modèle : *"vous savez les femmes elles bavardent, et elles veulent des choses compliquées"* nous dira l'un des patrons de ces salons à bas prix pour hommes.

Cette logique générale d'évitement située en amont des interactions semble agir comme une sorte de prévention primaire eu égard aux risques que peut constituer la présence de clients difficiles. Si les salariés de la Promenade déclarent être parfois confrontés à des clients pénibles, ceux-ci ne semblent pour autant pas très nombreux ou encore ingérables. Les remarques sexistes qui ont été signalées par les serveuses - et jamais par les serveurs[204] - sont le fait d'amis du patron à fort capital économique et morale hédoniste ou encore des quelques clients désargentés qui viennent en journée, et non de clients ordinaires, et il semble qu'éconduire un client aviné soit une pratique qui, quand elle advient, se déroule sans encombre.

Les situations délicates associées aux clients alcoolisés sont régulées en amont afin de préserver la clientèle a-problématique et les salariés. Ainsi, ce sont aussi les mauvais payeurs ou plutôt les situations délicates qu'un refus de payer peut engendrer qui sont évitées en obligeant les serveurs et serveuses à encaisser les boissons au moment de les servir.

*"Les clients il faut qu'ils s'apprécient, parce que si je vous mets un poivrot en train de raconter sa vie, ça va vous mettre dans un état où vous allez vous dire "je reviendrai plus dans ce bar'" Et puis le personnel derrière il est pas rassuré il va se dire "qu'est-ce qu'il va nous faire comme connerie celui-là". C'est pour ça aussi que je demande au personnel d'encaisser aussitôt, tout de suite parce qu'après on vire plus un mec qui a 3-4 tournées dans la gueule et qui n'a jamais payé." (*Jean-Pierre, patron).

Cette logique de protection vis-à-vis de personnes alcoolisées au comportement peu ou prou incontrôlable, le patron l'étend à ses salariés, en particulier aux femmes auprès desquelles il s'enquiert de leur mode de déplacement la nuit, par des conseils et le prêt d'instruments de protection individuelle comme les bombes lacrymogènes pour rentrer le soir. Au demeurant, la règle veut que les femmes travaillent plutôt en horaires de jour[205], comme l'a déjà observé A. Fellay, afin de ne pas les exposer aux risques associés à la vie nocturne « *les fermetures, il faut laisser ça aux gars, c'est moins d'emmerdes* » (Jean-Pierre, patron). Cette attitude protectrice, même paternaliste, conjuguée à des modes d'interpellation relativement amicaux (tutoiement) et d'arrangements faites lois *("ici la règle, c'est qu'on s'arrange, en principe je dis jamais non"*, Jean-Pierre,

[204] Les hommes contrairement aux femmes n'occupent pas une position de subordonnée dans les rapports sociaux de sexe, ce qui les préserve, sans toujours les épargner toutefois, du harcèlement sexuel dont elles font l'objet.

[205] Notons que dans cet établissement, les horaires coupés, pourtant fréquents dans la restauration, ne sont pas pratiqués. Tous, hommes comme femmes, travaillent en journée continue. Ainsi, reviennent aux femmes certaines tâches moins directement liées au service de la clientèle, pourtant valorisé et valorisant, au profit du nettoyage, la mise en place des tables ou encore s'occuper des clients (souvent des travailleurs) pressés du midi qui ne permettent pas toujours une interaction de qualité (le service du midi est jugé simple, rapide) et le déploiement de toute l'expertise professionnelle en l'absence de travail de conseils, de vente… Sur les modalités de temps de travail, des tâches qu'elles impliquent et des procédures d'affectation sexuellement différenciées, voir A. Fellay, *op. cit*.

Patron) participe à masquer les rapports de domination dans lesquels les salariés sont pris et à favoriser l'engagement au travail au même titre que ce qu'a pu observer V. Pinto au sein des fast-food[206]. De part et d'autre une sorte d'hyper loyauté est attendue parce que précisément il y a toujours matière et manière de s'arranger, ces obligations croisées n'en étant pour autant pas moins potentiellement source de tensions. Pour autant, à la Promenade comme dans l'ensemble du secteur de la restauration, les facteurs de risques et de pénibilité sont multiples et se cumulent. Division du travail et structures des rapports sociaux de sexe aidants, les exigences émotionnelles et l'intensité du travail pèsent globalement plus sur les épaules des femmes que des hommes, mais les stratégies d'évitement mises en place permettent d'y contrevenir.

Dans les secteurs de la coiffure et de la restauration, les pénibilités physiques de l'activité sont innombrables (posture debout prolongée, piétinement, port de charge, gestes répétitifs, etc.). Pourtant, les enquêtés se plaignent peu des effets de leur travail sur le corps. Exerçant des métiers de service, c'est-à-dire "une activité professionnelle orientée vers la production de biens immatériels et impliquant des interactions entre entre eux-mêmes et les bénéficiaires de leur travail[207]", ce sont les pénibilités mentales induites par la relation à la clientèle qui constituent certes le cœur et le fondement même du métier, mais aussi sa principale contrainte. Agir sur cette clientèle, en quantité comme en qualité, constitue ainsi un enjeu majeur pour préserver la santé des travailleurs. Ainsi l'étude comparée de ces deux petits établissements, dans lesquels les choix organisationnels des dirigeants conduisent à deux rapports distincts à la clientèle, a fait apparaître comment la sélection de cette dernière, tant en quantité qu'en qualité, participe de l'évitement de certains des risques inhérents à la relation de service. Dès lors, l'évitement de certains volumes et segments de clientèle peut être vu comme une stratégie de prévention primaire, entendue comme un ensemble de techniques conçues et intégrées à l'organisation du travail diminuant les causes et les facteurs de risques.

Dans le bâtiment, l'équivalent consistera à choisir ses chantiers et leur rythme pour limiter les pénibilités.

3- Choisir ses chantiers et le rythme de l'activité comme déterminant de la santé dans le BTP

Quelque soient les métiers considérés, travailler dans le bâtiment oblige à réaliser nombre de tâches pénibles et particulièrement éprouvantes pour les corps. Deux éléments vont alors contribuer à aggraver ou au contraire atténuer ces pénibilités : le fait de sélectionner et donc éviter certains chantiers d'une part, et le fait d'avoir prise sur l'intensité du travail et en particulier son rythme et sa durée d'autre part.

La répétition des mêmes tâches difficiles (par exemple beaucoup de manutention, port de charges lourdes…) toute une journée et plusieurs journées consécutives est particulièrement éprouvante physiquement et "abrutissante" psychologiquement.

> « *Une fois on a dû porter des velux toute la journée, quand il n'y a pas de renouvellement dans la journée c'est chiant. Quand on doit faire que de la tuile dans la journée c'est long, quand on fait que lancer de la tuile ça nous abrutit, c'est usant. Mais la plupart du temps les journées*

[206] Pinto & Cartron, op. cit. ; Pinto V., 2007, Servir au fast-food. Petit boulot & engagement dans le travail, *Agone « La joie de servir »*, n°37.
[207] Le Feuvre et *al.*, *op. cit.*, p. 4.

sont diversifiées. » (Coco, 23 ans couvreur, TPE Cardo, CAP couvreur, père artisan boulanger, mère employée).

Leur sont préférées les journées aux tâches diversifiées. C'est pour éviter cette monotonie et lever en partie la pénibilité induite par la répétitivité des gestes que certains patrons, comme au sein de l'entreprise Lebreton, évitent les chantiers considérés comme trop difficiles physiquement telle que la construction de maisons complètes qui appelle par exemple à manutentionner beaucoup plus de charges lourdes (parpaing, béton…), de manière très répétitive pendant plusieurs semaines. Le choix du patron a été de se focaliser sur les extensions (chantiers plus courts, environ 1 semaine), qui, s'ils n'évitent pas le port de charge, permettent une plus grande diversité de tâches sur un temps réduit, et ainsi de varier les modalités de travail et donc de sollicitation du corps en alternant tâches éprouvantes et plus "douces".

Le rythme de travail induit par les chantiers et les engagements calendaires négociés auprès des clients influent également sur la santé des travailleurs du BTP. Pour la plupart des salariés rencontrés, les journées à rallonge ne constituent pas une règle, alors que cette situation est coutumière pour leurs patrons. Finir la journée assez tôt (entre 15 et 16h, pour une embauche entre 7h et 8h) quitte à raboter sur le temps de pause méridienne semble important pour permettre au corps de récupérer. La règle dans notre échantillon d'entreprises était de commencer aux alentours de 7 à 8h pour débaucher entre 16h et 17h, ce qui se traduit par des efforts en termes de rationalisation.

Patrons et salariés apparaissent ainsi vigilants face aux débordements horaires. S'opposer aux injonctions du patron d'intensifier le travail par moment peut apparaître :

> "*Bon parfois il a une façon de nous mettre la pression qui est assez gentille hein, il nous dit "ce serait bien que ce soit fini ce soir, vous êtes déjà rentré (...) au début surtout c'est arrivé qu'ils nous disent des trucs comme ça mais maintenant ça va. On lui a dit de toute façon : on veut bien nous travailler comme ça mais dans deux semaines on est mort. Si on a 3 journée de manutention à la suite, des chantiers énormes, des journées bien physiques, on lui a dit on veut bien envoyer mais là on va se faire mal. Et on lui a dit que de toute façon on débaucherait à 16h pas à 18h*" (Robin, 31 ans, intérimaire (régulier), TPE Coba, Bac+2 dans le social, parents employés).

Le patron, plutôt à l'écoute de ses salariés, valorisant ce qu'il appelle une "*hiérarchie participative*" et globalement soucieux des conditions de travail et de la qualité des relations de travail, se pliera aux arguments de ses salariés qui débauchent toujours aux alentours de 17h et font rarement des heures supplémentaires, quitte à ne pas boucler le chantier.

3.1 Planifier, organiser les journées pour éviter les pénibilités

Planifier, organiser les journées ou au contraire répondre aux urgences des clients engage des niveaux d'exposition très différents à la demande psychologique (comme évoqués au sujet du salon Max et de la Promenade). Le caractère prévisible ou imprévisible des journées est en effet déterminant dans le BTP. Il dépend de deux éléments : d'une part de la manière dont le dirigeant rationalise son activité en la

planifiant, d'autre part dépend du fait d'avoir positionné son activité sur le créneau de l'urgence (urgence plomberie, chauffage etc.). La plupart des patrons de TPE du bâtiment ont des stratégies de planification de leur activité plus ou moins poussées. Deux modes de planification contrastés ont été identifiés. Celui de l'entreprise Cardo où le patron choisit de ne prendre qu'un chantier à la fois quand d'autres entreprises peuvent avoir une stratégie beaucoup plus "bourrative" en jonglant sur plusieurs chantiers simultanément, situation qui produit une pression du patron (et parfois même des clients) sur les salariés. Le patron de Cardo a délibérément choisi de ne réaliser qu'un seul « gros » chantier (donc une maison) à la fois, auquel s'ajoutent les interventions ponctuelles « urgentes ». Une telle stratégie pourrait générer une certaine insécurité économique. Toutefois, l'entreprise Cardo ne semble pas y être soumise. En bonne santé économique, elle ne souffre d'aucune concurrence du fait du secteur d'activité qu'elle occupe (la couverture) et de sa bonne implantation locale. Ne prendre qu'un chantier à la fois a deux avantages pour la santé : cela limite les contraintes de rythme et la pression des clients. Aucun des enquêtés n'a fait mention d'une pression particulière des clients. Si des clients pénibles peuvent se présenter, la situation est décrite comme rare et ne constitue pas une contrainte du métier dans cette entreprise. On peut supposer que l'organisation privilégiée (un chantier à la fois) qui permet au client de voir son chantier avancer lève ce type de contraintes.

Dans le cas de l'entreprise Lebreton, le patron optimise au maximum son activité en ne laissant rien au hasard et en la rationalisant au maximum pour éviter toute perte de temps. Ainsi, le dirigeant de l'entreprise Lebreton, Patrice, est décrit par ses salariés comme l'archétype du patron "carré" (terme utilisé à 20 reprises par le patron lui-même d'ailleurs pour se décrire au cours de l'entretien). C'est l'entreprise où les salariés débauchent le plus tôt, non par manque de travail (l'entreprise est en très bonne santé économique aux dires du patron et des salariés et le carnet de commande rempli pour plusieurs mois), mais sans doute du fait de l'organisation très rigoureuse du patron. Il consacre une large partie de son travail à la préparation des chantiers pour ses salariés. Par exemple, il planifie les rendez-vous avec les clients le samedi pour éviter circulation et aller-venues, il briefe la veille les ouvriers sur le chantier qui les attend le lendemain, consigne l'ordre des tâches à faire au début de chaque journée de manière à optimiser le temps de travail et éviter des erreurs d'enchaînement :

> "J*e dis à mes salariés, il faut être d'une redoutable efficacité, quand on arrive le matin, il faut savoir ce que l'on fait, il faut qu'on soit carré pour être hyper efficace, ça a toujours été mon truc, il faut manger le plus de boulot possible en très peu de temps et pour ça il faut acquérir des connaissances*" (Patrice, dirigeant TPE Lebreton).

Cette efficacité ne se fait pas au dépens de la qualité du travail fourni mais grâce à une rationalisation maximale de l'activité**.** Les salariés saluent et apprécient l'organisation du travail proposée par un patron "carré" qui leur propose selon eux de bonnes conditions de travail : de bons horaires de travail, un travail varié, l'acquisition de savoirs faire grâce à un patron qui connait bien son travail et transmet les ficelles du métier à ses salariés, y compris les bons gestes pour s'économiser. Ainsi, dans cette TPE le temps semble particulièrement bien optimisé, de même que les gestes sans pour autant que le patron ne prive d'autonomie ses salariés. La rationalisation de l'activité devient ici synonyme de facilitation du travail et de politique de prévention.

3.2 Le coût des dépannages en urgence dans le BTP

En revanche, quand une part importante de l'activité relève de dépannages d'urgence qui empêchent de facto toute possibilité de planification et conduit à cumuler un certain nombre de contraintes (notamment

sur la longueur des journées, imprévisibles) les problèmes de santé mentale semblent plus présents. L'entreprise de plomberie chauffage, électricité Brandon située dans l'Ouest de la France et fondée en 2003 en est une bonne illustration. L'entreprise est dirigée par Joseph (64 ans, sans diplôme, parents non renseignés) et compte 2 salariés : Florian (27 ans) et Jérémy (20 ans). Le patron juge bonne la situation économique de l'entreprise et peut notamment compter sur une clientèle fidèle (70 % des clients seraient réguliers). Du fait de la nature de l'activité (une bonne partie de réparation de chaudières), le rythme du travail varie beaucoup selon les saisons avec une intensification en hiver. Pour fidéliser sa clientèle, le patron mise sur une disponibilité maximum. Mais cela a un revers important en termes de conditions de travail : la multiplication d'urgence au cours de la journée auxquelles il faut tâcher de répondre, y compris à une heure avancée dans la soirée : "*les interventions d'urgence, de dernière minute c'est habituel mais ça saoule, on ne peut jamais rien prévoir*" (Florian, ouvrier, TPE Brandon)

Ainsi, répondre à ces urgences favorise certes la stabilité économique de l'entreprise (en participant à la fidélisation des clients notamment), mais empêche structurellement une maîtrise du rythme et de la longueur des journées. Et ce d'autant que les salariés se plient à cette disponibilité sans faille au nom disent-ils de leur éthique professionnelle, laquelle leur impose d'apporter une réponse immédiate au client

> *"on a une conscience professionnelle envers les clients, une personne qui n'a plus de chauffage en plein hiver, on se dit il faut dépanner la personne" (Florian, ouvrier, TPE Brandon).*

Même si dans leur argumentaire, ils valorisent leur identité professionnelle en mettant en avant cette éthique du service, force est de reconnaître le rôle du patron, qui les enjoint avec poigne à intervenir chez les clients même tardivement et rapidement : *"s'il y a 3,4,5 clients qui sont en panne, ba je dépanne, j'envoie mes gars ou j'y vais !" (Joseph, dirigeant, TPE Brandon).* De plus, dans ces interventions d'urgence, les clients peuvent exercer une certaine pression vis-à-vis des ouvriers dont ils attendent qu'ils viennent résoudre rapidement et efficacement leur problème de chauffage ou d'eau chaude.

Ainsi, le type de chantier (plus ou moins éprouvant) mais aussi le rythme auquel s'enchaînent les chantiers (qui limite ou amplifie intensification du travail et satisfaction au travail en laissant ou non la possibilité de faire un travail jugé de qualité) et la planification sont très révélateurs de l'organisation du travail privilégiée par les dirigeants, plus ou moins favorables à la santé. Une des conditions de possibilité de cette situation est le fait d'avoir une main d'œuvre disponible (en quantité et en qualité) (voir plus bas).

B. La bonne ambiance et le collectif de travail comme facteur de prévention : le rôle clé des patrons

De plus, dans ces métiers réputés difficiles, une autre ressource importante et nécessaire est souvent être mobilisée pour rendre le travail supportable : le soutien du collectif de travail[208] lequel est adossé à une bonne

[208] Les données de l'enquête SUMER permettent de rendre compte du poids du collectif de travail dans les secteurs du bâtiment et de la restauration (Les effectifs ne sont pas suffisants en coiffure-esthétique pour obtenir des résultats significatifs. Quelle que soit la variable retenue, les salariés de ces deux secteurs semblent toujours un peu plus satisfaits que la moyenne de la qualité du collectif existant dans leur établissement. C'est particulièrement le cas des salariés du bâtiment.
En premier lieu, les salariés du bâtiment et de la restauration estiment, un peu plus qu'ailleurs, avoir un nombre suffisant de collègues ou de collaborateurs : toutes tailles d'établissements confondues, cela concerne 85% des salariés du bâtiment et 81% des salariés de

ambiance de travail que s'efforce de construire le patron. Plusieurs des patrons interrogés considèrent en effet déployer un mode de management centré sur la "bonne ambiance", c'est-à-dire sur l'existence d'une économie des échanges symboliques propres à la sphère du travail, qui garantit la mise à distance d'un certain nombre de pénibilités, physiques mais aussi voire surtout mentales, voire l'épanouissement de ses salariés. Ce travail autour de la bonne ambiance contribuant au bon fonctionnement des collectifs de travail, c'est-à -dire à leur cohésion et leur vitalité.

1- Le souci des patrons de créer un collectif de travail, autour d'une vision partagée du travail

Si le code du travail détaille les 9 principes de prévention, peu ou pas d'indications sont données quant à savoir comment animer et faire vivre au quotidien ces principes. Ainsi, bien qu'il soit absent de quelque registre que ce soit, et soit à ce titre invisible du point de vue des dispositifs de prévention officielle, le management constitue pourtant un outil mobilisé par une partie des patrons rencontrés pour préserver la santé de leurs salariés. L'attention qu'ils portent à "fabriquer de la bonne ambiance", à donner des marges de créativité et d'autonomie, à créer de l'engagement, s'avère décisive pour la santé mentale des travailleurs des TPE. L'exploitation secondaire de l'enquête SUMER montre que les salariés de nos secteurs considèrent, davantage que la moyenne, que leur bien-être fait partie des préoccupations existant au sein de l'entreprise. C'est particulièrement le cas dans la restauration, où 8 salariés sur 10 estiment que leur supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnées (contre 74% dans le bâtiment, 75% en coiffure-esthétique et 71% tous secteurs confondus). La particularité du secteur de la restauration ressort davantage encore dans les établissements de moins de 10 salariés : 86% des salariés de ces établissements estiment que leur supérieur se préoccupe de leur bien-être (alors que ce n'est le cas que de 77% des salariés du bâtiment, 75% des salariés de la coiffure-esthétique et 75% des salariés tous secteurs confondus). Pour ce faire, un des piliers essentiel du management de certains patrons se construit sur le terrain des recrutements.

Ainsi, et bien que ne s'appuyant qu'assez peu sur des dispositifs de prévention institutionnels classiques, les TPE déploient en toute conscience un panel de ressources variées pour réguler problèmes de santé et problèmes à l'échelle de l'organisation du travail. Dans le quotidien du travail, le collectif de travail au sein

---

la restauration, contre 80% tous secteurs confondus. Cette satisfaction croit encore si l'on isole les petits établissements : 88% des salariés du bâtiment et 86% des salariés de la restauration estiment avoir un nombre suffisant de collègues, contre 84% tous secteurs confondus. Mais surtout, 95% des salariés du bâtiment et de la restauration déclarent avoir la possibilité de coopérer pour effectuer correctement leur travail (contre 93% tous secteurs confondus).
Plusieurs autres variables de SUMER, tirées cette fois du questionnaire auto-administré, permettent de compléter ces données en se focalisant directement sur les relations tissées en entreprise. En premier lieu, à l'affirmation « *les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien* », 93% des salariés du bâtiment et 91% des salariés de la restauration répondent par l'affirmative, contre 88% de l'ensemble des salariés d'entreprises ou d'association. La propension à estimer recevoir de l'aide de la part des collègues croît légèrement dans les petits établissements - cela concerne 9 salariés sur 10 globalement – mais les écarts entre secteurs s'amenuisent alors (94% des salariés du bâtiment et 91% des salariés de la restauration déclarent que les collègues avec qui ils travaillent les aident à mener les tâches à bien). En outre, 76% des salariés du bâtiment et de la restauration estiment recevoir un soutien satisfaisant dans les situations difficiles, quand cette proportion n'est que de 71% tous secteurs confondus. Là encore, l'existence de ce soutien est davantage soulignée par les salariés de petits établissements, puisque globalement, 77% d'entre eux estiment recevoir un tel soutien. Cette proportion passe même à 80 % pour les salariés du bâtiment et 82% chez les salariés de la restauration. Enfin, du point de vue des relations tissées avec la hiérarchie, 87% des salariés du bâtiment et 82% des salariés de la restauration estiment obtenir l'aide de leur supérieur (contre 78% tous secteurs confondus). Les écarts entre le bâtiment et la restauration se creusent dans les petits établissements, 91% des salariés du bâtiment estimant recevoir de l'aide de leur supérieur quand ce n'est le cas que de 84% des salariés de la restauration.

duquel s'est construit un genre professionnel[209] est traversé par des formes d'entraide qui pallient tant aux aléas du travail qu'aux difficultés qu'éprouvent les corps. Pour permettre à ce collectif d'exister et à l'entraide et à la solidarité de se déployer, le patron joue un rôle indispensable, au moment des recrutements.

Il s'agit à la fois de recruter des "travailleurs sains[210]", le plus souvent jeune autant pour leur bon état de santé que pour leur malléabilité afin de les socialiser au métier et aux manières de faire dans l'entreprise mais aussi construire un collectif de travail aux dispositions ajustées et ayant une vision partagée de la qualité du travail et des règles du métier, que d'éviter une main-d'œuvre mettant en péril le collectif de travail. Ainsi, certains patrons font de la construction d'un collectif de travail qui s'entend bien et de la fabrication d'une "bonne ambiance de travail" un axe majeur et structurant de leur politique managériale.

1.1. Trouver des salariés ajustés, éviter les "fortes têtes"

Dans les TPE et sans doute encore davantage dans celles qui ont à leur tête des patrons qui ont particulièrement cherché à rationaliser leur activité, des stratégies de recrutement spécifiques adossées à des stratégies d'évitement de certains profils s'observent en matière de ressources humaines.

> *« - Le seul problème, c'est le comportement entre eux. Il faut bien veiller à ce que l'entente soit bonne entre eux, parce qu'après c'est l'entreprise qui en pâtit, les clients tout, et même l'entreprise en général.*
>
> ***-Et ce genre de situation vous l'avez déjà connue ?***
>
> *- Ah oui oui, j'en ai deux qui arrêtaient pas de s'entretuer ici, c'était il y a deux ans, ça a même fini au commissariat ! Faut être très vigilant. Moralité les fortes têtes il faut les dégager, il ne faut pas s'emmerder avec des connards, parce qu'ils nous font perdre notre énergie, j'ai autre chose à foutre que d'être convoqué au commissariat et de devoir me justifier. Au final il n'y a pas eu de suites parce qu'ils ont compris que j'étais pas responsable des trois malades qui ne se supportaient pas.*
>
> ***-Est-ce que vous avez des techniques pour détecter les fortes têtes ?***
>
> *-Vous savez, pendant un mois ils arrivent à se tenir, mais pas plus ! Moralité maintenant on a un outil qui s'appelle la rupture conventionnelle, je leur dis vous m'emmerdez pas, je vous signe votre truc, vous allez avoir votre indemnité. Comme ça ils ont leur chômage, et le tour est joué, et ils ne m'emmerdent pas. Et c'est bien pour l'entreprise, parce que le plus dur, c'est de supporter des gens de mauvaise foi, tire aux flancs, qui amènent une très mauvaise ambiance dans l'entreprise. Travailler déjà c'est pas toujours rigolo, mais si c'est pour se faire chier en plus avec ses collègues de travail...c'est rajouter un truc inutile. […]* (Jean-Pierre, patron, promenade).

Ce long extrait révèle la mise en œuvre de stratégies de recrutement bien huilées où il s'agit d'éviter soigneusement certains « caractères ", ici les moins investis, les moins enthousiastes, les plus tumultueux, les plus prompts à la discorde. En cas d'erreur de recrutement, au moins dans les TPE de la restauration, la rupture conventionnelle semble la norme pour se détacher rapidement des travailleurs qui "posent problèmes" à l'entreprise.

---

[209] Clot définit le genre professionnel comme suit : « un corps d'évaluations partagées [entre les pairs] qui règle l'activité personnelle de façon tacite » (Clot Y.,2000, « La fonction psychologique du collectif », *in* T.-H. Benchekroun & A. Weill-Fassina (Eds), *Le travail collectif en ergonomie. Perspectives actuelles*, Octarès, Toulouse, p. 272-286).

[210] Marichalar, 2014, *op. cit*.

Plus le dirigeant a un profil managérial, plus ces stratégies sont conscientes mais elles sont présentes en filigrane chez la plupart des patrons rencontrés.

Ainsi, dans les TPE étudiées, le recrutement de la main d'œuvre répond à un objectif clair qui consiste ainsi à s'attacher les services de travailleurs "fiables" entendus comme en phase avec la vision et l'éthos du travail portés par les patrons et conformes à leur image de bon professionnel : "*un gars vaillant*" (la même chose est attendue des femmes dont les patrons attendent tout autant qu'elles soient endurantes (cf. partie I), qui "*ne fout pas la merde*" notamment parce qu'il s'entend bien avec les autres (patron et salariés) et qu'ils ont une vision commune du travail et du travail bien fait. En l'espèce, cela signifie le recrutement de salariés aux caractéristiques socialement homogènes ou aux dispositions compatibles, susceptibles de construire un genre professionnel.

A ce titre, la technique la plus répandue consiste à embaucher sur la base de liens d'interconnaissance (untel qui connaît untel, bouche à oreille), et ce indépendamment des secteurs d'activités considérés : "*Moi je ne recrute que des gars que des collègues du métier me recommande (un patron du bâtiment", "Il n'y a que le bouche à oreille qui marche dans notre secteur (un patron de la coiffure)".* Les agences de recrutement type pôle emploi ou les agences d'intérim sont souvent soigneusement évitées (à de rares exceptions près), et certains patrons, ne recrutent que des candidatures spontanées voire mettent en situation instantanément les candidats à l'exemple du patron du bar-restaurant de la Promenade, ce qui a la vertu de tester à la fois la motivation du candidat, mais aussi de le voir à l'œuvre sur le champ.

> *"Je passe jamais par l'ANPE pour recruter, je vais pas venir chercher quelqu'un pour travailler ! Par contre celui qui fait la démarche de se présenter ici avec son CV, déjà il a envie de bosser ! Ensuite ce que je fais, je lui dit direct ok, vient demain ou après-demain à telle heure. C'est une manière de voir de suite si le gars, ou la fille est motivé. S'il commence à donner des excuses, à moins qu'elle soit excellente, c'est au revoir direct."(…)Moi, je veux des gens motivés, des jeunes, garçons ou filles, ça m'est égal qui bossent mais surtout avec bonne humeur. Ce que je veux pas c'est des fortes têtes qui crées des conflits et pourrissent l'ambiance.* (Jean Pierre, 58 ans, patron, Promenade)

Aussi, les patrons rencontrés cherchent à éviter de recruter des salariés visiblement vulnérables, peu endurants aux pénibilités du métier, peu productifs, ou encore les salariés susceptibles d'être en désaccord sur la manière de travailler, décrits comme les "fortes têtes qui pourrissent l'ambiance". Bref, ils évitent soigneusement tous ceux susceptibles de fragiliser le collectif de travail en l'absence de partage de règles de métier ou de critères sur la qualité du travail[211] mais aussi de fragiliser le travail collectif. Si de telles stratégies (de recrutement) ne sont pas propres aux TPE, la nécessité de construire un collectif de travail qui s'entend bien et où l'ambiance est bonne y est sans doute plus forte, faute de solutions de repli dans ces petits espaces et dans lesquels la mauvaise ambiance s'avère très coûteuse tant pour la santé mentale que pour l'économie générale de l'entreprise. Le collectif constitue en effet selon D. Linhart "une ressource dans laquelle puisent les salariés pour se protéger des difficultés et les domestiquer (...) le collectif [est] ce fond commun qui se cristallise dans le métier et ses règles, quelle que soit leur reconnaissance extérieure, et qui renvoient à ce que Y. Clot appelle un "prémédité social en mouvement". Ce fond commun qui définit donc les cultures de travail et les valeurs, qui s'ils sont mis en cause, tout comme la fragilité du

[211] Caroly S., 2019, *Collectif de travail*, in Vallery G., Bobilier Chaumon M.-E., Brangier E., Dubois M. (ss dir.), Psychologie du travail et des organisations : 110 notions clés, Paris, Dunod.

collectif, conditionne l'émergence de pénibilités, c'est à dire de difficultés qu'ils ne savent plus gérer"[212].

Le cas suivant illustre bien comment les tensions au sein de l'équipe peuvent être perturbantes, au point pour la patronne d'accepter de fortes contraintes économiques si c'est le prix à payer pour se passer d'un salarié perturbateur. C'est aussi la raison pour laquelle la dirigeante ne laisse pas la constitution des équipes au hasard.

Les tensions sources de dérégulation.

La qualité des relations de travail avant l'enjeu économique

Au sein de l'entreprise Piveteau maçonnerie, des tensions sont manifestes entre certains individus et équipes de l'entreprise (notamment au sujet de l'avancée sur les chantiers, variable selon les équipes, ce qui peut générer critiques et sentiments d'injustice). Or une mauvaise ambiance est préjudiciable au bon fonctionnement de l'entreprise et au moral de l'ensemble de l'équipe.

Par le passé, cette entreprise a notamment connu un conflit important relaté par la patronne et un ancien de l'équipe (Maxime) au sujet d'un salarié de l'époque Paul, un maçon âgé à l'époque d'une cinquantaine d'années. Le «caractère» de ce dernier, la multiplication de remarques et de critiques aux collègues (mais aussi à la patronne, Chantale) ont affecté l'ambiance de travail et le moral des maçons. Un ancien salarié a particulièrement été touché, au point que ses parents ont pris rendez-vous avec la dirigeante en indiquant envisager de se rendre à la gendarmerie. Dès lors, Chantale a contacté son syndicat (FSB) et a mis en place avec leur aide une procédure de mise à pied à l'encontre de cet ouvrier (Paul). Il a donc été mis à pied, et après une visite à la médecine du travail du fait de problèmes de santé, il a été déclaré inapte et licencié pour maladie professionnelle. Si son licenciement a engendré des difficultés économiques pour l'entreprise, il a été bénéfique du point de vue du collectif de travail, au point que la patronne voit dans ce licenciement le « *prix de la tranquillité* » : « *Mais tous, on se l'est dit. On s'est dit, on s'est dit : bah finalement, si c'est le prix de la tranquillité… parce que l'entreprise, elle a été vachement mieux après. (...) ça a été beaucoup plus serein après.* »

Depuis, consciente de la nécessité de la bonne ambiance de travail, la patronne apporte un soin particulier à la constitution des équipes de travail, réfléchit en fonction du « caractère » de chacun. Elle évite de faire travailler en binôme des salariés qui « *se montent le chou* » à chaque fois.

1.2 Les patrons travaillent et veillent à la cohésion du collectif de travail

La grande majorité des patrons de TPE rencontrés déploient au quotidien des techniques qui toutes servent un objectif de cohésion du collectif de travail et même de développement d'une bonne

[212] Linhart D., 2012, "Une approche sociologique des nouvelles pénibilités du travail", in C. Courtet, M. Gollac, Risques du travail, la santé négociée, Paris, La découverte, p. 218.

ambiance au travail. Ces techniques sont plus ou moins associées à des logiques managériales explicites.

Attachés à ce que leur entreprise fonctionne comme une famille, au sein de laquelle se partagent les difficultés de la vie et où diverses formes d'entraide, tant techniques que émotionnelles, les patrons de TPE font exister au quotidien les indices de cette proximité. Le maniement généralisé du tutoiement, les "blagues" que font les patrons dans certaines entreprises, et de manifestation de formes de réconfort en sont quelques indicateurs.

Fabriquer de la cohésion en créant des occasions de convivialité figure également dans le répertoire d'action des patrons de TPE rencontrés. Ainsi, l'un organise deux à trois fois par an une sortie sportive, ou invite au stade ses salariés ; l'autre invite les siens dans un bon restaurant chaque année ; un autre encore offre une après-midi barbecue chez lui. Ces temps de convivialité sont investis comme des manières de rapprocher mais aussi de remobiliser les salariés autour d'objectifs commerciaux dans certains salons ou restaurants, ou d'inciter à accepter des formes ponctuelles d'intensification du travail (pour obtenir un chantier par exemple). Ces techniques visent ainsi l'engagement subjectif des salariés[213] et se retrouvent d'ailleurs à l'œuvre dans les grandes entreprises.

D'autres formes de reconnaissance inscrites dans des logiques de don/contre-don passent également par des prêts de matériels en particulier dans le bâtiment. Ces prêts à des fins personnelles destinés à permettre du "travail à côté"[214] ont, comme pour les autres formes de gratifications, pour effet de donner des gages de loyauté, et de s'assurer des formes de "domination personnalisée"[215] . A ce titre, les patrons aiment à dire et à faire preuve de souplesse à l'égard de leurs salariés en acceptant de nombreux arrangements en matière de rythme de travail. Plusieurs ont indiqué le déploiement de formes d'arrangement et d'acceptation d'aménagements d'horaires ou d'échange de poste ou de jours de repos entre salariés de façon courante, côté patron comme salariés. Au Dauphin, si le patron se déclare arrangeant en termes d'emploi du temps, dans les faits, peu de demandes de changement ou de plaintes sont formulées (emplois du temps pourtant donnés une semaine sur l'autre qui sont donc contraignants en terme d'organisation pour la vie privée) avant tout pour ne pas pénaliser son collègue ou contraindre le patron, avec qui on fait corps, "*c'est une petite famille ici*" nous dit-on :

> « *Personne va abuser et ça roule comme ça, c'est ça aussi la bonne cohésion du groupe, c'est que personne n'abuse et limite on a pas envie de déranger les copains, comme justement je te disais c'est aussi des amis, ils diront tous oui mais c'est toujours un peu chiant de dire non, c'est chiant le samedi soir » (Greg, serveur, le dauphin).*

[213] Linhart D., 2010, Subjectivité collective et travail, in Y. Clot et D. Lhuilier, Travail et santé, Paris, Erès, p. 115-124.
[214] Weber F., 2009 (réed.) [1989], *Le travail à côté. Une ethnographie des perception*s, Paris, EHESS.
[215] Renahy N., « Une lignée patronale à la mairie. Genèse et vieillissement d'une domination personnalisée (1850-1970) », *Politix*, 2008/3 (n° 83), p. 75-103 ; Gros J., « Relations d'emploi et domination personnalisée. Comment la gestion de la main-d'œuvre dans une PME s'appuie sur des rapports de classe », *Genèses*, 2016/4 (n° 105), p. 97-119.

Ainsi, en veillant à la “bonne ambiance” tant en prêtant soin à des éléments structurels que situationnels, le patron dispose d’un levier managérial essentiel car les salariés acceptent les conditions de travail qu’ils leur proposent sans rechigner, voire même y adhèrent complètement.

C’est dans le même esprit que l'absentéisme et les arrêts restent exceptionnels. La dimension « domestique » est tellement prégnante que le collectif prime sur l’individu : comme on ne veut pas pénaliser les autres, on prend sur soi.

Ces stratégies ont pour effet d’une part de mettre en scène une certaine proximité entre patron et salariés, et entre salariés, et d’autre part de permettre de fluidifier les rapports au quotidien puisque les salariés comme le patron savent que leurs demandes ont toutes les chances d'être bien accueillies et de trouver solution. A cet égard, l’étude SORG (Santé, organisation et gestion des ressources humaines), a révélé que la présence du manager dans le quotidien du travail et la possibilité qu’il déploie ses activités à des fins d’animation de l’action, constituaient un atout central pour la santé mentale des agents216. Si le moral d’un ou des membres du collectif de travail est dégradé, les conflits et les absences apparaissent, ce qui implique une surcharge de travail pour les autres, une baisse de l’activité, donc du chiffre d’affaires. Enfin, la mauvaise ambiance est synonyme d’une entraide plus aléatoire et disparate, et surtout d’une moindre acceptation des contraintes de l’organisation du travail et donc d’un plus fort turn-over. On comprend dans ces conditions pourquoi sur le terrain du travail, “la gestion du personnel” constitue la préoccupation première de presque tous les patrons rencontrés.

2- L’importance de la bonne ambiance au quotidien : le souci généralisé des collègues facteur de coopération et de régulations

Au-delà de ce que peuvent déployer les patrons pour fabriquer et animer le collectif de travail et son bon fonctionnement, ce qui caractérise ces petites structures c’est la solidarité entre ses membres, laquelle se manifeste par des formes de coopération généralisée et des degrés divers d’engagement affectif, qui sont autant d’indicateurs de bonne ambiance au travail. C’est lorsque apparaissent des salariés désajustés par rapport au collectif de travail que le poids de l'économie générale de la bonne ambiance qui fait tenir ce dernier se donne particulièrement à voir.

2.1 Diverses formes et degrés de coopération et d’engagement affectif : indicateur de l’ambiance au travail

“Moi j’arrive toujours en avance comme ça je suis prêt, tout est fait [réassort de boissons] et on avance les copains aussi comme ça (...) “bah admettons je suis en tant que client un vendredi soir, il y a des verres qui traînent un peu partout à gauche à droite, quand je vais aller à l’intérieur, tu prends des verres, tu poses sur le bar et tout le monde fait ça quoi » (Greg, serveur, 23 ans, Dauphin).

« *Moi je me suis mis un peu en retrait donc j’ai un peu de temps, si à un moment y’a un coup de bourre je peux être là* » (Charles, 38 ans, patron, Dauphin).

[216] Detchessahar M., Minguet G., 2012, “Santé au travail : l’enjeu du management”, in C. Courtet, M. Gollac, op. cit, p. 234-247.

Cet extrait est très caractéristique de ce qui se déroule en termes de coopérations dans ces petites structures : le soutien aux collègues y semble permanent[217]. Structurellement, les TPE appellent au développement de formes poussées de coopération : taille réduite de l'équipe, faible division du travail (polyvalence importante), fort sentiment d'appartenance au groupe (les relations dépassent d'ailleurs très souvent la sphère du travail), vision partagée du travail bien fait et valeurs communes (endurance, entraide…), partage de règles du métier. Dans ce contexte, les formes d'auto-contrôle au sein du groupe ne manquent pas de se déployer, imposant le respect d'une vision et de manière de travailler commune, alimentant là-encore la solidarité au sein du collectif de travail.

Au quotidien, celle-ci se traduit par la multiplication de formes de coopérations techniques/matérielles (port de charge par exemple) ou relationnelles (horizontale et verticale). De nombreuses coopérations dépassent les exigences et des nécessités propres à une tâche, à l'activité ou encore à la division du travail et se déploient volontiers à l'égard de ceux qui ont l'état de santé le plus dégradé. On peut donc dire qu'il s'agit de coopérations choisies.

De plus, dans beaucoup des entreprises enquêtées et sans en faire une généralité absolue, les relations et coopérations débordent souvent la sphère du travail et se manifestent par de l'entraide, le partage des joies et des peines, la circulation des ressources entre plusieurs de ses membres. Il apparaît en effet que les relations au sein de ces petites structures, qui relèvent d'une économie de type quasi familiale sont traversées par ce que Goffman appelle une "tonalité affective"[218]. Ainsi, au quotidien et en dehors du travail, se déploient des formes d'entraide matérielle, pratique (aide au quotidien du foyer, prêt d'objet,) ; les uns et les autres participent aux événements familiaux (naissance, anniversaire, décès…), sociabilité, loisirs en commun (vacances, week-end, dîner…) ; plus largement, existe soutien moral, complicité, connivence (blagues)... entre les membres.

Dans le secteur des services, ces coopérations s'accroissent quand l'afflux des clients est trop important et que le travail est trop intense. Le cas du salon Max est à cet égard exemplaire. Dans ce salon, où les conditions de travail sont particulièrement éprouvantes en raison du fonctionnement sans rendez-vous, pouvoir compter sur ses collègues semble indispensable pour tenir les pénibilités. L'entraide permet une certaine fluidité productive en apportant une réponse la plus rapide possible au client : l'un va l'accueillir, pendant que l'autre rince la couleur posée par untel qui est lui-même sollicité par un client dont il a l'habitude. Aucune répartition formelle des tâches n'est établie, c'est dans les routines quotidiennes que le travail se répartit où chacun prête attention à ce que l'autre fait et le soutient si besoin "*si on voit que quelqu'un est dans la merde on essaie de l'avancer*" (Capucine, 28 ans)[219]. Cette entraide est adossée à la complicité qui existe entre les coiffeuses, laquelle résulte de l'ajustement social (jeunes parents, même origine sociale, même niveau de formation) et dispositionnel des membres de cette équipe, soigneusement construite par le patron. Cette entraide se fait d'autant plus aisément que dans ce type de salon il y a peu de relation exclusive du type "mon client/ma coiffeuse, les coiffeuses sont donc facilement interchangeables. Cela renforce l'interdépendance et tous ont une conscience forte de la nécessité de coopérer et d'être solidaire d'autant que la contrainte tourne entre tous, sans exclusive. Cette entraide est également un levier devant la pression individuelle qui serait induite par l'attente du client dans la mesure où elle est supportée collectivement, le client des uns étant le client de tous.

[217] Notons toutefois que dans la restauration l'entraide semble cloisonnée entre service et cuisine

[218] Goffman, E., 1963, *Behavior in Public Places. Notes on the Social Organization of Gatherings*, The Free Press, New York.

[219] Cela est facilité par l'aménagement circulaire de l'espace et les nombreux miroirs qui favorisent la circulation de l'entraide : de la sorte chacun voit où les autres en sont et qui sera en mesure de se libérer. Cela n'est toutefois pas sans effets pervers car on peut supposer que chacun accélère son propre rythme pour ne pas faire peser sur son collègue la pression des clients qui attendent voire s'impatientent ouvertement.

Ainsi, il apparaît que généralement, un collectif soudé permet d'alléger le travail, de soutenir autrui devant les difficultés rencontrées, éventuellement d'anticiper ce que l'autre fera lui permettant économie des gestes et des déplacements. Se déploie alors un véritable travail collectif qui participe à la prévention de la santé. Le cas des binômes, trait saillant de l'organisation du travail dans les TPE du bâtiment étudiées, permet de l'illustrer.

"Dans le BTP, tout repose sur le fait d'avoir un bon binôme"

Des binômes au coeur de la coopération et de la prévention

Dans les TPE du bâtiment, la coopération se déploie au quotidien dans des rapports dyadiques, entre le patron et un salarié ou entre deux salariés. Le fonctionnement en binôme constitue dans le BTP la pierre angulaire de la prévention : « Vu qu'on est des petits chantiers et qu'on travaille à deux ou trois et que chacun voit l'autre, etc… chacun prend soin de l'autre etc…(...) Dans le BTP, tout repose sur le fait d'avoir un bon binôme » (Eduardo, codirigeant, TPE Ferreira).

Être en binôme permet d'alléger le travail, de se donner mutuellement du courage et de la motivation, de faire éventuellement face aux clients pénibles, d'aller chercher du matériel manquant tout en continuant d'avancer sur le chantier, mais aussi de protéger celui avec qui on travaille quotidiennement notamment grâce à l'anticipation des gestes de l'autre. En écho à l'expression, "la tête et les jambes"; certains binômes tendent à fonctionner selon une division du travail qui impartit la vigilance à l'un, et la force à l'autre, le premier jouant ce que l'on pourrait appeler un rôle de filet de sécurité pour le compte de son collègue.

Le partenaire joue le rôle de « vigie » grâce à une anticipation des gestes, des actes techniques et à une attention permanente à ce que l'autre fait : « c'est à chacun de surveiller l'autre quoi pour éviter qu'il arrive une couille » (Fifi, couvreur, TPE Cardo). Coco binôme de Fifi a été rattrapé au vol 4 fois, empêchant plusieurs chutes ; Fifi 3 fois : «il faut faire attention. On a déjà pris des pelles, mon collègue il m'a rattrapé 2 fois sinon je tombais, j'ai un autre collègue il m'a rattrapé 1 fois, un autre collègue qui n'est pas là m'a rattrapé aussi. Il y a plusieurs fois où on se rattrape quoi ! » (Coco couvreur, TPE Cardo).

Ces routines de travail, qui permettent l'anticipation des gestes mais aussi des risques, élaborées au sein du binôme, constituent la principale stratégie de régulation des risques utilisée au quotidien, plus que les dispositifs de protection type harnais, échafaudage, EPI. Dans ce contexte où le collègue joue le rôle de filet de sécurité, l'interconnaissance et une commune approche du travail, acquise par la socialisation professionnelle sont centrales : « Moi je suis arrivé en apprentissage j'avais 17 ans et je suis arrivé avec Fifi et Christopher et ils m'ont formé à 2. Je ne savais rien ils m'ont tout appris on travaille pareil on a la même façon de penser. » (Coco, couvreur, TPE Cardo). Il est indispensable de bien s'entendre (les relations dépassent très largement le cadre professionnel) et d'avoir confiance en l'autre : "C'est vrai que si le mec ne s'entend pas avec son collègue il peut le laisser crever sur place il s'en fout. Mais oui nous on s'aide c'est normal ! » (Florian, salarié, TPE Brandon). Ce dernier doit d'ailleurs présenter un certain nombre de caractéristiques « sécurisantes » (par exemple venir sobre sur le chantier par exemple, ne pas venir travailler en cas d'incapacités notables...).

Des savoir-faire de prudence se construisent donc au sein du binôme mais le dépassent et se construisent aussi au sein du groupe professionnel via notamment les réseaux sociaux. Par exemple, il existe sur

facebook des groupes de couvreurs qui postent des vidéos sur les situations à risque rencontrées, ce qui joue un rôle de sensibilisation sur les risques et les manières de les éviter aux dires de l'un de nos enquêtés.
Compte tenu de la centralité du partenaire de travail pour réaliser l'activité mais aussi se protéger des risques, on comprend que les salariés renoncent le plus souvent à s'arrêter pour ne pas pénaliser le collègue. Fifi, qui a un problème de canal carpien aux deux mains, retarde le moment de l'intervention qui l'immobiliserait plusieurs semaines pour ne pas pénaliser l'équipe :

> *« Les deux mains j'ai des douleurs, je ne peux pas dormir j'ai des attelles. Mais si je me fais opérer ils ouvrent la main et pendant 3 mois je ne peux plus me servir de mes mains. Je sais que si je fais ça ils sont seuls pendant 3 mois. Et moi je ne veux pas laisser Fifi tout seul »* (Coco, couvreur, TPE Cardo).

C'est dans l'entre-soi du binôme et dans l'expérience partagée du travail pendant plusieurs mois voire années que se construisent des gestes de prévention. Par conséquent, le collègue est difficilement remplaçable car avec un inconnu tous ces gestes, devenus réflexes et qui permettraient d'anticiper les risques, n'existent pas. Dans les plus grandes TPE, où plusieurs binômes existent, il y a donc comme on l'a vu un enjeu pour le patron à constituer des binômes qui s'entendent bien, qui s'entraident et se soutiennent.

2.2 Quand des salariés au rapport divergent au travail doivent faire équipe : le cas d'un salon de coiffure traversé de tensions

Si un rapport au travail partagé assure une certaine solidité au collectif de travail et favorise autant que construit la bonne ambiance de travail, un rapport divergent au travail et à l'éthique professionnelle modale des TPE (être présent, être investi, soutenant, être disponible pour le client dans les métiers de service et disponible pour les collègues…) vient mettre en péril le collectif et l'ambiance de travail. Plus encore, l'existence de salariés désajustés tend à affecter la santé mentale des agents les plus engagés, ces derniers se décrivant "tendus", "stressés" depuis l'arrivée du salarié ou des salariés aux conceptions décalées. L'étude de cas suivante en donne une illustration typique. En effet, au sein du salon l'Équilibre, le collectif de travail a été mis à mal par l'arrivée en décembre 2018 d'une remplaçante, Mélanie, dont le rapport relativement distancié au travail tranche avec l'équipe en place alors mise en tension.

Le salon "L'équilibre" est implanté dans un quartier résidentiel d'une métropole de l'Ouest de la France. C'est un salon de coiffure qui a la particularité d'être orienté "bien-être" et offre des prestations en ce sens en proposant par exemple "des coupes énergétiques"[220], ou encore des soins et des massages du cuir chevelu dans une pièce privative. Le salon utilise également une gamme de produits naturels : couleurs végétales, produits 100 % végétaux, gamme de shampoings solides dont le choix dépend de l'état d'esprit, humeur, état émotionnel du client. C'est aussi dans ce souci du bien-être qu'elles "prennent davantage le temps avec les clients" en passant en moyenne 40 minutes pour un shampoing-coupe-brushing pour un temps habituel moyen estimé à 30 minutes. Dans les faits, le rythme de travail est soutenu[221] et le temps d'espacement des RDV plutôt aux alentours de 30 minutes. Économiquement stable, la stratégie

[220] Celles-ci se réalisent dans une cabine zen privative et mobilisent des techniques issues de l'acupuncture et du shiatsu du crâne.
[221] Ouverture en continue de 9h à 19h 6j/7, le rythme est tel que souvent les coiffeuses n'ont pas le temps de prendre leurs pause pourtant officiellement instituées.

économique consiste davantage à offrir une variété de prestations aux clients plus qu'à augmenter le nombre de clients quotidien.

Le salon est co-dirigé par un couple. Au moment de l'enquête, aucun des deux n'est présent au salon : la femme est en phase terminale d'un cancer. Son mari passe ponctuellement au salon mais sans participer à l'activité, affairée auprès de son épouse et à la gestion d'un autre salon. Ainsi, les salariées sont très autonomes et peu contrôlées dans leur travail par les patrons qui décident toutefois des horaires de travail, du fonctionnement du salon.

Au quotidien c'est Emeline, l'une des salariée qui joue le rôle officieux de responsable[222]. Elle se définit *"comme le noyau du salon, autour duquel gravitent des électrons, qui suivent(...) toujours là pour motiver les troupes".* Emeline est embauchée depuis 3 ans. Elle a 33 ans et est diplômée d'un brevet professionnel. Elle est mariée (son mari est employé dans la société de transport public de la ville) et a 1 enfant. D'origine populaire, sa mère était au foyer et son père artisan (petite entreprise de plomberie). Avant ce salon, elle a eu plusieurs expériences dans des salons franchisés, sans rendez-vous, où elle a appris à travailler vite, à faire se succéder rapidement les clients, sans prendre de pause. Ces expériences qui l'ont socialisées au métier marquent son rapport au travail : vitesse d'exécution, réponse immédiate aux clients (y compris en resserrant le planning pour placer un rendez-vous : *"le monde de la coiffure, si tu as des clients tu ne prends pas de pause le midi, c'est comme ça, tu mangeras mieux le lendemain"* (Emeline), travailler sous pression, s'entraider, endurer la douleur, ne jamais s'arrêter, ne pas se plaindre… (cf. partie I.) sont autant d'éléments constitutifs de son éthique du travail.

L'équipe est complétée par 2 apprenties en brevet professionnel qui ont intégré le salon à cette occasion[223] Agathe, 20 ans. Elle est célibataire et vit chez ses parents. Son père est employé à la SNCF et sa mère au foyer. Laura, 20 ans, vit en concubinage avec son conjoint ouvrier du bâtiment. Son père est ouvrier du bâtiment et sa mère assistante maternelle.

Ces deux apprenties sont les "deux électrons" qui gravitent autour d'Emeline pour reprendre son expression. L'image qu'elle a choisie pour décrire leurs relations de travail est très révélatrice des rapports qu'elles entretiennent. Emeline les forme au métier à son image les enjoignant par exemple à adopter un rythme soutenu, en rabotant sur les temps de pause (pourtant officiellement institués), en poursuivant le travail indépendamment des préoccupations de santé, ce qu'ont largement incorporé les deux jeunes femmes. Par exemple, Agathe qui a un problème de scoliose racontera beaucoup souffrir du dos au début sans s'en plaindre car elle devait faire ses preuves :

> "*j'ai attendu avec le mal au dos comme ça et puis après, ça se calme petit à petit. On s'habitue aussi à la douleur, il y a pas trop le choix. Au début, on est vraiment à fond donc c'est vrai qu'on veut montrer ses preuves donc forcément il faut être à fond, pas le choix quoi. Donc bah j'ai rien dit, rien fait".*

Ces 3 femmes qui partagent leur vision du travail et de l'engagement dans celui-ci, sont soudées notamment face à l'adversité de la maladie que traverse la dirigeante *"pour que le salon marche, avec ou sans patron".*

[222] Nous n'avons pas rencontré les dirigeants de ce salon. L'enquête a été négociée auprès d'Emeline qui ne leur a semble-t-il pas demandé leur accord.
[223] Elles sont à l'école le lundi et au salon le reste du temps.

Elles sont donc toutes trois très investies, tâchent de soulager les dirigeants au maximum et visent à honorer le plus de rendez-vous possible pour assurer la stabilité économique de l'entreprise (et en même temps leur emploi).

Même si chaque coiffeuse a sa clientèle attribuée et qu'il soit plus difficile d'observer des formes de coopération pratique que dans des salons où les coiffeuses ne sont pas attachées à un client particulier, celle-ci se manifeste notamment pendant les temps de pauses méridiennes que les unes et les autres n'hésitent pas à raccourcir pour venir en aide à la collègue : *"quand je suis en pause et que je vois que les filles sont complètes, c'est égoïste de ne pas aider. Donc j'y vais, même si j'ai moins de pause du coup" (Laura).* Attentives aux autres, elles viennent soutenir leurs collègues qui montrent des signes de fatigue ou de douleurs, par exemple en la déchargeant de quelques clients.

> *« Euh nous vu qu'on est une petite équipe, on parle beaucoup donc… Et puis il y a des périodes où des fois bah on est un peu plus fatiguées donc bah, bon bah repose-toi c'est pas grave. Voilà, il y a pas de soucis, franchement sur ça on est assez… on s'aide beaucoup. Des fois, moi, il y en a une qui est un peu fatiguée, un peu plus malade, je sais que une fois, j'ai eu une grosse grippe, je me suis mis en arrêt un jour mais le lendemain, bah elles m'ont pas blindée où voilà, elles me laissaient me reposer tranquillement quoi. »* (Emeline)

C'est dans ce même esprit d'entraide que les salariés renoncent à des arrêts maladie, ou les réduisent au minimum *"pour ne pas mettre tout le monde dans la galère"* (Agathe).

L'ambiance zen du salon appelle à une certaine retenue devant les clients. Néanmoins, la dimension affective, presque maternante est présente dans les échanges : par exemple Emeline a soutenu moralement Laura alors qu'elle était en baisse de motivation face à la charge de travail entre l'école et le salon. Se confier à Emeline a aidé Laura à trouver le souffle nécessaire pour poursuivre. Celle-ci l'a rassurée, réconfortée.

> *"Il y avait un matin où j'étais triste et puis bah je sais plus si j'ai pleuré ou… Et puis j'ai dit à Emeline : « bah écoute, je crois que je vais partir ». Elle m'a dit : « bah non et tout ». J'ai dit : « j'en peux plus, je suis fatiguée ». Oui c'est à elle que j'en ai parlé et puis du coup, elle en a parlé un petit peu aussi à l'équipe mais c'est plus à Emeline, vu que Emeline, je suis plus souvent avec elle donc je lui parle plus à elle en fait. (...) Et puis du coup bah j'en avais parlé à Emeline et du coup ils m'ont aidée. Enfin après c'est vieux, mais ils m'ont aidée à me remotiver voilà, à me réexpliquer des choses, m'encourager je pense. Donc voilà, on repart et puis après ça a été, c'est remonté comme ça. " (Laura)*

C'est aussi dans ce souci de maternage qu'Emeline a été à l'écoute des salariées quand elles lui ont manifesté leur fatigue induite par sa tendance à intensifier les journées :

> *« J'ai travaillé sans rendez-vous, donc j'ai toujours ce truc-là quand même qui est en moi donc… (…) Je disais toujours oui et je me mettais, je me mettais souvent, en clair, « dans la merde » pendant mes rendez-vous. Les filles aussi, elles en pouvaient plus, elles étaient fatiguées parce que je leur mettais trop de surcharge de travail.*

Bon bah, heureusement, elles ont appris à me le dire, elles me l'ont dit. (…) Moi j'ai toujours été habituée à travailler beaucoup, donc… la surcharge de travail ne me fait pas peur mais euh, les filles bah elles, elles étaient fatiguées quand même donc elles me l'ont dit, je l'ai entendu. Il y a un moment, voilà. » (Emeline)

Une quatrième personne est venue rejoindre l'équipe suite au congé materiné de l'une des coiffeuses en CDI : Mélanie. Le dirigeant l'a rencontrée lors d'une formation aux coupes énergétiques alors qu'il peinait à trouver une remplaçante à sa salariée enceinte. On peut supposer que la sensibilité de Mélanie aux soins et pratiques alternatifs[224] (c'est une adepte de yoga et de méditation, elle est formée à "l'access bar", aux massages têtes et pieds) aie convaincue le dirigeant de la recruter, car elle correspondait pleinement à la philosophie "bien-être" du salon. Quant à Mélanie, elle accepte ce poste provisoire (en CDD) "pour rendre service" au patron, sans toutefois en faire une priorité (elle demande un temps partiel (27h) pour avoir du temps libre pour ses enfants et ses loisirs). Elle était alors inactive et ne recherchait pas d'emploi. Elle se formait avec pour objectif d'ouvrir un salon itinérant dans une caravane en proposant des coupes énergétiques et divers soins bien-être parallèlement à la coiffure *stricto sensu*.

Mélanie est d'origine populaire (son père est maçon et peu présent et sa mère secrétaire dans une grande surface). Elle est âgée de 35 ans, elle a deux enfants. Elle est partie vivre à l'Ile de la Réunion (pendant 15 ans) après l'obtention de son CAP coiffure. Elle a poursuivi ses études là-bas (BP coiffure), y a rencontré le père de ses enfants dont elle est aujourd'hui séparée.

Même si le profil de Mélanie semblait ajustée à l'éthique de ce salon (du point de vue des prestations à offrir), son arrivée a déstabilisé l'ambiance de travail, ce que résume Emeline :

« Parce que une personne peut te créer une autre ambiance, donc voilà, nous on a vraiment notre petit noyau, on est vraiment dans une belle ambiance. On se connaît, on n'a même pas besoin de se dire les choses, on se regarde. C'est quand même… Voilà ! Déjà, pour rentrer c'est compliqué, parce que voilà. Et là bon bah c'est quelqu'un qui est différente elle a le droit d'être différente hein mais… Qui ne correspond pas au salon. » (Emeline)

Emeline la décrit comme *"une personne différente"* qui ne correspondrait pas à la culture professionnelle des autres membres de l'équipe. Et en effet Mélanie se distingue sur au moins deux aspects. D'une part, elle a un rapport au travail bien plus détaché que ses consoeurs. Sa trajectoire professionnelle volontairement morcelée en témoigne. Emeline a cessé toute activité professionnelle pendant plusieurs années suite à sa première grossesse (elle voulait préserver sa santé enceinte en évitant la position debout prolongée, la manipulation de produits chimiques, "le stress pour le bébé") lorsqu'elle vivait à la Réunion, tout comme son conjoint de l'époque. Emeline a un rapport distancié au travail, ce dernier ne faisant pas partie de ses priorités, alors que les autres sont particulièrement investies :

"J'adore mon métier et tout ça mais après, je sais… j'ai toujours eu des périodes de vie où j'ai pas travaillé, parce que c'est pas que ça la vie, c'est pas que le travail. Et puis, et puis il y a peu que en travaillant qu'on obtient de l'argent enfin voilà et puis on peut vivre aussi sans argent. Donc on n'est pas… je suis pas une fana du travail, j'adore travailler, j'adore le contact avec les gens, j'aime ce que je fais et tout ça

[224] Elle est en revanche distante de la médecine conventionnelle, "je n'aime pas la médecine traditionnelle (entendue conventionnelle) nous dit-elle. Son médecin généraliste pratique des méthodes alternatives, elle se soigne volontiers à base de plantes.

mais je veux pas que ça empiète non plus sur ma vie quoi et j'ai d'autres choses à faire que travailler quoi (rires)" Mélanie

Dans le quotidien au salon, ce rapport relâché au travail est perçu et dénoncé par les autres salariées qui considèrent qu'elles ne travaillent pas suffisamment, ce qui génère de la surcharge de travail pour elles. Elle ne vient pas soutenir ou avancer ses collègues spontanément, ce qui est dénoncé comme un manque d'engagement au travail et de morale. Elle s'octroie des pauses café pendant que les autres s'affairent face à l'afflux de clients. Elles considèrent qu'elle ne réalise pas du travail de qualité autant au plan technique (par exemple au niveau des diagnostics couleur) qu'en termes de savoir-être vis-à-vis des clients (boire au bac devant les clients par exemple). Elles en tiennent pour preuve que les clients refusent d'être coiffés par elle. On peut penser qu'il y a un enjeu de pouvoir entre elle et Emeline car cette dernière n'accepte pas qu'elle fasse des remarques aux apprenties (a fortiori devant les clients). Apprenties qu'elle a pris sous son aile et qu'elle socialise au métier selon sa vision, bien différente de celle de Mélanie. Ainsi, il y aurait un enjeu d'imposition d'un rapport au travail plutôt qu'un autre qui nourrit l'hostilité.

D'autre part, son rapport au corps se distingue des autres. Chez les autres coiffeuses de ce salon, et la plupart des coiffeuses rencontrées, prévaut un ethos de l'endurance et le corps est vu comme un outil mis à disposition du travail. Dans le cas de Mélanie, le corps est considéré comme un capital à préserver, raison pour laquelle elle mobilise très fréquemment les recours alternatifs et complémentaires. Contrairement aux autres, elle n'hésite pas à s'arrêter et l'a d'ailleurs été à plusieurs reprises pendant son remplacement.

L'arrivée de Mélanie vient ainsi perturber le fonctionnement du collectif de travail en modifiant les rapports sociaux et les règles tacites du métier. Son arrivée est citée comme la situation la plus problématique qu'elles ont rencontrées. Chacune à leur tour et séparément sans concertation indiquent *"être sur les nerfs" (Emeline)*, *"ça me prend la tête, c'est pesant" (Laura), "je dois prendre sur moi" (Agathe).* L'ambiance de travail est selon elles sclérosée par la présence de celle qui fait figure d'intrus ou d'étrangère et à l'origine de fortes exigences émotionnelles les obligeant à déployer un travail émotionnel conséquent pour notamment pour "sauver la face devant les clients", qui est particulièrement coûteux. Pour faire face, toutes trois discutent beaucoup entre elles mais n'ont finalement que peu de prise sur la situation. Agathe, en particulier, indique qu'il n'y a « pas grand-chose à faire ». Laura, de son côté, explique qu'elle « prend sur elle » et tente d'éviter Mélanie au maximum. Quant à Emeline, elle reprend parfois Mélanie et a surtout informé l'employeur de la situation. Ce dernier est intervenu à quelques reprises pour lui « r*emonter les bretelles* ». De l'avis d'Emeline et Laura, les remarques portées à l'attention de Mélanie se sont avérées efficaces, mais sur le court terme uniquement (son comportement ne changeant que durant quelques jours). Ainsi, elles n'attendent qu'une chose : son départ.

Cet exemple particulier est intéressant car il révèle combien l'arrivée d'un nouveau membre dans une équipe, quand il est désajusté aux yeux d'un "nous" par ailleurs construit et soudé, partageant une même vision du travail de coiffeur - tant au plan technique, que relationnel avec les clients ou entre- soi - vient affecter la santé de chaque membre de l'équipe individuellement mais par répercussion fragiliser le collectif dans son ensemble.

Résumé :

La manière dont est positionnée l'activité dans l'offre locale d'une part et dont est organisé le travail déterminent largement le degré de pénibilités auxquelles sont exposées les salariés. Les logiques de flux continu (accueil sans-rdv ou sans réservation, ouverture continue, dépannage 24h sur 24) qui s'accompagnent dans les TPE observées d'un fonctionnement avec effectifs minimaux agissent sans surprise de manière particulièrement aiguë sur la santé dans toutes ses dimensions. A l'inverse certains établissements limitent les facteurs de risques, notamment au plan émotionnel en déployant de discrets dispositifs permettant de sélectionner certains types de clientèles et d'éviter au contraire celles réputées pénibles. Si l'organisation du travail est déterminante, la solidité du collectif de travail et l'ambiance qui s'y développe au quotidien constituent des éléments clés permettant aux salariés des TPE de tenir dans ces métiers exigeants. Au final, il apparaît que dans ces métiers aux pénibilités multiples (physiques et mentales), l'un des ressorts pour tenir au travail relève donc de l'ambiance qui y règne, laquelle renvoie à une économie symbolique particulière où circule de l'entraide, du soutien, et de la coopération en acte. Ces éléments ayant pour caractéristiques de circuler à l'intérieur et potentiellement à l'extérieur du travail. La participation à cette économie symbolique est à la fois choisie et non absolument nécessaire au déroulement de l'activité et à ce titre relève d'une dimension affective ou amicale[225].

[225] Lignier W., Pagis J., 2014, "Inimitiés enfantines. L'expression précoce des distances sociales", *Genèses*, 3, n°96, p. 35-61.

CONCLUSION

L'enquête SANTPE a montré que dans les entreprises de moins de 10 salariés de la coiffure, de la restauration et du bâtiment les salariés vont plus mal que ce qu'en disent les données officielles, en particulier ceux sur les accidents du travail, maladies professionnelles ou arrêts de travail. De toute évidence, les métiers de la coiffure, de la restauration ou du bâtiment, sont des métiers pénibles qui mettent la santé à rude épreuve. Les pénibilités physiques comme mentales sont belles et bien présentes mais font peu l'objet de verbalisation spontanée ou de plaintes de la part des travailleurs (salariés comme dirigeants).

Du côté du corps, de la santé physique donc, les douleurs et autres maux sont quotidiens dans chacun des métiers rencontrés mais tous en commun de totalement les naturaliser et de les endurer, car l'endurance au mal est faite *ethos* professionnel. De ce fait, on ne s'en plaint pas, on n'en parle pas, surtout si aucune sortie du métier n'est envisagée ou envisageable. Par conséquent, l'étendue des problématiques de santé rencontrées par ces travailleurs est largement invisibilisée, par évitement, en plus des troubles eux-mêmes, des institutions médicales et des arrêts de travail.

Cette endurance au mal s'observe d'autant plus qu'elle a été construite par la socialisation professionnelle et qu'elle répond à des nécessités économiques (poursuite du travail) et est d'autant plus prégnante qu'elle est dépassée par un sentiment de bien-être moral, qui la rend acceptable/supportable. Autrement dit, cela fonctionne comme si plus les enquêtés des TPE se sentaient (mentalement) bien au travail, plus ils tenaient physiquement. C'est donc à la santé mentale qu'il faut travailler, condition de l'endurance aux pénibilités physiques et vicissitudes de l'activité. Or la santé mentale est adossée à l'état du collectif de travail, c'est-à-dire à la qualité des relations interpersonnelles, à la solidarité collective, l'osmose sociale… que l'on retrouve sous l'expression la « bonne ambiance ». Cette dernière joue comme une régulation centrale en évitant ou absorbant les pénibilités physiques et/ou mentales. Parce que l'état du collectif de travail surdétermine la possibilité de faire face aux aléas de l'activité, conditionne l'engagement des individus au travail et partant la vitalité de l'entreprise, sa construction et son entretien constituent la pierre angulaire du mode de management des patrons de TPE. Tous travaillent et veillent à la bonne ambiance au sein de l'entreprise avec des stratégies plus ou moins conscientes et rationnalisées.

Ce travail se traduit concrètement par des stratégies d'évitement en matière de recrutement de certains profils de travailleurs et de certains clients en vue de préserver au maximum le collectif de travail et la bonne ambiance. Plus les salariés et dirigeants et salariés seront proches socialement et professionnellement, meilleurs seront l'état du collectif de travail et l'engagement des salariés au bénéfice de l'entreprise - quitte à pénaliser sa santé individuelle. Un patron ou un salarié qui ne partage pas les conditions d'existence et de travail des autres membres de l'entreprise, ou encore son ethos professionnel, tendra à être disqualifié et s'exposera à un certain turn-over. Cela enjoint les dirigeants, pour la solidité du collectif et *in fine* de l'entreprise, à endosser un double travail (de management et de participation à l'activité en tant que telle), souvent au détriment de leur propre santé et de leur vie privée. Dans le cas contraire, c'est la stabilité économique de l'entreprise qui en pâtit. La qualité du collectif de travail est donc sur-déterminante pour la santé mentale des travailleurs et joue grandement en faveur de l'entreprise. Toutefois, cela conduit à s'oublier soi (parce qu'avant tout il ne faut pas pénaliser les autres) et laisse de côté tous les salariés qui peinent à trouver leur place dans ces collectifs, qui par cette atomisation deviennent particulièrement vulnérables, si tant est que ce ne soit pas leur vulnérabilité qui les ait atomisée.

Concernant les dispositifs de prévention institués, l'enquête confirme qu'ils ont peu les faveurs des TPE. Sans être totalement absents, ils font l'objet d'appropriations spécifiques et de recodages symboliques qui tendent à brouiller leur appréhension. Travailleurs et patrons de TPE tendent à se méfier des prescriptions et des prescripteurs au nom de la méconnaissance supposée de ces derniers des difficultés objectives que connaissent les TPE, et plus encore de la difficulté à les traduire en actes sur le terrain, notamment au regard des contraintes essentiellement économiques qu'elles connaissent. Quand ils sont en place (les dispositifs institués), leur présence résulte de nécessités réglementaires, de l'expérience malheureuse de l'accident, ou encore parce qu'ils ont été déployés sur le mode du bricolage. Du reste, les dispositifs institutionnels sont plus volontiers mobilisés à travers l'ergonomie de conception afin de réduire les risques physiques les plus visibles et de gagner en productivité. Les risques psychiques sont renvoyés à un autre spectre de prise en charge, plus collectif et informel. Cette prévalence d'une gestion collective des risques psychiques s'observe aussi souvent à l'endroit des risques physiques. Car en effet dans les TPE, les modes de régulations informels et en tête la mobilisation du collectif de travail, sont préférés aux dispositifs de prévention institués. Ces régulations ont pour caractéristique d'être très fragiles dans la mesure où elles reposent essentiellement sur la qualité et la stabilité des relations, toute absence ou tout départ étant susceptibles de remettre en cause leur existence ou leur efficacité. Mais d'un autre côté, la centralité des relations interpersonnelles permet à ces travailleurs de se sentir indispensables, ce qui est particulièrement gratifiant pour ces travailleurs aux positions subalternes.

Au final, ces régulations spécifiques, car informelles, si elles permettent une certaine continuité productive, voire gagent une certaine productivité, ont toutefois des effets ambivalents en matière de santé. Certes elles limitent les « stresseurs » et préservent ainsi la santé mentale en offrant même des signes indispensables de reconnaissance et d'intégration sociale par le travail, mais agissent également dans le sens de la mise sous silence des troubles physiques et l'évitement de leur soin au nom de l'endurance et de la nécessité organisationnelle. Si ce phénomène est plutôt bénéfique à la santé mentale d'une partie des travailleurs des TPE, c'est au prix de la dégradation de leur santé physique et l'oubli des plus vulnérables d'entre eux.

Ajoutons que le bénéfice moral obtenu, s'il permet de tenir au travail, induit également l'acceptation d'organisation du travail et partant de conditions de travail qui peuvent être néfastes. Ainsi, l'état du collectif de travail et la vitalité de l'entreprise passent avant la santé de chaque individu. Il existe donc un engagement dans le travail qui conduit des salariés à mettre leur santé entre parenthèses (pour éviter une surcharge de travail sur les collègues, pour éviter de mettre en péril l'entreprise ou encore pour s'inscrire dans une culture collective de la résistance aux maux (les autres tiennent donc je tiens…). Toutefois, il arrive que la dynamique collective (dont les ressorts seraient à explorer finement) permette, à la faveur du volontarisme d'un ou plusieurs salariés, ou d'un patron sensible à ces questions, des transformations de l'organisation du travail en faveur de la santé physique individuelle.

Au final, de la singularité des TPE d'une part et des travailleurs de ces entreprises d'autre part, on retiendra deux choses. D'abord c'est ce que les patrons de TPE font *de* et *à* l'organisation du travail tant au moment de la conception de l'activité qu'au quotidien, qui détermine largement le degré de contraintes auxquelles les salariés et leur santé sont exposés. Si les organisations du travail les plus délétères sont celles qui cumulent l'exposition aux facteurs de risques, d'autres au contraire s'attachent à les diminuer en jouant en particulier sur le flux et la nature des exigences, en particulier celles supposées de la clientèle dans les métiers de service. Plus encore, la viabilité économique des TPE repose essentiellement sur les dimensions relationnelle et affective qui se nouent au sein des collectifs de travail.

Ensuite, pour pallier à l'ensemble des pénibilités des métiers de la restauration, de la coiffure et du bâtiment, les travailleurs des TPE étudiées ne manquent pas d'investir et de compter sur le collectif de

travail et l'ambiance qui s'y déploient. Ainsi, si la bonne ambiance au travail agit comme un antalgique face aux difficultés du travail et aux maux dont les corps se trouvent affectés, en revanche son absence tend à révéler le caractère difficilement tenable du travail et de son organisation. Autrement dit, côté travailleurs, leur particularité est d'être très sensible aux conditions morales et sociales du travail (ambiance, solidarité, arrangement) par opposition aux conditions matérielles du travail (pénibilités physiques). Ainsi, si travailler dans une TPE permet aux travailleurs - mêmes les moins qualifiés - de se sentir et d'être indispensables, il n'en demeure pas moins que l'équilibre des TPE repose sur un nombre réduit de travailleurs et donc de marge de manœuvre, ce qui s'avère périlleux en termes de santé individuelle, comme de viabilité économique.

* * *

RÉSUMÉ

L'enquête SANTPE a montré que dans les entreprises de moins de 10 salariés de la coiffure, de la restauration et du bâtiment, les salariés font largement corps avec les enjeux économiques et organisationnels du travail. En effet, tant dans le quotidien de l'activité que lorsque le corps rencontre des problèmes, la culture somatique portant à l'endurance des troubles de santé s'impose et conduit à des stratégies de contournement des troubles eux-mêmes. Cette endurance se rapporte tour à tour à des effets d'ethos professionnel et aux rapports différenciés que les salariés des TPE entretiennent à l'avenir. Quand les troubles de santé deviennent trop « incapacitants » pour tenir le cours ordinaire de l'activité, s'arranger en interne et s'arrêter en évitant formellement l'arrêt maladie prévaut. La grande majorité des troubles de santé des salariés de TPE passant ainsi « sous les radars » de la statistique publique.

Parce que les TPE sont structurellement vulnérables aux aléas économiques et au manque de personnel, les travailleurs, dirigeants mais également salariés, veillent à être présents malgré ce que leur corps et les institutions médicales peuvent leur indiquer. L'évitement des faits et des institutions médicales conduit à poursuivre l'activité quelles que soient les modalités. Le couple évitement-endurance aux troubles de santé contribue à construire une identité professionnelle positive à l'échelle d'égo et du système de relations dans lequel il est pris. Parce que les travailleurs des TPE savent que l'absence nuit à l'entreprise, à l'organisation du travail, à la qualité du service ; aux collègues, au patron/aux salariés voire aux clients, ils se sentent et, par leur présence à toutes épreuves, se rendent indispensables. Si en se rendant indispensables au travail, ils tirent certains profits symboliques associés à une intégration professionnelle réussie, leur santé physique paie toutefois le prix fort de cette identité professionnelle positive.

Par ailleurs, l'enquête a montré que la protection de la santé repose assez peu sur des dispositifs de prévention institués. S'ils ne sont pas totalement absents des TPE, ils font toutefois l'objet d'appropriations à géométrie variable qui tendent à brouiller leur lecture. Tout se passe en effet comme si, à l'endroit de la prévention se rejouait pour les travailleurs et surtout pour les patrons des TPE une lutte symbolique opposant concepteurs et producteurs du travail, décrivant un "eux" désignant des institutions supposées peu aux faits de leur réalité de travail et un "nous" au prise avec les contraintes "profondes" et impénétrables du métier. C'est, selon les lieux, au nom de la nécessité réglementaire, de l'expérience malheureuse de l'accident, ou encore sur le mode du bricolage, de l'opportunité voire de la contingence que se développent les nécessaires régulations permettant de parer aux problèmes de santé et de travail et à la perpétuation du diptyque au quotidien. La prévention au sein des TPE se mue en autant de modes de régulations qui s'avèrent à la fois sélectifs (chaque TPE conservant ou déployant le plus ajusté) et contingent aux difficultés/possibilités contraintes du quotidien de travail.

BIBLIOGRAPHIE

- Abdelnour S., 2017, Moi, petite entreprise. Les auto-entrepreneurs, de l'utopie à la réalité, Paris, PUF.
- Algava E., août 2014, « Le Travail de nuit en 2012, Essentiellement dans le tertiaire », Dares Analyses n° 062.
- Algava E., Catherine Cavalin C., Célérier S., octobre-décembre 2012 « La singulière bonne santé des indépendants », Travail et Emploi, n°132.
- Alonzo P., 1998, « Les rapports au travail et à l'emploi des caissières dans la grande distribution. Des petites stratégies pour une grande vertu », Travail et emploi, n° 76, pp. 37-51.
- Amira S., 2014, « Les risques professionnels par métiers. Enquête Sumer 2010 », Synthèse stat' DARES, n°5, mai.
- Amira S., Ast D., mai 2014, « Des risques professionnels contrastés selon les métiers », Dares Analyses, n° 039, p.1.
- Amira, S., mars 2016, « La prévention des risques professionnels. Les mesures mises en œuvre par les employeurs publics et privés », Dares Analyses, n°013, p.3-4.
- ANACT, décembre 2016, "Conditions de travail dans les TPE/PME : comment mobiliser et innover", La revue des conditions de travail, n°5.
- Avril C., 2008, "Les aides à domicile pour personnes âgées face à la norme de sollicitude", Retraite et société, 53 (1), p. 49-65.
- Avril C., 2014, Les aides à domicile. Un autre monde populaire, Paris, La Dispute.
- Avril C., Cartier M., 2014, « Subordination in Home Service Jobs : Comparing Providers of Home-Based Childcare, Elder Care and Cleaning in France », Gender & Society, vol. 28, no 4, p. 609-630.
- Bacheré H., 2015, « Les TPE, 2 millions d'unités très diverses », INSEE Focus, n°24.
- Barbier P., 2012 « Contrainte relationnelle et résistance au travail. Les vendeurs des grands magasins », Sociétés contemporaines, n° 86, p. 31-57.
- Barter C., Renold E., 1999, « The use of vignettes in qualitative research », Social Research Update, Vol. 25.
- Baudelot C., Gollac M., 2003, Travailler pour être heureux ?, Paris, Fayard.
- Beaumont A., 2019, "Les ressorts de l'obéissance. Les employés de l'hôtellerie de luxe face à leurs clients", Actes de la recherche en sciences sociales, 5, p. 12-35.
- Benelli N., 2011, Nettoyeuse. Comment tenir le coup dans un sale boulot ?, Zurich, Seismo.
- Bergé C., 2005, Les héros de la guérison. Thérapies alternatives aux États-Unis, Les empêcheurs de penser en rond.
- Bertrand J., 2012, La fabrique des footballeurs, Paris, La Dispute.
- Besnoist J. (dir.), 1996, Soigner au pluriel. Essai sur le pluralisme médical, Paris, Khartala.

● Bessière C., 2011, « Des producteurs indépendants face aux multinationales : Les viticulteurs de Cognac sous dépendance économique », Actes de la recherche en sciences sociales, 190 (5), p. 108-125.

● Bessière C., 2014, « Famille » in P.-M. Chauvin, M. Grossetti et P.-P. Zalio (dir.), Dictionnaire sociologique de l'entrepreneuriat, Paris, Presses de Sciences Po, p. 278-287.

● Beuscart, J.-S., Chauvin, P.-M., Jourdain, A., Naulin, S., 2015, « La Réputation et ses dispositifs », Terrains et Travaux, vol. 26, n° 1, p. 5-22.

● Bihr A., Pfefferkorn R., 2000, "Evolution générale des inégalités sociales : les revenus, le logement, l'école", in A. Leclerc, D. Fassin, H. Grandjean, M. Kaminski, T. Lang, Les inégalités sociales de santé, Paris, La découverte, p. 333-348.

● Boltanski L., 1971, « Les usages sociaux du corps », Annales. Economies, Sociétés, Civilisations, vol. 26, n°1, p. 205-233.

● Bouchayer F. (dir.), 1986, « Autres médecines, autres mœurs. L'explosion des nouvelles pratiques de santé », Autrement, 85.

● Bouffartigues P., Pendariès J-R., Bouteiller J., 2010, « La perception des liens travail/santé. Le rôle des normes de genre et de profession », Revue française de sociologie, Vol. 51, 2, p. 247-280

● Bourdieu P., 1979, La distinction, Paris, Minuit.

● Bourdieu P., 2014 [2000], Structures sociales de l'économie, Point.

● Cambois E., Jusot F., 2006, « Vulnérabilité sociale et santé »,in C. Allonier, P. Dourgnon, T. Rochereau, Santé soins protection sociale 2004, IRDES, p. 41-48.

● Caroly S., Gaudin D., Laine P., Malenfer M., "Quelles pratiques de gestion des risques dans les micro- et petites entreprises ? Résultats de l'étude européenne SESAME", Hygiène et sécurité du travail, n°248 – septembre 2017, p. 58-64.

● Caroly S., 2019, Collectif de travail, in Vallery G., Bobilier Chaumon M.-E., Brangier E., Dubois M. (ss dir.), Psychologie du travail et des organisations : 110 notions clés, Paris, Dunod.

● Cartron D., Pinto B., 2000, "Étudiants en fast-food. Les usages sociaux d'un petit boulot", Travail & Emploi, n°83.

● Caroly S., 2019, Collectif de travail, in Vallery G., Bobilier Chaumon M.-E., Brangier E., Dubois M. (ss dir.), Psychologie du travail et des organisations : 110 notions clés, Paris, Dunod.

● Caveng R., Darbus F., Denord F., Serre D., Thine S., "Des morales de classe ? Dispositions éthiques et positions sociales dans la France contemporaine", Actes de la recherche en sciences sociales, nov. 2018, n° 224, p.75-100.

● Cavet M., Léonard M., 2013, « Les expositions aux produits chimiques cancérogènes en 2010 », Dares Analyses n° 054.

● Célérier S., 2002, « Micro-entreprises : entre contraintes et expression de soi », INSEE Methode, n°99, p. 123-134.

● Champou D., Brun J-P, 2010, « Dispositions, capacités et pratiques de SST dans les petites entreprises : opinions de patrons, d'employés et d'intervenants en SST au Québec », Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, 12-2.

● Chausse M-L., décembre 2018, « L'emploi dans les très petites entreprises fin 2017 », Dares résultats, n°61.

● Clot Y., 2000, « La fonction psychologique du collectif », in T.-H. Benchekroun & A. Weill-Fassina (Eds), Le travail collectif en ergonomie. Perspectives actuelles, Octarès, Toulouse, p. 272-286

● Cohen P., Sarradon-Eck A., Rossi I., Schmitz O., Legrand E., 2015, Cancer et pluralisme thérapeuthique. Enquête auprès des malades et des institutions médicales en France, Belgique et Suisse, Paris, l'Harmattan.

● Combes, M.-C., Quenson, E., 2007, "Les centres d'appels : une rationalisation de la relation de service, dans M. Campinos-Dubernet, M.-C. Combes, D. Redor (ss dir.), Les mutations des industries et des services, Octarès, Toulouse, p. 39-45.

● Coulangeon P., 2010, "Les métamorphoses de la légitimité. Classes sociales et goût musical en France, 1973-2008", Actes de la recherche en sciences sociales, 1-2, n°181-182, p. 88-105.

● Courtet C., Gollac M., 2012, Risques du travail, la santé négociée, Paris, La découverte.

● Coutrot T., Léonard M., juillet 2017, « Les expositions aux risques professionnels dans les petits établissements en 2010 », Dares résultats, n°49.

● Coutrot, T., Davie, E., décembre 2014, Les conditions de travail des salariés dans le secteur privé et la fonction publique, Dares Analyses, n°102.

● Crasset O., 2017, La santé des artisans au fil du parcours professionnel. De l'acharnement au travail au souci de soi, Rennes, PUR.

● Crespin R., Lhuilier D., Lutz G., 2017, Se doper pour travailler, Paris, Erès.

● Cru D., 2014, Le risque et la règle, Paris, Erès.

● Darbus F., Legrand E., "Dispensés d'être malade. Les travailleur.ses des toutes petites entreprises (coiffure, restauration, bâtiment), des salarié.es jamais malades ?, A paraître Actes de la Recherche en sciences sociales.

● Dares Résultats, décembre 2018, L'emploi dans les très petites entreprises fin 2017, n°061.

● Daubas-Letourneux V., Thébaud-Mony A., 2001, « Les angles morts de la connaissance des accidents du travail », Travail et Emploi, n° 88, p. 25-42.

● Dejours C., Cru D., 1983, Les savoir-faire de prudence dans les métiers du bâtiment. Nouvelle contribution de la psychopathologie du travail à l'analyse des accidents et de la prévention dans le bâtiment. Les Cahiers Médico-Sociaux, (3), 239–247.

● Dejours C. (éd.), 1988, Plaisir et souffrance dans le travail, Éditions de l'Aocip, 2 tomes.

● Dejours C., 1993, Travail : usure mentale. Nouvelle édition augmentée. De la psychopathologie du travail à la psychodynamique du travail, Paris, Bayard Editions.

● Delphy C., 2008, Classer, dominer - Qui sont les autres ?, La Fabrique.

● Denave S., Renard F., 2015, « Aspirants mécaniciens, aspirants coiffeurs, la construction de masculinités populaires différenciées », Terrains et travaux, 27, p. 59-77.

● Denave S., Renard F., 2017, « L'orientation en CAP métiers de l'automobile et coiffure. Entre élaboration d'aspirations et conditions d'affectation », Éducation & Formations, n° 93, p. 43-66.

● Denave S., Renard F., octobre 2018, « Se former au lycée professionnel ou en centre de formation pour apprentis : des socialisations professionnelles différenciées », 9e rencontres “Jeunes et Sociétés en Europe et autour de la Méditerranée”, Lausanne, Switzerland.

● Denave S., Renard F., 2019, « Des corps en apprentissage. Effets de classe et de genre dans les métiers de l’automobile et de la coiffure », Nouvelles questions féministes, 38/2, p. 68-84.

● Denave S., Renard F., Noûs C. ,2020, « Des socialisations professionnelles tramées par des logiques scolaires : les CAP coiffure et métiers de l’automobile en lycée », Formation emploi, 2, p. 145-165

● Déplaude O., 2003, « Codifier les maladies professionnelles : les usages conflictuels de l’expertise médicale », Revue française de science politique, vol. 53, n° 5, p. 707-735.

● Descola P., 2005, Par-delà nature et culture, Paris, Gallimard.

● Desmond M., 2006, « Des morts incompétents », Actes de la recherche en sciences sociales, n°165, 5, p.8-27.

● Desprat D., 2015, « Une socialisation au travail émotionnel dans le métier de coiffeur », Nouvelle revue du travail, n°6.

● Desprat D., 2017, «"Qu'est-ce qu'on vous fait aujourd'hui ?" : un ethos professionnel des coiffeurs : entre travail émotionnel, relation de service et dispositions genrées et de classe. Le cas des coiffeurs, Thèse de doctorat : sociologie, Université Paris Lumières.

● Detchessahar M., Minguet G., 2012, “Santé au travail : l’enjeu du management”, in C. Courtet, M. Gollac, 2012, Risques du travail, la santé négociée, Paris, La découverte, p. 234-247.

● Dodier N., 1986, « Corps fragiles. La construction sociale des événements corporels dans les activités quotidiennes de travail », Revue française de sociologie, n°27, 4, p. 603-62.

● Douglas Mary, De la souillure. Essai sur les notions de pollution et de tabou, Paris, Maspero, 1981 [1966].

● Duclos D., 1987, “La construction sociale du risque : le cas des ouvriers de la chimie”, Revue française de sociologie, vol. XXVIII, p. 17-42.

● EU-OSHA (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail), 2016, Contextes et dispositions en matière de santé et sécurité au travail dans les micro et petites entreprises de l’UE – projet SESAME, Luxembourg, office des publications de l’Union européenne.

● Euzenat D., septembre 2010, « L’exposition professionnelle des salariés aux maladies professionnelles en 2007 », Dares Analyses, n°56-2.

● Fainzang S., 2006, Les relations médecins-malades : information et mensonge, Paris, PUF.

● Fainzang S., 2012, L'automédication ou les mirages de l'autonomie, Paris, PUF.

● Favaro M., 2004, « Une typologie de modèles d'actions de prévention à destination des petites entreprises », Hygiène et sécurité du travail, n°194, p.15-22.

● Fellay A., 2009, “Des heures dans valeurs : le travail des serveuses en horaires de jour”, Nouvelles questions féministes, vol. 28, p. 80-92.

● Fellay A., 2010, Servir au restaurant : sociologie d’un métier (mé)connu, Thèse de doctorat présentée à la Faculté des sciences sociales et politiques de l’Université de Lausanne pour obtenir le grade de Docteure ès sciences sociales.

● Forté M., Monchatre S., 2013, « Recruter dans l'hôtellerie-restauration : quelle sélectivité sur un marché du travail en tension ? », La Revue de l'Ires, n° 76, 1.

● Garrigou A., Baldi I., Dubuc P., 2008, Apports de l'ergotoxicologie à l'évaluation de l'efficacité réelle des EPI : de l'analyse de la contamination au processus collectif d'alerte. Pistes, Volume 10, n°1.

● Geloly D., 1992, « Impact de l'emploi et du chômage sur la santé », Revue française des affaires sociales, vol. 1, p. 92-112.

● Gerbod P., janvier-mars 1983, « les Métiers de la coiffure en France dans la première moitié du XXè siècle », Ethnologie française, n°1..

● Goffman, E., 1963, Behavior in Public Places. Notes on the Social Organization of Gatherings, The Free Press, New York.

● Goldberg M., 2001, « Le poids des facteurs professionnels, source d'inégalités sociales de santé », Prévenir, n° 40, p. 51-59.

● Goldberg M., Melchior M., Leclerc A., Lert F., 2002, « Les déterminants sociaux de la santé : apports récents de l'épidémiologie sociale et des sciences sociales de la santé », Sciences sociales et santé, 20, 4, p. 75-128.

● Gollac M., 1997, "Des chiffres insensés ? Pourquoi et comment on donne un sens aux données statistiques ?", Revue française de sociologie, vol. 38, n°1, p. 5-36

● Gollac M., Volkoff S., 2006, « La santé au travail et ses masques », Actes de la recherche en sciences sociales, n° 163, p. 4-17.

● Gollac M. (dir.), 2012, « Les risques psychosociaux au travail : d'une "question de société" à des questions scientifiques », Travail et emploi, n° 129.

● Gros J., « Relations d'emploi et domination personnalisée. Comment la gestion de la main-d'œuvre dans une PME s'appuie sur des rapports de classe », Genèses, 2016/4 (n° 105), p. 97-119

● Hatzfeld N., 2008, « Affections péri-articulaires : une longue marche vers la reconnaissance (1919-1991) », Revue française des affaires sociales, n° 2-3, p. 141-160.

● Hatzfeld N., 2012, « Troubles musculo-squelettiques », dans A. Bevort, A. Jobert, M. Lallement, A. Mias (dir.), Dictionnaire du travail, Paris, PUF, p. 815-820.

● Hélardot V., 2011, « Au cœur des enjeux de santé et travail », dans M. Drulhe, F. Sicot., La santé à cœur ouvert, Toulouse, Presses universitaires du Mirail, p. 137-159.

● Henry E., 2007, Amiante : un scandale improbable. Sociologie d'un problème public, Rennes, PUR.

● Henry E., Jouzel J.N., 2008, « Les politiques de santé au travail au prisme de la sociologie de l'action publique », Santé publique, n° 20, p. 181-189.

● Hochschild A. 1983, "The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling", Berkeley, University of california press, 308 p [. traduit en français par C. Thomé et S. Fournet-Fayas sous le titre Le prix des sentiments. Au cœur du travail émotionnel (La Découverte, collection "Laboratoire des sciences sociales", 2017)].

● Hochschild A. R., 2003, "Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale", Travailler, 2003/1 (n° 9), p. 19-49.

- Hoggart R., 1970, La Culture du pauvre, Paris, Éditions de Minuit.
- Hughes E., 1996, Le regard sociologique, Paris, ed. de l'EHESS.
- Jeantet A., 2003, "A votre service ! La relation de service comme rapport social", Sociologie du travail, 45, p. 191-209.
- Jounin N., décembre 2006, « La sécurité au travail accaparée par les directions », Actes de la Recherche en Sciences Sociales, n°165.
- ·Jounin N., 2008, Chantier interdit au public : enquête parmi les travailleurs du bâtiment, Paris, La découverte.
- Jounin N., 2014, Voyage de classes. Des étudiants de Seine-Saint-Denis enquêtent dans les beaux quartiers, Paris, La Découverte.
- Jouzel J-N., 2012, Des toxiques invisibles. Sociologie d'une affaire sanitaires oubliée, Paris, EHESS.
- Kergoat D., 1982, Les ouvrières, Paris, Le sycomore.
- Kornig C., Verdier E., 2008, « De très petites entreprises de la réparation automobile face aux normes publique de la prévention des risques professionnels », Revue française des affaires sociales, 2, p. 161-184.
- Kornig C., Verdier E., 2012, « Le garagiste, le restaurateur et la directive : les petites entreprises face à l'obligation d'évaluer les risques professionnels », dans C. Courtet, M. Gollac M. (dir.), Risques du travail, la santé négociée, Paris, La découverte, p. 281-297.
- Lada E., « Divisions du travail et précarisation de la santé dans le secteur hôtelier en France : de l'action des rapports sociaux de sexe et autres rapports de pouvoir », Travailler, 2009/2 (n° 22), p. 9-26.
- Lamamra N., Hertz E., Messant F., Roux P., 2019, "Discipliner les corps dans les métiers de production et de service", Nouvelles questions féministes, 2, vol. 38, p. 6-15.
- Lambert A., 2015, Tous propriétaires ! » L'envers du décor pavillonnaire, Paris, Seuil.
- Lambert A., 2019, "Apprendre à servir et aimer servir. Les hôtesses de l'air en première classe", Actes de la recherche en sciences sociales, 5, n°230, p. 36-55.
- Langevin V., Malenfer M., Vieillard B., 2021, "Prévention des risques psychosociaux dans les très petites entreprises : un défi pour les acteurs de la prévention", in L. Lerouge (ss dir.), Les petites entreprises face aux risques psychosociaux, Toulouse, Octarès, p. 109-120.
- Laperrière E., Messing K., Bourdonnais R., 2010, "Pour être serveuse, tu dois avoir toute ta tête : efforts et reconnaissance dans le service de table au Québec", Travailler, n°23, p. 27- 57.
- Laplantine F., Rabeyron P-L., 1987, Les médecines parallèles, Paris, PUF.
- La revue des conditions de travail, décembre 2016, Conditions de travail dans les TPE/PME : comment mobiliser et innover ?, n° 5.
- Le Feuvre N., Benelli N., Rey S., 2012, "Relationnels, les métiers de service ?", Nouvelles questions féministes, vol. 31, n°2, p. 4-12
- Lerouge L. (ss dir.), 2021, Les petites entreprises face aux risques psychosociaux, Toulouse, Octares.

● Le Pape M-C., 2009, La famille à l'épreuve des risques. Logiques éducatives et stratification sociale, Thèse de doctorat : Sociologie, Institut d'études politiques de Paris.

● Leclerc A., Fassin D., Grandjean H., Kaminski M., Lang T., 2000, Les inégalités sociales de santé, Paris, La découverte.

● Leclercq, S., 2015. Chutes, heurts et autres perturbations du mouvement : Enjeux pour la sécurité au travail et freins à la prévention. Hygiène et sécurité du travail, 239, 24-27.

● Lengagne P., mars 2018, « Dans les petites entreprises, la tarification à l'expérience contribue à diminuer les accidents du travail », Questions d'économie de la santé, n°231.

● Leplat J., 2006, « La notion de régulation dans l'analyse de l'activité », Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé [En ligne], 8-1, mis en ligne le 01 mai 2006, consulté le 10 juillet 2019.

● Lignier W., Pagis J., 2014, "Inimitiés enfantines. L'expression précoce des distances sociales", Genèses, 3, n°96, p. 35-61.

● Linhart D., 2012, "Une approche sociologique des nouvelles pénibilités du travail", in C. Courtet, M. Gollac, Risques du travail, la santé négociée, Paris, La découverte, p. 215-231.

● Linhart D., 2010, Subjectivité collective et travail, in Y. Clot et D. Lhuilier, Travail et santé, Paris, Erès, p. 115-124.

● Lhuilier D., Waser A-M., 2016, Que font 10 millions de malades ?, Toulouse, Erès.

● Lhuilier D., 2017, "Quelle reconnaissance des vulnérabilités au travail ?", Perspectives interdisciplinaires sur le travail et le santé [en ligne], 19-1.

● Loriol M., 2010, « La construction sociale du stress : entre objectivation, subjectivité et régulations collectives des difficultés au travail », Nouvelle revue de psychosociologie, n°10, 2, p. 111-124.

● Loriot D., 2001, « Accidents et organisations du travail : les enjeux de l'arrêt de travail », Travail et Emploi, n° 88, p. 43-63.

● Malenfer M., Lainé P., Balannec T., 2016, « Mobiliser les TPE. Un défi pour la prévention », ANACT, décembre, n°5.

● Mallard A., 2011, Petite dans le marché. Une sociologie de la très petite entreprise, Paris, Presses des Mines.

● Marichalar P., 2014, Médecin du travail, médecin du patron ? L'indépendance médicale en question, Paris, Presses de Sciences Po.

● Mathieu M., 2019 « La fabrication du corps des "hôtesses de table". Comment l'uniforme produit les classes de sexe dans la restauration », Nouvelles questions féministes, 38 (2), p. 16-33.

● Mazaud, 2012, "Artisan de l'homme de métier au gestionnaire", Travail et Emploi, n°130, 9.

● Mazaud C., 2013, L'artisanat français. Entre métier et entreprise, Rennes, PUR.

● Memmi S, Morand S., mai 2018, « Les salariés exposés aux agents biologiques. Les résultats de l'enquête Sumer 2009-2010 », Dares résultats n°022.

● Messing K., 2009, « Santé des femmes au travail et égalité professionnelle : des objectifs conciliables ? », Travailler, 2, n°22, p.43-58.

● Mias A., Legrand E., Carricaburu D., Féliu F., Jamet L., 2013, Le travail de prévention. Les relations professionnelles face aux risques cancérogènes, Toulouse, Octarès.

● Mohammed-Brahim B. & Garrigou A., 2009, “Une approche critique du modèle dominant de prévention du risque chimique. L’apport de l’ergotoxicologie”, Activités, vol. 6, n°1, p. 49-67.

● Molinier P., 2000, « Virilité défensive, masculinité créatrice », Travail, genre et sociétés, 1, n° 3, p. 25-44.

● Monchatre S., 2010, Etes-vous qualifié pour servir ?, Paris, La dispute.

● Monchatre S., 2011, « Ce que l’évaluation fait au travail. Normalisation du client et mobilisation différentielle des collectifs dans les chaînes hôtelières », Actes de la recherche en sciences sociales, n° 189, p. 42-57.

● Moreau G., 2003, Le monde apprenti, Paris, La dispute.

● Munoz J., 2002, L’accident du travail. De la prise en charge au processus de reconnaissance, Rennes, PUR

● Nicourt C., Girault J-M., 2013, « Viticulteurs et techniciens viticulteurs face à leur exposition aux pesticides », Economie rurale, Vol. 333, n°1, p. 11-25.

● Nouvelle revue du travail, n°6.

● Omnès C., Pitti L. (dir.), 2009, Cultures du risque au travail et pratiques de prévention au XXe siècle. La France au regard des pays voisins, Rennes, PUR.

● Paradeise C., 1985, “Rhétorique professionnelle et expertise”, Sociologie du travail, vol. XXVII, n°1, p. 17-31.

● Patti A. Giuffre et Christine L. Williams, 2019, « Où placer la ligne rouge ? La qualification du harcèlement sexuel dans les restaurants », Sociologie du travail, Vol. 61 - n° 3

● Perrin-Heredia A., 2014, “La gestion des comptes en milieux populaires : des catégories administratives désajustées par rapport aux pratiques”, Informations sociales, n°184.

● Pillon T., 2012, Le corps à l’ouvrage, Paris, Stock.

● Pinto V., 2007, Servir au fast-food.Petit boulot & engagement dans le travail, Agone « La joie de servir », n°37.

● Réau B., 2006, “Enchantements nocturnes : ethnographie de deux discothèques parisiennes”, Ethnologie française, 2, vol. 36, p. 333-339.

● Renahy N., « Une lignée patronale à la mairie. Genèse et vieillissement d'une domination personnalisée (1850-1970) », Politix, 2008/3 (n° 83), p. 75-103

● Réseau EVEREST, 2004, « Evaluation et prévention des risques dans les salons de coiffure », Documents pour le Médecin du Travail, n°99, 3è trimestre.

● Rivalin R., Sandret N., 2014, « L’exposition des salariés aux facteurs de pénibilité dans le travail », Dares Analyses, n° 095.

● Rivalin R., Sandret N., juin 2014, « Subir un comportement hostile dans le cadre du travail : plus de 20% des salariés s’estiment concernés », Dares Analyses, n°044.

● Rosenthal P. -A., 2009, “De la silicose et des ambiguïtés de la notion de maladies professionnelles », Revue d’histoire moderne & contemporaine,n° 56-1, p. 83 à 98.

● Schepens F., 2005, « L'erreur est humaine mais non professionnelle : le bûcheron et l'accident », Sociologie du travail, vol. 47, n° 1, p. 1-16.

● Schepens F., 2013, « Se réaliser au mépris du corps : les entrepreneurs de travaux forestiers », Sociologies Pratiques, n°26, p. 57-69.

● Schütz G., 2018 Jeunes, jolies et sous-traitées : les hôtesses d'accueil, Paris, La Dispute.

● Schwatrz O., 1990, Le monde privé des ouvriers. Hommes et femmes du Nord, Paris, PUF.

● Selma A., mai 2014, « Les risques professionnels par métiers. Enquête Sumer 2010 », Synthèse stat' DARES, n°5.

● Sermet C., Khlat M., 2004, « La santé des chômeurs en France. Revue de littérature », Revue d'épidémiologie et santé publique, vol.52-5, p. 465-474.

● Serre Delphine, « Une attention aux « démunis » aveugle au genre. Les juges face aux accidents du travail », Actes de la recherche en sciences sociales, 2021/1-2 (N° 236-237), p. 54-71.

● Siblot Y., 2002, "Stigmatisation et intégration sociale au guichet d'une institution familière. Le bureau de poste d'un quartier populaire de banlieue parisienne", Sociétés contemporaines, n° 47, p. 79-99

● Siblot Y., Cartier M., Coutant I., Masclet O., Renahy N., 2015, Sociologie des classes populaires contemporaines, Paris, Armand Colin.

● Skeggs B., 2015, Des femmes respectables. Classe et genre en milieu populaire, Marseille, Éditions Agone.

● Spradley M., 1979, Les bars, les femmes et la culture, Paris, PUF.

● Steiner A., Conrad S., 2012, "Portrait d'un bistrot des faubourgs : Le Mistral", Ethnologie française, vol. 42, p. 471-481.

● Thébaud-Mony A., 2006, « Histoires professionnelles et cancer », Actes de la recherche en sciences sociales, n°163, p18-31.

● Thébaud-Mony, A., 2007, Travailler peut nuire gravement à votre santé, Paris, La Découverte.

● Thébaud-Mony A., 2012, « Cancers professionnels », dans A. Bevort, A. Jobert, M. Lallement, A. Mias, Dictionnaire du travail, Paris, PUF.

● Thébaud-Mony A., Daubas-Letourneux V., Frigul N., Jobin P. (dir.), 2012, Santé au travail. Approches critiques, Paris, La découverte.

● Trouvé P., 2016, Les divers mondes des TPE, La revue des conditions de travail, n° 5, décembre, p. 15-26.

● Viavoice, 2015, Risques professionnels et prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, http://www.actu-environnement.com/media/pdf/news-24092-enquere-sst-inrs-pdf

● Vincent F., 2017, « Penser sa santé en travaillant en 12 heures Les soignants de l'hôpital public entre acceptation et refus », Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, n°19-1.

● Vinck L., 2014, « Les risques professionnels par secteurs d'activité. Enquête Sumer 2010 », Synthèse stat' DARES, n°6, mai.

● Volkoff S., Thébaud-Mony A., 2000, « Santé et travail : l'inégalité des parcours », dans A. Leclerc, D. Fassin, H. Grandjean, M. Kaminski & T. Lang (dir.), Les inégalités sociales de santé, Paris, La Découverte, p. 349-362.

● Wacquant L., 2000, Corps et âmes. Carnets ethnographiques d'un apprenti boxeur, Marseille, Agone.

● Weber F., 2009 (réed.) [1989], Le travail à côté. Une ethnographie des perceptions, Paris, EHESS.

● Wharton A. S., Erickson R. J., 1993, « Managing Emotions on the Job and at Home : Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles », Academy of Management Review, 18 (3), p. 457-486.

● Willis P., 1978, « L'école des ouvriers », Actes de la recherche en sciences sociales. Vol. 24, pp. 50-61.

● Zalio P.-P., 2004, "Territoires et activités économiques. Une approche par la sociologie des entrepreneurs", Genèses, p. 4-27.

● Zalio P.-P., 2007, "Les entrepreneurs enquêtés par les récits de carrière : de l'étude des mondes patronaux à celle de la grammaire de l'activité entrepreneuriale", Sociétés contemporaines, 68, p. 59-82.

● Zara-Meylan V., 2013, "Faire face aux imprévus sans être pris au dépourvu : le cas des chefs de culture dans de petites entreprises horticoles", Sociologies Pratiques, n°26, p. 41-56.

● Zarca B., 1986, L'artisanat français, du métier traditionnel au groupe social, Paris, Economica

● Zarca B., 1988, "Identité de métier, identité artisanale", Revue Française de sociologie, vol 29, n°2.

● Zarca B., 1993, "Les patrons dans la statistique française", *Politix*, 6, 23, p. 44-65.

RAPPORT

ENQUÊTE “SANTPE”

Volet ergonomique
Des recommandations pour la prévention des risques dans les TPE

Sandrine Caroly
Déborah Gaudin

12 JUIN 2021

SOMMAIRE

Objectif : 3
1/ Qui porte la prévention ? 4
- Le manager/dirigeant, un rôle clé 4
- Tenir ensemble la santé du dirigeant et du salarié 5
- Le collectif, un acteur ressource pour la prévention 5
- Le réseau, entraide des TPE 6
- Les institutionnels de la prévention 7

2/ Sur quoi porte la prévention ? 7
- Des instruments favorisant le travail collectif 7
- La santé : des régulations sont à rendre visible et à soutenir .. 8
- Réduire les expositions sur les postes à risques 12
- Approche sectorielle de la prévention 13
- Améliorer l'organisation du travail 16

3/ Les outils institutionnels existants et à développer 18
- Rôle des médecins du travail, des conseillers de prévention à valoriser 18
- S'appuyer sur des acteurs intermédiaires 19
- S'appuyer sur les réseaux au niveau d'un territoire 20
- Valoriser des outils institutionnels 21
- Soutien financier pour l'achat de matériel et la formation 22
- Travailler la conception du matériel avec les fournisseurs 22
- Création avec les CCI d'un guide de conception de l'organisation collective du travail 23

4/ Tenir la santé 24
- Tenir financièrement une question de santé pour les TPE 24
- Gestion des effectifs et de l'absentéisme 24
- Repenser la relation aux donneurs d'ordre 25
- Améliorer l'organisation du travail 25
- Faire appel et s'enrichir des personnes du réseau 26
- Formation des salariés à la transmission des gestes de métier et à la coordination. 26

Bibliographie 28

Objectif :

L'objectif de cette partie est de répondre à la question des moyens à concevoir pour une prévention des risques et une construction de la santé dans les TPE. Cette partie rédigée par les ergonomes de l'équipe recherche du projet SANTPE décrit les acteurs de la prévention réelle dans les TPE, notamment le rôle clé du dirigeant, du collectif dirigeant-salariés et du réseau d'entraide. Les objets de la prévention sont ensuite analysés : les instruments du travail collectif, les régulations pour préserver sa santé, les divers moyens pour réduire les risques (EPI, aménagement des locaux, équipement d'aide à la manutention ou adapté aux gestes et postures, outils d'évaluation des risques chimiques), l'approche sectorielle, l'amélioration de l'organisation du travail en termes de rotation-polyvalence, de division du travail, de pression temporelle, de délégation des tâches et de coopération.

Les outils existants institutionnels de prévention et à développer sont présentés et discutés : les médecins du travail et les conseillers de prévention, les acteurs intermédiaires, le soutien de réseaux au niveau d'un territoire, les outils institutionnels en ligne, les aides financières pour l'achat de matériel ou de formation, la conception avec les fournisseurs de matériel, la création d'un guide de conception de l'organisation du travail avec les CCI.

Cette partie se termine sur les moyens de tenir la santé pour les TPE : le soutien économique, la gestion des effectifs et de l'absentéisme, l'amélioration de l'organisation du travail, la relation aux donneurs d'ordre, les échanges avec des personnes du réseau, la transmission des gestes de métier dans le collectif.

1/ Qui porte la prévention ?

- ## Le manager/dirigeant, un rôle clé

Les très petites entreprises du fait de leur taille et de leur organisation du travail se caractérisent par une proximité forte entre le dirigeant et ses salariés. Le dirigeant connait le travail, il participe directement à la production, il connait bien ses salariés qu'ils côtoient en permanence dans le même lieu de travail et sur des temps de travail longs en commun. Le dirigeant joue un rôle clé dans la prévention des risques. Au-delà d'une prévention réglementaire, dans lequel il est parfois attentiste (Caroly et al, 2017), il fait de la prévention au quotidien avec ses salariés qui apparait efficace. D'une part il en est responsable et préfère parfois assurer les situations à risque pour ne pas exposer ses salariés et d'autre part sa connaissance du milieu de travail et des salariés l'amène à être dans une prévention intégrée, davantage en lien avec l'activité réelle et ses effets sur la santé et la performance. Le dirigeant sait écouter les besoins de ses salariés, il cherche et trouve avec eux des solutions aux problèmes posés (techniques, organisationnels, humains). La prévention des risques passe par lui dans sa façon d'organiser le travail et d'offrir des conditions soutenables à ses salariés pour éviter l'usure, la fatigue, les troubles de santé. Le dirigeant quand il est du métier, peut transmettre ses savoir-faire de métier, former ses salariés, leur donner des conseils sur les stratégies de préservation de leur santé. Quand il n'est pas du métier, il dépend des salariés expérimentés qui lui transmettent des savoir-faire de protection. Il n'est pas forcément formé à la prévention (évaluation des risques, outils de management de la santé sécurité). Il fait de la prévention au quotidien dans ses manières de réguler individuellement et collectivement les aléas, les imprévus, les variabilités. Son activité est déterminante dans la façon dont il peut offrir des conditions d'exercice favorables, un champ possible d'actions pour les salariés, marges de manœuvre que peuvent ensuite investir les salariés dans une liberté d'action.

Il donne aux salariés les moyens de se protéger face aux risques si les conditions de sa propre activité lui permettent. Le dirigeant est confronté à des exigences de production fortes avec des créances et une pression financière qui peuvent le gêner dans les possibilités d'offrir un milieu sain à ses salariés. La proximité avec les salariés peut lui permettre d'être en alerte quand un salarié a des douleurs ou se blesse. Mais le contexte quasi-familiale comporte aussi des côtés négatifs : sous-déclaration des accidents du travail, arrangement avec la loi, difficultés à suivre les obligations de se conformer aux règles. Elles apparaissent pour le dirigeant comme une contrainte économique et entraine une peur du contrôle.

En tenant compte de cette spécificité des dirigeants dans les TPE, la prévention ne peut se penser uniquement comme des outils, objet de formation ou instrument de management. Il semble essentiel de considérer l'activité du dirigeant comme un compromis entre ses possibilités d'organiser le travail et les contraintes de production et d'économie. Le travail de prévention réalisé par le dirigeant au quotidien, dans une relation de proximité avec les salariés est une activité d'arrangement, qu'il faudrait rendre davantage visible pour la soutenir.

- ## Tenir ensemble la santé du dirigeant et du salarié

Dans les TPE de la restauration traditionnelle, les dirigeants sont dans le collectif et travaillent avec leurs salariés. Les questions de santé se posent directement dans cette activité collective mais aussi dans le fonctionnement de l'entreprise. Le dirigeant « ne s'autorise pas » à être malade, il utilise très peu ce droit d'arrêt maladie car son absence peut mettre en difficulté les objectifs de rentabilité de l'entreprise et dans certaines situations mettre à mal le salaire des salariés. Les travailleurs non-salariés sont moins bien couverts que les salariés (chômage partiel, prime d'activité, etc.). Le dirigeant peut préférer garder le statut d'indépendant d'un point de vue économique mais qui lui donne moins de suivi médical et une protection de santé moins importante que dans les autres statuts d'entreprise.

La santé des uns dépend de la santé des autres dans la manière d'organiser le travail. Le dirigeant peut compenser des problèmes de santé de leurs salariés, en effectuant des tâches difficiles à leur place. Les salariés peuvent être amenés à faire certaines tâches pénibles pour préserver leur patron. Par exemple dans la restauration, des dirigeants évitent certaines tâches pénibles, notamment le nettoyage avant et après les services qu'ils délèguent à leurs salariés pendant qu'ils s'affairent à des tâches commerciales (entretenir l'image du restaurant auprès des clients) ou à des tâches de gestion administrative (gérer la caisse, les fiches de paies mensuelles, les dépenses auprès des fournisseurs). Si les dirigeants échappent dans ce cas à des risques physiques, ils restent cependant très sollicités sur des situations comportant des risques psycho-sociaux (gérer des conflits dans l'équipe, des tensions avec des clients, etc.) et avec une charge mentale élevée pour coordonner le travail d'équipe, contrôler le bon déroulement du service et rattraper les erreurs.

Quand un salarié tombe malade, les autres doivent compenser son absence avec un risque accru d'épuisement.

Les conditions d'exercice posent la question de la soutenabilité du travail (Volkoff, Gaudart, 2015) et les modalités pour éviter ou déjouer des parcours d'usure.

- ## Le collectif, un acteur ressource pour la prévention

Le groupe de salariés, y compris le dirigeant, apparait un véritable acteur de la prévention dans les TPE. La stabilité de l'équipe dépend des possibilités de recrutement, des conditions d'emploi et de postes de travail offerts par le dirigeant. Lorsque l'équipe partage des façons de travailler, arrive à répartir les tâches, la coopération permet de gérer les difficultés de l'activité et des clients. Elle améliore les possibilités de développement des compétences de chacun. L'équipe peut devenir un collectif de travail, qui apparaît une véritable ressource pour la prévention. Ce collectif favorise la gestion des contraintes professionnelles, mais aussi la conciliation travail et hors travail. Par exemple, se mettre d'accord sur les horaires ou changer d'horaire pour aller à un RDV médical ou s'occuper des enfants.

La bonne ambiance dans les TPE est apparue à plusieurs reprises dans nos études de terrain. Les relations sociales ont ce côté positif du plaisir au travail (Baudelot, Gollac, 2003). Les TPE ont d'ailleurs moins de risques psychosociaux que les grandes entreprises (Dares, 2016). La proximité de travail, la continuité des activités, la petite taille, fait que les salariés se connaissent bien, partagent leurs difficultés sociales, voire économiques, développent une relation de confiance. Ils constituent presque « une famille », mode de fonctionnement qui rassure mais qui peut aussi rendre moins aisé le conflit et l'autonomie.

Quand le collectif est déstabilisé (nouvel arrivant dans l'équipe ne partageant pas les valeurs du groupe, contraintes économiques/conjoncturelles, membre du collectif qui ne va pas bien), l'équipe peut devenir une contrainte et perd sa fonction de ressource pour la prévention : mauvaise communication, agressivité, violence, harcèlement, concurrence interpersonnelle, conduisant la plupart du temps à des situations de rupture du contrat, à de la mobilité/turn-over ou à de l'épuisement/dépression. En effet, il

est impossible de trouver dans des entreprises de petite taille d'autres postes éloignés ou mettant à distance les interactions potentiellement conflictuelles entre des salariés ou entre un salarié et un dirigeant. Ainsi quand les personnes ne s'entendent plus, cela peut être très coûteux sur le plan de la santé mentale lorsqu'il est difficile de quitter l'emploi.

Le dirigeant cherche à stabiliser son équipe par le recrutement, la formation, la répartition des tâches, la polyvalence. Maintenir un collectif qui fonctionne bien lui permet de tenir une réelle fonction de prévention des risques : coopération, entraide, diminution des RPS.

- ## Le réseau, entraide des TPE

Les dirigeants des TPE mobilisent différentes ressources en dehors de l'entreprise, pour être aidé dans la gestion administrative de leur entreprise et pour faire face à des aléas en production. Plusieurs acteurs sont consultés en fonction des besoins (conseils financiers, dépannage à la production, etc.), qui peuvent leur transmettre des informations utiles sur les évolutions des normes sur l'équipement, possibilité d'avoir des aides de l'État à l'achat de matériel, etc.

Il existe deux types de réseaux d'entraide :

- privés, constitués par la famille, les proches, mais aussi les anciens salariés ou collègues devenus des amis ; qui peuvent aider ou soutenir l'activité professionnelle de la TPE. Il arrive parfois que les clients eux-mêmes aident le dirigeant et les salariés (observé dans la restauration et le BTP).

- professionnels, comme les experts comptables, les fournisseurs, les autres dirigeants de TPE dans le même secteur d'activité ou en proximité géographique (par exemple, une union des commerçants dans un quartier en centre-ville), les banquiers, ainsi que divers installateurs et techniciens pour les équipements et les locaux (plombier, technicien pour l'entretien et la maintenance des équipements, etc.) ; qui viennent en support technique, informationnelle, voire de solidarité dans le fonctionnement de la TPE.

Les réseaux privés sont souvent privilégiés parce que la relation de confiance est déjà établie, mais aussi parce que l'efficacité productive est plus élevée avec une personne qui connaît déjà le lieu où se déroule le travail (restaurant, salon de coiffure) et l'organisation interne de l'entreprise. Par exemple dans les TPE de la restauration traditionnelle, les dirigeants privilégient les personnes qui connaissent déjà le fonctionnement du restaurant pour trouver un remplaçant en cas d'absence d'un salarié : un proche qui a déjà donné des coups de main ou un ancien salarié seront plus rapidement opérationnels, surtout s'il s'agit d'un remplacement ponctuel. L'autre possibilité, plusieurs fois observées dans les TPE de la restauration, est de constituer une équipe de 3 à 4 extras réguliers. Les dirigeants sélectionnent les extras, ils ne recontactent que ceux en qui ils ont confiance et qui sont à leurs yeux efficaces.

Les réseaux professionnels se construisent avec l'expérience et le temps, ils reposent généralement sur la confiance et sur une connaissance partagée du fonctionnement de l'entreprise. S'ils s'avèrent facilitateurs pour tenir les enjeux d'efficacité productive, de rentabilité et de santé dans l'entreprise, ils peuvent être difficiles à mobiliser pour un dirigeant à la tête d'une jeune entreprise et qui s'inscrit dans un nouvel endroit. Ce sont des ressources « immatérielles » (du Tertre, 2015) précieuses car elles sont gages d'efficacité et de gain de temps. Par exemple, pour un restaurateur qui rencontre un problème technique avec la friteuse, le fait que le réparateur soit rapidement disponible et résolve immédiatement son problème garantit de pouvoir à nouveau travailler dans de bonnes conditions pour le service suivant, plutôt que de se retrouver en situation dégradée pendant plusieurs services. En outre, les réseaux professionnels sont souvent mobilisés pour tenir la rentabilité et la productivité de l'entreprise. Ils pourraient aussi répondre à des enjeux de santé et de soutien social.

Par exemple, un restaurateur peut s'appuyer sur les ressources directes d'un autre restaurateur situé en proximité lorsque que sa tireuse à bière tombe en panne. Celui-ci vient sauver la situation du premier en lui prêtant du matériel. Cette situation d'entraide a été aussi observé dans la construction, où il est possible d'emprunter le matériel de l'autre artisan, voire du client quand on est en difficultés.

Partager également un même local poubelle permet de réduire les frais de gestion des déchets. Les infrastructures, le matériel partagé donnent des possibilités de soutien par le réseau local avec des métiers différents en proximité. Par exemple, partager les frais de copropriété entre le salon de coiffure et un dentiste.

- ### Les institutionnels de la prévention

Les services de santé au travail inter-entreprises (SSTi) ne sont pas toujours présents dans les TPE, du fait qu'elles soient nombreuses, que les dirigeants sont un peu réticents à leurs conseils de prévention, même s'il existe par ailleurs un suivi médical des salariés. La CARSAT est perçue comme relevant du contrôle suite à un accident du travail et une maladie professionnelle, orientant des actions selon la sinistralité des entreprises. Pourtant des actions par branche professionnelle dans les SSTi ou des dispositifs d'accompagnement comme TMS pro (CARSAT) offrent des opportunités aux TPE pour mutualiser des connaissances et des pratiques de prévention en lien avec les contraintes de production et technique, de gestion du personnel et financières. Ces approches participatives apparaissent efficaces pour la prévention des risques.

Plusieurs autres acteurs que les institutionnels, dit des acteurs intermédiaires (Caroly, Gaudin, Laine, Malenfer, 2017b), deviennent des interlocuteurs privilégiés des TPE en matière de prévention : les chambres du commerce et de l'industrie (CCI), les syndicats, les organisations professionnelles, les consultants en organisation et en prévention.

2/ Sur quoi porte la prévention ?

- ### Des instruments favorisant le travail collectif

Les outils de travail favorisant le travail collectif deviennent des instruments de la prévention. Par exemple, le système de prise de commande selon ses fonctionnalités peut aider ou empêcher la coordination entre la cuisine et le service en salle dans un restaurant. Des outils sont à inventer ou à mieux concevoir pour aider à se représenter la situation de l'autre et soutenir le travail collectif. Dans la construction, les outils de planification de l'activité peuvent faciliter l'affectation des différentes équipes sur le chantier en fonction de l'avancement des travaux. Dans un salon de coiffure, la prise de RDV selon le temps disponible pour de chaque activité en fonction de l'effectif, des compétences et de la capacité d'accueil dans l'espace de travail, entre le lieu d'attente, celui des couleurs/mèches, des bacs à shampoing et de la coupe pourrait améliorer une gestion du flux de client. Le circuit de déplacement des clients dans le salon pourrait être optimiser et donner des possibilités d'attention au collègue pour l'aider, anticiper ses besoins, sans avoir à communiquer.

Détaillons l'exemple, dans les restaurants :
Dans de nombreux restaurants, les systèmes de prise de commande (caisse enregistreuse, pads, imprimantes de bons) permettent de coordonner les équipes de serveurs et de cuisiniers autour des bons de commandes. Cependant, les systèmes ne sont pas réellement conçus pour soutenir l'activité collective

entre salle et cuisine. Ils visent plutôt la gestion administrative et financière du restaurant (coût économique avec le calcul du ticket moyen par jour, mouvements financiers de la caisse). Nous avons pu observer, par exemple, que les serveurs se rendent en cuisine pour donner des précisions sur la particularité d'une commande, parce qu'ils ne peuvent pas le faire facilement sur la caisse. Il faut faire plusieurs manipulations supplémentaires pour inscrire un message sur un bon de commande. Sous pression temporelle, les serveurs trouvent que c'est une perte de temps, sans être certain de l'efficacité de leur action car il n'est pas garanti que l'information soit comprise en cuisine via ce système de message. Ainsi, même si la possibilité de mettre directement des commentaires sur les bons de commandes existe, elle n'est pas utilisée si l'outil n'est pas efficace. Alors qu'elle pourrait faciliter la coordination entre salle et cuisine. Autre exemple, les cuisiniers reçoivent avec le système de commande les bons de commande table après table, alors qu'ils vont produire plusieurs tables en même temps par type de plats. Par exemple, 2 burgers aux tables 2 et 6, ce qui équivaut pour eux à produire 4 burgers en même temps pour gagner du temps. Sur le passe-plat, ils reconstituent les commandes table par table pour les serveurs. Développer un système informatique qui rendrait visible le nombre de types de plats à produire en temps réel, l'avancée dans la succession des plats pour chaque table, permettrait de faciliter les systèmes de commande, afin qu'ils soient des outils de coordination et de représentation de la situation de production et qu'ils soutiennent le travail collectif.

- ## La santé : des régulations sont à rendre visible et à soutenir

Dans une approche développementale, la santé n'est pas que la maladie, elle est aussi une construction- *« la santé n'est pas un état, mais une construction dynamique. […] La santé c'est, pour chaque homme, chaque femme, chaque enfant, d'avoir les moyens de se construire un cheminement personnel et original vers un état de bien-être physique, psychique et social »* (Dejours, 1988).

Pour Canguilhem, être en bonne santé c'est créer ses propres normes avec les autres. « *Je me porte bien dans la mesure où je me sens capable de porter la responsabilité de mes actes, de porter des choses à l'existence et de créer entre les choses des rapports qui ne leur viendraient pas sans moi, mais qui ne seraient pas ce qu'ils sont sans elles* » (Canguilhem, [2002], p. 68). La construction de la santé se trouve dans le pouvoir d'agir de l'individu (Clot, 2008). L'activité dépend des compromis entre les contraintes et les ressources. L'individu élabore dans l'activité des marges de manœuvres qui sont possibles dans la situation de travail. L'environnement et l'organisation du travail donne un champ des possibles que l'individu peut investir dans l'action pour préserver sa santé.

La « régulation » se trouve dans l'activité de travail comme une stratégie visant à tenir et concilier les objectifs de performance et de santé en fonction des caractéristiques de l'opérateur-trice et des conditions de son poste de travail (tâche, organisation du travail, moyens disponibles) (Guérin *et al.*, 1997 ; Leplat, 2006 ; Caroly, Weill-Fassina, 2004). La régulation désigne la (re)construction permanente des modes opératoires, qui intègre ces différents aspects.

Quand la situation de travail devient trop contrainte (accroissement des exigences et diminution des moyens), l'opérateur-trice ajuste ses modes opératoires pour assurer la performance et préserver plus ou moins sa santé. La régulation ne permet qu'une compensation partielle des perturbations avec des prises de risques. Quand l'opérateur-trice se trouve en situation de *débordement*, les régulations ne permettent plus de tenir ni la performance et la santé. Il/elle se trouve l'impossibilité d'agir sur les objectifs et les moyens et n'arrive plus à dégager de marges de manœuvre pour réguler.

Il apparait donc important pour la prévention de **rendre visible les régulations** pour rendre compte de ressources dans l'activité et soutenir les modalités du travail en créant les conditions d'un environnement capacitant (Falzon, 2004).

Dans les **TPE du secteur de la coiffure**, les contraintes sont multiples : faire des mèches où il faut pincer avec ses doigts le papier avec des produits colorant peut provoquer des TMS ; laver les cheveux avec des bacs de rinçage trop bas amène à des maux au bas du dos ; gérer un afflux important de client sur certaines tranches horaires et ne pas pouvoir les refuser pour ne pas perdre la clientèle et tenir les objectifs financiers conduit à une pression temporelle forte. Ainsi, la coiffeuse dépend des conditions matérielles et des clients, pouvant générer de la pénibilité, une exposition à des risques professionnels avec une atteinte possible à la santé physique et mentale.

Néanmoins il existe des ressources qui peuvent diminuer l'effet de ces contraintes et favoriser les régulations individuelles et collectives. Par exemples, l'expérience de la dirigeante et de la coiffeuse aide à gérer des situations critiques– conflit avec le client, douleur, problème de stock ; ou s'appuyer sur la clientèle d'habitués plus compréhensive qui accepte mieux le retard ou le décalage de la prise de rendez-vous ; ou le fournisseur de produit qui est capable de livrer rapidement pour éviter une rupture d'approvisionnement.

Les régulations mises en œuvre se trouvent dans l'activité et sont des réponses à des situations critiques, par exemple absence d'une employée, couleur qui ne prend pas, le client peu fiable, une quantité trop élevée de clients d'un coup ou à l'inverse le manque de client, certaine typologie de client– enfant agité, personne âgée bavarde, personne en situation de handicap. La situation critique peut être occasionnée par les contraintes de la relation de service avec celles de la production, mais aussi par des gênes venant des outils ou des équipements de travail, par exemples, le ciseau cassé, la chaise qui ne bascule pas, le mauvais dosage du produit chimique, etc. Il serait important de dresser **la liste de toutes les situations critiques** pour aider les dirigeants et leurs équipes à anticiper les difficultés probables et à discuter de façon participative sur les moyens de les gérer afin de partager des savoir-faire et trouver des solutions dans l'organisation du travail ou la conception matérielle ou architecturale du salon de coiffure.

Plusieurs régulations sont mises en œuvre comme moyen de gérer les situations critiques :
* des régulations de gestion temporelle :
- reporter le RDV du client quand trop de rush ;
- répartir le travail entre employée et dirigeante (l'employée fait les mèches et le shampoing, la dirigeante fait la coupe des client-es connu-es ; une seule personne répond au téléphone, celle qui est le plus près spatialement) ;
- faire plusieurs tâches à la fois (ex : plusieurs shampoings et faire attendre ou plusieurs coupes et faire attendre le brushing) ;
- augmenter la durée d'ouverture ou fermer certains jours le salon ;
- entraide entre collègues (aide à la gestion du temps et du client) ;

*des régulations d'ordre technique, pour éviter des erreurs :
- faire des fiches clients sur les couleurs pour faciliter la préparation du mélange ;
- nettoyer au fur et à mesure les postes pour ne pas se laisser déborder ;
- faire la comptabilité en dehors des temps ouverture client ;

* des régulations de gestion de la relation de servie :

- mettre les clients côte à côté pour qu'ils puissent discuter pendant les couleurs
- informer le client du temps de retard ;
- ne pas engager trop la conversation avec le client à certaines étapes de la tâche ;
- distraire le client, écouter (ne pas relancer, répondre aux questions), garder le sens de l'humour ;
- s'appuyer sur la famille pour les enfants, personnes en situation de handicap ;
- mettre le fond musical un peu plus fort pour diminuer les conversations.

Les régulations permettent plus ou moins de gérer la situation critique avec des effets sur la performance et la santé. Quand elles permettent une compensation totale des perturbations, les coiffeur-euses et leur dirigeant ressentent une grande satisfaction d'avoir réussi la tâche et d'avoir gérer les aléas. Cela permet l'acquisition de compétences avec l'expérience et renforce le collectif. A l'inverse quand la régulation est partielle, voire mise en échec, la performance n'est pas toujours tenue (perte de temps, amplitude horaire trop importante, difficultés à faire le chiffre d'affaires, clientèle qui part à la concurrence) et la santé se dégrade (stress, épuisement, maux de dos ou TMS, atteinte à la santé mentale, risque d'accident du travail comme les coupures ou brulures).

Dans le secteur de la restauration, plusieurs régulations ont été identifiées dans notre étude.

- des *régulations en lien avec le temps de travail* : il s'agit de la réduction des horaires pour éviter du temps de travail extensif des gérants et cela dépend des possibilités d'emploi de jeunes salarié-es acceptant les horaires atypiques.

La réduction des horaires est une régulation qui se fait en fonction de l'affluence et du type de clients. Le dirigeant réduit les horaires d'ouverture de son établissement et le « manque à gagner » du restaurant est compensé par un temps de travail limité pour les dirigeants et les salariés (ne pas travailler certains soirs, le week-end). Cette régulation favorise la récupération et la possibilité d'une vie sociale hors restaurant, qui ont des effets positifs sur la santé et permettent de fidéliser certains salariés (garder le chef cuisinier compétent). Cette régulation peut difficilement être mise en place si la situation financière du restaurant est mauvaise.

Avoir un temps de travail extensif avec une forte amplitude horaire des dirigeants est une régulation qui peut avoir des effets négatifs sur la santé du dirigeant (difficultés de conciliation travail et hors travail, fatigue importante, lassitude, perte d'une partie des relations sociales hors travail, etc.) et celle des salariés qui peuvent être amenés à travailler également sur de longues amplitudes horaires. Mais elle peut aussi être bien vécue par les dirigeants : constamment présents dans l'établissement, ils sont reconnus par la clientèle dans leur rôle de patron et travaillent principalement au bar, ce qui leur permet d'éviter certaines contraintes professionnelles (la prise de commande, la fabrication des plats, la gestion des clients au service) et d'avoir un poste plus confortable pour contrôler et organiser le travail.

Engager de la main d'œuvre jeune est une troisième façon de réguler les contraintes liées au temps de travail en restauration. Les jeunes salariés offrent une disponibilité temporelle plus large durant leur passage professionnel dans le secteur et acceptent les horaires atypiques (en soir et le week-end). Bien souvent, il s'agit de postes temporaires ou saisonniers au service : l'apprentissage du métier se fait par les pairs ou les dirigeants au cours de l'action.

- Les *régulations sur la gestion des compétences* de production

Les dirigeants des TPE en restauration sont soumis à la centralité et la spécificité du poste de chef cuisinier, principal responsable de la qualité et de la quantité des plats produits par le restaurant. Trois régulations ont été observées pour faire face aux tensions liées à ce poste :

- le dirigeant peut embaucher un cuisinier fiable qui ne quittera pas l'emploi, car il est en situation vulnérable socialement et économiquement ;

- le dirigeant a la capacité à passer en cuisine pour aider le chef cuisinier au moment des pics d'activité ou de confection de plats spécifiques ;

- le dirigeant décide de diminuer/modifier les prestations proposées par le restaurant (moins de plats que ceux proposés à la carte, vendre quelques plats jusqu'à la fin des produits en stock ou en proposer d'autres aux clients).

La gestion des compétences de production se réalise dans d'autres régulations en faisant appel à une aide extérieure (famille, extras) occasionnelle ou régulière pour remplacer des salariés absents ou avoir de l'aide sur certaines tâches, comme le nettoyage du linge de table ou l'approvisionnement en matière première.

La bonne ambiance au sein de l'équipe de travail renforce les liens de proximité, ce qui favorise la réalisation de régulations collectives visant à réduire les conditions pénibles de production. Parfois des substances psycho-actives sont consommées pour tenir dans ce milieu de travail.

Dans le secteur de la construction, plusieurs régulations ont été observées :
* des régulations en lien avec la gestion des risques
- monter l'escalier ou l'échelle en se tenant aux rambardes pour éviter la chute
- savoir discuter avec les autres intervenants en co-activité sur le chantier pour éviter les risques
- transmettre des gestes de métier et des savoir-faire de prudence
- une ambiance de travail à préserver pour fidéliser la main d'œuvre et éviter les RPS

* des régulations organisationnelles
- autonomie laissée aux équipes par le dirigeant tout en gardant le contrôle et la responsabilité
- faire preuve de créativité pour trouver des solutions face aux difficultés rencontrées, par exemple pour ajuster une fenêtre sur un mur tordu ou faire un carrelage droit sur un sol incliné
- s'appuyer sur le collectif pour avoir de l'aide dans la réalisation des tâches
- affectation des équipes et composition des binômes pour répartir les tâches.

* des régulations en lien avec le temps :
- bien protéger le sol pour éviter de passer trop de temps à nettoyer, ou nettoyer au fur et à mesure les tâches de peinture par exemple
- pouvoir choisir son chantier
- gérer le rythme, les plannings et la planification des actions sur le chantier

- ## Réduire les expositions sur les postes à risques

Les dirigeants des TPE n'ont pas toujours les connaissances des moyens existants pour protéger leurs salariés, par manque de sensibilité, de temps pour se documenter ou se former, ou parce que cela représente des contraintes parfois difficiles à surmonter et à mettre en œuvre dans l'activité. Les salariés quant à eux ne perçoivent pas bien les risques ou ne souhaitent pas être gêné par des contraintes de protection dans leur activité. La culture de la sécurité est encore très peu développée dans les TPE, comparativement aux grandes entreprises qui ont un système de management de la sécurité. Néanmoins, la réglementation permet une prise de conscience des obligations de sécurité des salariés : notamment l'obligation d'un DUER dans toutes les entreprises et des obligations de sécurité posées par les entreprises accueillantes (souvent de grande taille) des entreprises intervenantes (souvent des TPE). Par ailleurs, les organisations professionnelles par secteur d'activité peuvent aider les artisans, dirigeants des TPE à s'équiper pour éviter les expositions aux risques.

La prévention dans les TPE doit pouvoir porter sur des conseils relatifs aux équipements adaptés et aux outils d'évaluation des risques. Nous retiendrons ici les besoins identifiés dans notre recherche SANTPE sur les trois secteurs d'activités étudiés (BTP, coiffure, restaurant) :

1/ Des EPI adaptés ; par exemple des gants, des lunettes de protection, des blouses, des chaussures de sécurité, des bouchons auditifs, genouillères, etc.

2/ Système de ventilation, aménagement des locaux ; par exemple dans un restaurant, sécuriser l'escalier pour descendre à la cave, dans un salon de coiffure aménager l'espace selon les différentes tâches pour mieux se coordonner, dans le BTP pouvoir anticiper l'intervention chez le client pour ne pas être interrompu.

3/ Outil d'aide à la manutention et formation à l'utilisation du matériel ; par exemple le chargement et le déchargement d'un lave-vaisselle dans la restauration, ou utilisation d'un tabouret à hauteur variable pour faire la coupe du client en fonction de sa taille ; ou avoir un transpalette ou un diable pour le transport de matière première lourde dans le BTP

4/ Évaluation des risques chimiques et produit de substitution ; dans les trois secteurs, il y a l'usage de produits chimiques, parfois CMR, avec des risques importants pour la santé (cancer, insuffisance respiratoire, allergie). Dans les TPE il n'y a pas forcément d'étiquetage des produits chimiques ni de fiche de données de sécurité (FDS). Le partenariat avec les services de médecine du travail est à renforcer pour aider les TPE sur ce point : prise de conscience et recherche de produit de substitution.

5/ Équipement adapté aux gestes et postures. Les TMS des membres supérieurs et des membres inférieurs sont très élevés dans les 3 secteurs étudiés. Nous n'avons pas choisi d'aller observer des TPE franchisés qui dépendent du matériel uniforme et standardisé commandé par l'enseigne. Les dirigeants de TPE sont autonomes sur l'achat de matériel. Certains sont sensibles et ont les moyens d'acheter du matériel cher et robuste qui peut avoir des effets positifs sur les gestes et postures pénibles des salariés. Mais cela ne fait pas toujours l'objet de critères dans l'achat d'équipement. Par exemple, risque des bacs de lavage des cheveux s'ils sont fixes et non modulables, ou bien du matériel de bricolage comme les échelles ou les tournevis, visseuses, qui ne sont pas adaptés à toutes les situations du BTP, etc.

- ## Approche sectorielle de la prévention

D'après l'INRS (2020), une connaissance insuffisante des dangers dans les TPE, une initiation trop sommaire à la prévention des risques professionnels et le manque d'expérience participent à la survenue d'accidents du travail et de maladies professionnelles dans le secteur d'activité de l'hôtellerie-restauration. Dans la construction, le danger est connu avec un nombre d'accidents mortels encore très élevé, mais la perception des risques n'est pas pour autant objective, le déni du risque et les stratégies de prudence ont été bien étudiés dans ce secteur (Cru, 2014). Le secteur de la coiffure se rapproche d'une activité de *care* où le risque physique est perçu plus que les risques psychosociaux.

L'approche sectorielle est à appréhender avec des données collectives de santé/sinistralité, des données d'emploi et des données sur les risques pour définir les caractéristiques spécifiques des TPE.

Secteur de la coiffure :

Les troubles de santé et les maladies dans ce métier sont principalement l'asthme et maladies de la peau, qui font partie des causes majeures de départ de la profession (Etui 2019). Les TMS des membres supérieurs (épaules, doigts, poignet) et inférieures (dos) sont nombreux dans ce secteur, ainsi que des cancers de la vessie ou des troubles de la reproduction, liés à l'usage de produit chimique chez les hommes et les femmes et des cancers du sein chez les femmes par rapport à la population générale des salariés. Dans ce secteur, 80% des maladies professionnelles sont liés à TMS et 20% aux maladies cutanées et respiratoires. Parmi les accidents, 40% sont liés à l'utilisation des outils et 37% à la chute de plain-pied[1].

Les données d'emploi indiquent un secteur majoritairement féminin (80% de femmes). Selon un rapport ETUI (EsaMag 17#, 2019), le profil de l'emploi est aussi caractérisé par la jeunesse du personnel, 56% des personnes recrutées ont moins de 19 ans. Les mauvaises conditions de travail et leur impact sur la santé contribuent à expliquer un *turn over* important. En règle générale, on entre jeune dans la profession et on n'y reste pas très longtemps. Les formes d'emploi sont très variables et constituent un facteur de précarité. Il y a un grand nombre d'indépendants qui se répartissent en trois groupes. Ceux qui possèdent leur propre salon. Ceux qui travaillent dans des salons qui appartiennent à d'autres (cette situation peut parfois dissimuler du travail salarié). Ceux qui effectuent des prestations mobiles : au domicile des clients, dans des maisons de retraite, à l'occasion de mariages, etc.

Les risques identifiés dans ce métier :
- les risques chimiques liés à la manipulation de colorant et au champoing
- la posture debout prolongée et les postures inconfortables (flexion et rotation du tronc, devoir se pencher
- des gestes répétitifs avec des bras en l'air
- chutes, glissades et heurts selon l'encombrement de l'espace
- environnement physique bruyant, avec des variations de température chaude.
- risque électrique, de brulure et de coupure
- risque psychosociaux du fait de rapports plus ou moins tendu à la clientèle

Il est difficile de travailler avec des EPI (gants et masque) qui rappellerait au client la toxicité des produits. La Covid a permis d'améliorer le port du masque par rapport aux risques sanitaires et devient bénéfique comme protection aux risques chimiques.

[1] https://www.inrs.fr/metiers/commerce-service/coiffure/coiffure-risques

L'assurance maladie met à disposition des coiffeurs une liste de matériels répondant aux principes de prévention des risques et de sécurité (liste de modèles de référence Préciseo, publié le 6/09/2019 par la CNAM), marque et modèle de bac de lavage ergonomiques, ciseaux ergonomiques avec ou sans anneaux rotatifs, sèches cheveux légers, sièges de coupe à hauteur réglable électrique, hotte aspirante pour laboratoire sans recyclage d'air pour la préparation des couleurs.

Le secteur de la coiffure ne fait pas partie d'une directive européenne, qui a été refusée par la commission alors que les partenaires sociaux du secteur avaient signé un accord sur la SST au niveau européen.

Secteur de l'hôtellerie-restauration :

Les données d'emploi et de sinistralité montre que le secteur de l'hôtellerie-restauration est caractérisé par un turn-over élevé et une population plutôt jeune en emploi (DARES, 2015). Dans ce secteur, près d'un quart des accidents du travail concernent des salariés avec moins d'un an d'ancienneté dans l'entreprise et les salariés de 18 à 24 ans ont près de deux fois plus d'accidents du travail que l'ensemble des salariés (INRS, 2020). L'enjeu n'est pas seulement de préserver la santé des jeunes salariés qui entrent dans les métiers de l'hôtellerie-restauration, mais aussi de réussir à garder les salariés expérimentés qui tendent à sortir du secteur en raison de l'usure professionnelle dans des conditions de travail difficiles : un départ sur quatre dans les métiers de cuisiniers et d'employés de l'hôtellerie-restauration est lié à des problèmes de santé, soit deux fois plus que tous métiers confondus (DARES, 2015). On peut mentionner plus de 2 millions d'AT dans le secteur de la l'hôtellerie-restauration, avec plus de 40% d'accident lié à la manutention manuelle[2].

Les salariés de ce secteur travaillent majoritairement dans des TPE (près de 40%, contre 19% pour l'ensemble des secteurs) et dans des PME de moins de 50 salariés (environ 42%, contre 26% pour l'ensemble des secteurs). Il existe trois principaux types de restauration au regard de leur organisation à la production : la restauration collective (cantines), la restauration traditionnelle et la restauration de type rapide. Les mesures de prévention peuvent varier en fonction du type de restauration et de la taille de l'établissement, mais de façon générale, elles sont centrées sur le repérage des dangers liés à la situation de travail pour proposer des mesures de prévention adaptées.

Dans un document élaboré par l'INRS (2020) pour accompagner la prévention dans le secteur de l'hôtellerie-restauration, les principaux risques identifiés pour ce secteur sont :
- les risques liés aux *chutes* (sols glissants, escaliers, travail dans la précipitation) ;
- les risques liés aux *activités physiques* (manutentions, gestes répétitifs, postures contraintes) ;
- les risques *psychosociaux* (pics d'activités, interruptions fréquentes, délais contraints, tensions avec certains clients) ;
- les risques de *coupures* ou de *brûlures* ;
- le risque *chimique* (produits de nettoyage irritants ou toxiques),
- le risque routier avec les accidents sur le trajet entre le travail et le domicile.

Le rapport européen sur la protection des travailleurs des hôtels et restaurants pointe d'autres contraintes spécifiques à ce secteur (European Agency for Safety and Health at Work, 2008), notamment :

[2] https://www.inrs.fr/metiers/commerce-service/hotel/hotellerie-risques
https://www.inrs.fr/metiers/commerce-service/restaurants/restauration-traditionnelle-risques
https://www.inrs.fr/metiers/commerce-service/restauration-rapide/restauration-rapide-risques

- des niveaux *sonores élevés* et un *éclairage faible*, induisant de la fatigue mentale, un manque de concentration, un manque de visibilité des obstacles qui peuvent conduire à des accidents,
- de fortes *variations de températures* (chaud, froid, courants d'air) qui peuvent provoquer des malaises, limiter la capacité à se concentrer, engendrer des crampes musculaires, des maux de têtes et des coups de chaleur,
- des *changements fréquents d'équipement* (nouvelles technologies), sources de stress en cas de pannes et de dysfonctionnements,
- du *tabagisme* et de la consommation d'*alcool*, en raison d'un accès facile à ces substances sur le lieu de travail.

L'assurance maladie[3] met à disposition une liste de matériels subventionnés pour ce secteur.

Secteur de la construction :

Le secteur du bâtiment et des travaux publics (BTP) représente plus de 8 % des salariés inscrits au régime général (statistiques nationales de la sinistralité de l'Assurance Maladie - Risques professionnels). Selon la CNAM (données 2018), 1 salarié sur 18 du BTP est victime d'un accident. C**haque année 8 millions de jours de travail sont perdus** dans le secteur du BTP en lien avec les accidents du travail et les maladies professionnelles. Les maladies professionnelles reconnues dans le secteur du BTP sont principalement les TMS (48%), les pathologies liées à l'inhalation de poussières d'amiante, les atteintes auditives. Par ailleurs, les déplacements fréquents des salariés du BTP engendrent de nombreux accidents de trajet (5%). Au cours de sa carrière, un salarié du BTP est victime en moyenne de 2,5 accidents du travail. Selon les données 2018 de la CNAM, les accidents du travail du travail dans le BTP représentent 14% des AT de l'ensemble des salariés qui ont des AT. Parmi les AT du BTP, 16% ont conduit à une incapacité permanente et 19% ont conduit à des décès. Les accidents sont souvent liés à des chutes de hauteur, de plain-pied, à l'outillage à main et aux déplacements.

Il existe une diversité de métiers dans la construction, qui relève pour la plupart d'une qualification : carreleur, maçon, charpentier, couvreur, menuisier, électricien, plombier, peintre, vitrier, serrurier, métier du plâtre et de l'isolation. Les statuts d'emploi sont pour la majorité artisan indépendant, qui emploie quelques salariés de qualification variée, selon les besoins de production.

Les risques dans la construction sont nombreux (cf. site IRIS-ST) :
- Amiante, Poussières
- Bruit, variation de la Météo
- Chutes de hauteur, Chutes de plain-pied
- Contraintes physiques / TMS
- Electricité, Vibrations
- Engins, Machines et Outils
- Explosion, Incendie
- Co-activité
- Produits dangereux
- Risques biologiques
- Risque routier

[3] https://www.ameli.fr/paris/entreprise/sante-travail/aides-financieres-tpe/subventions-nationales/cuisine-sure
https://www.ameli.fr/paris/entreprise/sante-travail/aides-financieres-tpe/subventions-nationales/hotel

- Stress de l'artisans et usure professionnelle
- Addictions sur le lieu de travail

L'OPPBTP donne des conseils sur le choix d'EPI adapté, le lean construction, les échauffements, la nutrition, les équipements de travail, les travaux de sécurisation des chantiers et sur la QVT en partenariat avec l'ANACT. Dans le cadre du programme TPE de l'assurance maladie, un partenariat a été établi avec l'OPPBTP, les CARSAT et la CNAM pour utiliser et diffuser leurs outils de prévention - dont Mondocuniqueprems (outil d'évaluation des risques professionnels pour les secteurs du BTP)[4]. De nombreux tuto existent selon les métiers et les risques pour avoir une information pertinente à diffuser aux dirigeants. L'IRIS-ST propose des fiches d'évaluation des risques par métier.

- ## Améliorer l'organisation du travail

Il apparait que la prévention dans les TPE devrait surtout porter sur des recommandations concernant l'amélioration de l'organisation du travail. Nous retenons cinq pistes à explorer, à débattre entre les dirigeants et leurs employés :

1/ La rotation-polyvalence

Pouvoir occuper différents postes donne une flexibilité dans la manière dont est divisé le travail et son organisation en cas de perturbations ou d'aléas. Quand quelqu'un est absent, il peut se faire remplacer. Quand quelqu'un est occupé et que l'autre sait faire, il peut l'aider. Quand quelqu'un est fatigué, il peut déléguer à l'autre.

La rotation et la polyvalence sont d'autant plus attendues dans les TPE que le petit effectif conduit à des fragilités à tenir le travail si les ressources humaines viennent à manquer. Mais ce mode d'organisation nécessite que les salariés et leur dirigeant soient bien formés ou qu'ils aient l'expérience suffisante sur différents postes. Cet équilibre demande du temps, de la stabilité dans l'équipe et que des moyens d'apprentissage, de tutorat soient mis en place.

2/ Sortir d'une division sexuée et genrée du travail

Dans les trois secteurs étudiés, la population au travail est genrée : plutôt des hommes dans le BTP, des salons de coiffure plutôt occupés par des femmes et d'autres par des hommes, un milieu mixte dans la restauration avec une division du travail avec plutôt des hommes en cuisine et des femmes au service.

Dans les emplois plus féminins, où le *care* est fortement interpellé par la nature de la relation de service, la prise en compte des risques par les préventeurs, les salariés et leur dirigeant tend à sous-estimer l'ensemble des expositions professionnelles. Les travaux au Québec (Cinbiose) tendent à montrer le caractère invisible de certaines contraintes de travail dans les emplois féminins qui ne font pas encore partie des facteurs d'exposition aux risques dans les tableaux de reconnaissance des maladies professionnelles de troubles de santé mentale ou des TMS. Par exemple, chez les coiffeuses, le client tend à rentrer parfois dans une intimité un peu gênante pour la professionnelle, car se faire coiffer ce n'est pas seulement une coupe mais touche aussi à l'identité, à l'image de soi. Les coiffeuses ressentent parfois de l'usure de ces clients qui débordent sur leurs sentiments et leur intimité alors que d'autres

[4] https://www.ameli.fr/paris/entreprise/sante-travail/votre-secteur/batiment-travaux-publics/proteger-salaries-prevention-btp

clients attendent et créent une pression temporelle. Dans un restaurant, c'est pareil, le cuisinier n'a pas à vivre les tensions de la clientèle, c'est la serveuse qui prend les mécontentements, voire l'agressivité du client parce que ça ne va pas assez vite en cuisine.

La prévention pourrait s'orienter vers davantage d'équité professionnelle, où les emplois du *care* pourraient aussi être occupés par des hommes et les métiers ayant une dominante de charge physique par des femmes – comme le BTP ou la cuisine, à condition d'aménager les conditions de travail, ce qui pourrait améliorer aussi le travail pour les hommes.

La féminisation de certains métiers masculins a montré que cela pouvait être bénéfique pour les deux sexes (par exemple agents de nettoyage, médecin généraliste, etc.). Les expositions du travail davantage invisibles chez les femmes peuvent faire l'objet de négociations dans les accords professionnels de branche dans la reconnaissance des maladies professionnelles et d'accidents du travail, pour une meilleure équité entre les sexes.

3/ Gérer la pression temporelle

La prévention dans les TPE est marquée par une approche de l'intensité du travail qui diffère un peu des grandes entreprises, qui sont soumises certes à augmenter la productivité (*lean management*, amélioration continue) en créant des normes ou des standards qui peuvent se trouver en contradiction avec les stratégies d'expérience des salariés. Dans une petite entreprise, les modèles de gestion de la production sont tout autres, car ce qui prime est la survie de l'entreprise. Ainsi quand il y a de la demande de clients, un marché potentiel avec une autre entreprise ou un fournisseur avec des prix moins élevés tout en conservant la qualité, la TPE est prête à répondre coûte que coûte pour rester vivante.

Il semble nécessaire que les salariés entre eux et avec leur dirigeant, qui participe pleinement à la production, puissent partager sur les stratégies mises en œuvre pour diminuer le rythme soutenu et tenir la journée de travail. Nous avons décrit précédemment des régulations qu'il est important de valoriser et d'échanger.

L'organisation du travail est également une ressource pour diminuer la pression temporelle. Par exemple dans la restauration, faire la préparation des desserts à la place de l'autre et lui demander de faire l'encaissement pour changer d'activité, diminuer la charge cognitive et éviter de faire des erreurs. Cette organisation se fait dans le vif de l'action par des régulations collectives.

La régulation organisationnelle du temps de travail peut se passer à froid, en dehors des moments de rush. Elle correspond à une réorganisation du fonctionnement de l'établissement grâce à l'expérience des contraintes de production. Par exemple, le dirigeant décide de fermer son salon de coiffure entre midi et 14h ou le mercredi matin, car il n'y a pas beaucoup de clients et cela permet aux employés de récupérer. Ou le dirigeant d'un restaurant décide de ne faire que les repas du midi et de fermer le soir car son cuisinier est en longue maladie, le temps de trouver une solution durable. La gestion des horaires de fermeture et d'ouverture de la TPE apparait un moyen favorable dans l'organisation du travail pour prévenir les risques d'intensité du travail et de débordement, qui seront difficile de gérer tant sur le plan de la production, de la qualité de service et de la santé.

4/ Déléguer les tâches

Les salariés des TPE et leur dirigeant travaillent avec la douleur car ils sont engagés dans leur travail et pour la survie de l'entreprise. Ils sont capables de solidarités qui peuvent être néfastes pour leur santé. Le dirigeant fait des tâches à risque pour protéger les salariés et se trouve en situation de stress. Mais il lui arrive aussi de confier à ses équipes des situations lourdes professionnellement car il n'arrive pas à

gérer un conflit interpersonnel ou qu'il ne peut faire autrement économiquement. Par exemple, dans le BTP envoyer un binôme sur un chantier jugé dur pour éviter qu'un des salariés du binôme ne se retrouve dans une autre équipe de travail avec un salarié avec qui il est en conflit.

Le dirigeant de TPE redoute l'arrêt longue maladie de son salarié qualifié autant que l'accident du travail ou la maladie professionnelle. La conscience professionnelle l'amène à ne pas s'arrêter lui-même au risque d'aller jusqu'au bout de l'épuisement professionnel. Il apparait important de les aider à déléguer des tâches pour anticiper l'arrêt. Par exemple, dans le salon de coiffure, déléguer les coupes d'enfants ou d'hommes à l'employée pour se dégager du temps pour les coupes de clientes habituées qui ne souhaitent être coiffée que par la gérante. La gestion du stress pour le dirigeant est à concevoir dans la délégation des tâches et la gestion temporelle de l'activité.

5/ Aider dans l'action avec des moyens de coopération, d'aide ou d'entraide

Les régulations collectives permettent au dirigeant et ses salariés de préserver leur santé. Elles sont souvent informelles, elles sont fréquentes pour tenir l'activité et déjouer l'épuisement. Par exemple, travailler en binôme dans le BTP favorise la coopération et l'entraide non seulement dans les activités de manutention de charges mais aussi dans les moments de prise de décision sur la construction du bâtiment ou de gestion du client ou du donneur d'ordre. Dans la restauration, s'appuyer sur son collègue quand le rythme est trop intense avec un sentiment de débordement permet de prendre du recul et de pouvoir retrouver les ressources pour se concentrer à nouveau sur la prise de commande ou la distribution des assiettes en salle. La connaissance des clients pénibles partagée dans le collectif du salon de coiffure permet d'organiser la prise de rendez-vous des clients sur des plages horaires où on est deux dans le salon plutôt que seule pour pouvoir se passer le relai.

Lorsque le travail collectif est efficace et qu'il répartit les efforts au sein de l'équipe, il y a moins de douleur et moins d'arrêt de travail, voire d'accident du travail ou de maladie professionnelle. Les salariés se font confiance, ils peuvent partager des savoir-faire de prudence pour se préserver tout en assurant les objectifs de production.

3/ Les outils institutionnels existants et à développer

- ### Rôle des médecins du travail, des conseillers de prévention à valoriser

Les médecins du travail ou les conseillers de prévention de la CARSAT ne sont pas assez nombreux pour couvrir toutes les TPE. Ils ne peuvent mettre en œuvre des actions que dans la cadre d'une sinistralité importante qui leur permet de rentrer dans l'entreprise par la prévention secondaire ou tertiaire pour évoluer vers une prévention primaire. D'autres actions par branche ou secteurs professionnels peuvent être également déployées pour mutualiser les moyens. Le dispositif TMS pro de la CNAM s'inscrit dans cette démarche participative pour améliorer la prévention dans certains secteurs couverts par les TPE (agro-alimentaire, hôtellerie).

Les dirigeants de TPE et leurs salariés ont du mal à percevoir le rôle des médecins du travail et des conseillers, qu'ils considèrent souvent comme une institution de contrôle, d'obligation réglementaire. Pour lutter contre le manque de confiance, il semble essentiel de changer les représentations des TPE

sur le travail d'un médecin du travail ou d'un conseiller de prévention et de rappeler leur rôle de conseil, d'accompagnement de la santé et sécurité au travail (SST).

Des stratégies d'information et de communication qui sont déjà anciennes sont à poursuivre. Le PST 3 (2016-2020) repose sur un troisième axe « support » transversal qui vise à renforcer le dialogue social et les ressources de la politique de prévention, en structurant un système d'acteurs, notamment en direction des TPE-PME. Les réformes du système de la SST, encore en cours (rapport Lecocq, 2020, 2021[5]), favoriseraient une prise en charge de la TPE par le service de santé au travail qui pourrait fournir des réponses de prévention en fonction des besoins Il serait important d'évoluer vers une meilleure coordination de différents acteurs institutionnels pour agir auprès de ces entreprises de petite taille. Les évolutions passées des services de santé au travail vers plus de pluridisciplinarité (rapport Delacherie, Frimat, 2010[6]) dans le cadre du PST1 et PST2, avec l'embauche d'infirmières de santé au travail et d'IPRP devaient faciliter une prise en charge plus élevée des TPE de suivi des salariés et de mises en œuvre d'une prévention primaire.
Le PST3 avait pour objectif opérationnel 8 d'améliorer l'offre de services aux PME-TPE, notamment en renforçant les acteurs de la prévention en entreprise, par une réforme du système de l'inspection du travail, des services de santé au travail, une valorisation des représentants du personnel et des commissions paritaires régionales interprofessionnelles. La construction sur les territoires de réseaux coordonnés de partenaires de la prévention constitue une piste de prévention pour mener des actions par branche professionnelle.
Le PST4 en cours d'élaboration prévoit la mise en œuvre de la réforme de la santé au travail annoncée et attendue pour 2021 et une réforme de l'ANACT et des ARACT. Les PRST (déclinaison du PST au niveau régional) orientent des domaines d'actions de prévention vers les TPE (exemple chutes de hauteur).

- ## S'appuyer sur des acteurs intermédiaires

Face au déficit du système de la SST pour couvrir toutes les TPE, les acteurs intermédiaires apparaissent comme des vecteurs de prévention. Ces acteurs intermédiaires sont les organisations professionnelles (par exemple dans la construction IRIS-ST, dans le transport l'AFT), la chambre de commerce et d'industrie (CCI) et les organismes de formation (OPCO) ainsi que les représentants de syndicats professionnels. Leur proximité avec les TPE – quand elles rencontrent des difficultés de gestion, financière ou de production, ou demandent un conseil – leur permet de faire passer un certain nombre de messages de prévention. Par exemple sur le choix d'achat d'un matériel, une demande d'aide financière, la réalisation d'un DUER, la gestion d'un accident.

Ces acteurs non institutionnels de la prévention peuvent faire le relais vers des acteurs institutionnels (Caroly et al., 2017a). Des collaborations sont à construire entre des partenaires non spécialisés en santé au travail et des acteurs spécialisés. Certains de ces acteurs intermédiaires possèdent un riche carnet d'adresses qui permet de disséminer l'information en santé au travail efficacement et à moindre coût. Dans la plupart des cas, on constate que leur intérêt pour les questions de santé au travail est sous-tendu par d'autres problématiques en lien direct avec leur activité économique (Clerté, Malenfer, Caroly, S., 2019).

Les acteurs intermédiaires sont parfois perdus face à la multitude d'acteurs de prévention pour orienter efficacement les dirigeants. Il serait intéressant de mieux communiquer sur le rôle de chacun, sur des actions concrètes de prévention, simples à mettre en œuvre dans les TPE. Les acteurs intermédiaires relais auprès des dirigeants de TPE pourraient être mieux formés et sensibilisés sur les compétences des

[5] https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/rapports/cion-soc/l15b3881_rapport-fond
[6] https://travail-emploi.gouv.fr/demarches-ressources-documentaires/documentation-et-publications-officielles/rapports/article/rapport-la-sante-au-travail-vision-nouvelle-et-professions-d-avenir

acteurs institutionnels et des dispositifs et outils existants. Les acteurs institutionnels pourraient alors mieux s'appuyer sur les acteurs intermédiaires pour toucher les TPE et les sensibiliser à la prévention.

Quand le partenariat existe et fonctionne bien entre les acteurs institutionnels et les acteurs intermédiaires, cela permet de sensibiliser les entreprises à des outils simples avec une approche par métier et par risque. L'approche se veut opérationnelle (solutions clés en main ou documents préétablis) pour s'adresses aux chefs d'entreprise adhérents aux organisations professionnelles ou accompagnement vers une offre personnalisée avec une collaboration avec un conseiller de prévention d'une organisation professionnelles et un acteur institutionnel, comme l'INRS ou la CARSAT (par exemple expérimentation d'exosquelette dans la construction).

- ## S'appuyer sur les réseaux au niveau d'un territoire

Renforcer les réseaux professionnels et institutionnels sectoriels à l'échelle territoriale nous semble un véritable enjeu pour améliorer la prévention dans les TPE. La prévention ne vise pas seulement la diffusion d'information juridique ou de gestion de la production via les acteurs institutionnels ou les intermédiaires, elle peut aussi passer par des échanges informels au sein d'un territoire local avec une diversité d'acteurs qui peut porter des objectifs de prévention indirectement.

Au sein des réseaux professionnels, la mise en place de ressources communes entre les TPE en proximité géographique nous semble une possibilité de développer la prévention. L'autre possibilité est de le faire à un niveau local et au sein de la même branche professionnelle, avec un développement de la prévention qui vise autant les échanges sur les pratiques professionnelles que la résolution des problèmes rencontrés du fait de la petite taille de l'entreprise.

Développer le réseau de proximité géographique et de proximité sectorielle nous paraît intéressant pour soutenir la construction des ressources des TPE. Dans ce sens, les acteurs institutionnels et intermédiaires pourraient soutenir un rapprochement et la cohérence des réseaux professionnels et non-professionnels à un niveau territorial. L'évolution et l'élargissement des missions institutionnelles et des intermédiaires pour aider la construction de ces réseaux apparait une autre voie pour la SST.

Par exemples, pouvoir bénéficier d'un plan de développement économique d'une zone géographique (un quartier urbain) avec l'obtention de ressources financières pour un réaménagement des locaux ou gestion du patrimoine par la collectivité locale ou la commune. Mise en relation d'un service de livraison à domicile pour continuer la restauration au moment du confinement lié à la Covid, grâce à des réseaux numériques de solidarité. Pouvoir avoir accès à des informations open source du réseau des makers ou du prototypage en fablab ou par le biais des dispositifs low tech pour concevoir une production et une consommation locale (achat de bois dans la construction en proximité, réparabilité des machines, réutilisation de matériel).

Les institutionnels de la SST en partenariat avec les communes, la collectivité locale ourrait développer des outils numériques facilitant l'accès à des réseaux locaux en fonction des besoins des TPE. Ces réseaux viendraient compléter ceux déjà existants construit avec le temps par les TPE avec des professionnels de proximité et des intermédiaires.

La coordination en réseau est également à poursuivre entre la médecine du travail/la Carsat (santé), des communes et la collectivité locale (soutien financier pour des projets), pôle emploi (recrutement), des syndicats professionnels et organisations professionnelles de formation.

Il est important de concevoir une relation de proximité durable dans ces réseaux. Par exemple, un fond d'investissement pour la création d'un restaurant ne garantit pas son bon fonctionnement par la suite. Echelonner les aides à différentes étapes de la conduite d'un projet dans une une politique territoriale de moyen-long terme serait davantage bénéfique, à condition de trouver des moyens de suivi et d'évaluation et de ré-orientation des projets avec un acteur identifié pour l'accompagnement (CCI, collectivité locale, etc.).

- ## Valoriser des outils institutionnels

Plusieurs outils ont été élaborés, conçus et diffusés par l'INRS pour pouvoir faciliter la prévention dans les TPE : OIRA, MAVimplant, Tuto'Prev, Agir après un AT. Ils se présentent sous différentes brochures ou tutoriels selon les secteurs d'activité pour soutenir la mise en œuvre de mesures préventives. Elles sont axées sur des solutions concrètes et des planches illustrant les situations à risque en fonction des types de secteur. L'OPPBTP a construit également des outils de prévention spécifique pour le secteur de la construction, dont mondocunique Prems.

L'outil OiRA : L'outil Online interactive Risk Assessment (OiRA) est un logiciel gratuit et en ligne (https://www.inrs.fr/metiers/oira-outil-tpe.html) qui permet de réaliser l'évaluation des risques professionnels en entreprise. Facile d'utilisation et gratuit, il aide à évaluer les risques professionnels présents à chaque poste de travail puis à lister les mesures à mettre en place pour les prévenir. A l'issu du questionnaire, un rapport final peut être téléchargé qui pourra tenir lieu de document unique d'évaluation des risques (DUER), obligatoire pour toutes les entreprises dès l'embauche du premier salarié[7]. Les mesures à mettre en œuvre pourront également être téléchargées sous la forme d'un plan d'actions. L'outil se décline par secteurs d'activités, il existe notamment pour l'hôtellerie-restauration[8] et le secteur de la coiffure[9].

L'outil MAVImplant : Le logiciel MAVImplant permet de créer des maquettes en 3D (https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil57) Il aide les maîtres d'ouvrage occasionnels (TPE/PME) à implanter leurs futurs locaux de travail lors d'une construction ou d'une rénovation. Cet outil libre d'accès permet de réaliser une maquette virtuelle en 3 dimensions d'un local de travail. Il aide à définir le meilleur scénario d'implantation pour travailler dans de bonnes conditions mais aussi optimiser l'organisation du travail, suivre les évolutions techniques et réglementaires et améliorer la productivité. Il existe pour le secteur de la restauration[10] et d'autres secteurs comme les garages, boulangeries-pâtisseries.

Le *TutoPrév'Accueil* : Les tutoriels de prévention de la démarche TutoPrév' (https://www.inrs.fr/demarche/nouveaux-embauches/demarche-TutoPrev.html) ont pour objectif de sensibiliser le nouvel embauché (stagiaires, apprentis et nouveaux embauchés en CDI, CDD, intérimaires, etc.) aux risques présents dans l'entreprise et de participer à l'application de principes généraux de prévention déclinés par secteur d'activité. La période d'intégration dans l'entreprise est désignée comme un moment stratégique pour la prévention des risques professionnels. Une personne de l'entreprise a pour mission d'intégrer le nouveau salarié en l'accompagnant comme tuteur sur les questions de santé

[7] Plus de détails sur le site officiel de l'administration française (en ligne) : https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F35360
[8] Le site dédié à l'outil OiRA (en ligne) dans la restauration : https://oiraproject.eu/oira-tools/fr/hotellerie-restauration/hcr/
[9] https://oiraproject.eu/oira-tools/fr/coiffure/coiffure
[10] Le site dédié à MAVimplant (en ligne) dans la restauration : http://hotellerie-restauration-mavimplant.inrs.fr/creation-d-un-lieu-de-travail.html

et sécurité dans les situations de travail rencontrées dans l'établissement. Il pourra pour cela s'appuyer sur cet outil.

Il existe des méthodologies pour aider les TPE à faire l'analyse des accidents du travail (AT) comme l'outil arbre des causes (INRS). L'INRS et l'Assurance Maladie – Risques professionnels ont conçu un nouvel outil en ligne libre d'accès, intitulé « *Agir après un accident du travail* » (outil 82, https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=outil82) pour accompagner les TPE dans l'analyse d'un AT et mieux prévenir les risques. L'entreprise doit identifier les causes de l'AT au niveau de l'organisation du travail, des caractéristiques du milieu, des tâches, du matériel, de la victime et des autres causes possibles. Elle doit ensuite identifier les mesures à mettre en œuvre pour éviter qu'un tel accident ne se reproduise.

- ## Soutien financier pour l'achat de matériel et la formation

Les TPE peuvent bénéficier de soutien financier pour l'achat de matériel adapté qui tiennent des objectifs de sécurité et de prévention. Ces subventions sont obtenues par des demandes de FACT (fond d'amélioration des conditions de travail) donné par les ARACT ou des campagnes de mesure de prévention du service public, par exemple les aides financières simplifiées et les contrats de prévention des CARSAT, les programmes de formation manutention des charges et malades des aides à domicile (CNRACL).

La difficulté pour les dirigeants d'entreprise est de réaliser les dossiers d'appel d'offre, car ils n'ont pas le temps ou les compétences pour le faire. L'aide d'un conseiller de prévention de la CARSAT, de l'ANACT, de la CCI est précieuse pour la réalisation de ces dossiers. Nous avons observé que dans certains cas, les fournisseurs de matériel sont en première ligne pour relayer des informations aux dirigeants des TPE qui vont dans le sens de la prévention. Par exemple, la subvention « Prévention TPE Stop Essuyage »[11] visant à réduire le taux de TMS et d'accident par coupure de la main lors de l'essuyage manuel des verres a été largement relayée par les fournisseurs des machines à laver auprès des restaurateurs. L'OPPBTP donne aussi un soutien aux entreprises du BTP qui investissent dans la formation et l'achat d'équipement visant la sécurité des personnels.

Les OPCO offrent un dispositif de formation continue, de reconversion pour aider les dirigeants et les salariés à se former. Ils sont aussi un soutien financier pour l'embauche de jeunes en contrat d'apprentissage et de professionnalisation.

- ## Travailler la conception du matériel avec les fournisseurs

Les fournisseurs de matériel ne connaissent pas toujours les besoins des salariés et des dirigeants des TPE, qui n'ont pas les moyens d'enrichir un cahier des charges de conception d'équipement et de matériel. Le dirigeant achète ce qui est présent sur le marché de l'offre de matériel et de prestation et participe assez peu à transformer les outils existants pour un usage plus fonctionnel et sécuritaire pour lui et ses salariés. Pourtant leurs connaissances de l'activité pourraient servir à améliorer la conception du matériel et des équipements de travail.

[11] Des informations sur ce dispositif sont disponibles sur le site dédié aux aides aux entreprises (en ligne) : https://les-aides.fr/fiche/apVnC3xGxfTeBGZeTUzZ4_Vm/carsat/subvention-prevention-tpe-stop-essuyage.archive.html

Dans la restauration, les systèmes de prises de commande (cf. les instruments favorisant le travail collectif) seraient à améliorer pour faciliter l'activité réelle des personnes qui les utilisent et la coordination entre la salle et la cuisine. Dans ce secteur les fournisseurs de caisses enregistreuses sont des acteurs importants pour pouvoir améliorer les outils actuels, utilisés aujourd'hui par un très grand nombre de personnes. Une piste de prévention serait que ces outils tiennent les objectifs de gestion de l'entreprise et l'organisation du travail. Les logiciels de gestion utilisés avec le système de prise de commande devraient davantage rendre visible le flux de production des plats en fonction des commandes, améliorer la représentation du travail de chacun, aider à l'anticipation de la gestion du stock et de l'approvisionnement.

Dans le secteur de la coiffure, la prise de RDV sur l'agenda est source de charge mentale élevée car elle interrompt celui qui travaille pour répondre au téléphone ou accueillir le client qui entre dans le salon, la tenue d'un agenda papier devient vite illisible et peu utilisable comme outil de gestion pour se réapprovisionner en produit ou pour faire les comptes ou un bilan d'activité. Or les outils de prise de RDV numérique utilisés aujourd'hui par certains professionnels indépendants pourraient être des outils facilitant le travail de prise de RDV des coiffeurs, tout en gardant des plages libres pour les demandes spontanées non prévues. Un système informatique de prise de RDV pourrait faciliter la gestion des horaires et du personnel du salon et devenir un outil de gestion financière et de production, avec des améliorations de l'outil existant.

Dans le secteur du BTP, la planification de l'activité est souvent difficile avec des retards sur les chantiers, l'absentéisme du personnel et le manque de matériel. Les aléas sont souvent coûteux pour le dirigeant et les salariés amenés à faire plus de déplacements vers l'entrepôt, le magasin de bricolage, etc. Un système informatique simple de gestion des stocks en fonction des besoins d'approvisionnement pourrait aider ces TPE à mieux anticiper leur activité. Un système de gestion des agendas en fonction de la planification des différents chantiers pourrait également améliorer l'affectation des équipes sur les chantiers, ainsi que la définition des horaires prenant en compte les enjeux de santé.

- ### Création avec les CCI d'un guide de conception de l'organisation collective du travail

La chambre de commerce et d'industrie (CCI) intervient au début de la création d'une entreprise, en délivrant un permis d'exploitation à la TPE. Elle met en place des formations pour aider au démarrage de l'installation, en gestion, comptabilité et une sensibilisation à la réglementation sur la sécurité. Elle peut également proposer des formations continues sur des thèmes pertinents à la création d'entreprise et à son fonctionnement.

Notre recherche montre que la prise en compte du rôle du dirigeant dans l'organisation du travail apparait un outil de prévention simple et efficace. Il serait intéressant que la CCI puisse également former les dirigeants sur l'organisation du travail, notamment sur la gestion des horaires, la répartition des postes, la gestion des compétences et de la formation, la conduite de projet, la démarche participation, la gestion des équipements, etc. L'organisation du travail est une ressource pour donner des marges de manœuvre aux salariés et favoriser le travail collectif. L'organisation efficiente permet d'éviter le turn-over et l'absentéisme, qui sont à la genèse de dysfonctionnements et de la dégradation des conditions de travail. En formant les dirigeants à mieux faire ce travail d'organisation, ou en leur donnant un référentiel avec des principes de conception d'une organisation capacitante, on évite les cercles vicieux où les dysfonctionnements organisationnels déstabilisent les équipes et la santé des salariés, qui à leur tour dégrade le travail par leur absentéisme ou leur maladie. Il apparait indispensable de relever le défi

d'un cercle vertueux où une organisation efficiente permet le développement de l'activité, des individus et des collectifs et de la TPE.

4/ Tenir la santé

- ### Tenir financièrement une question de santé pour les TPE

La survie de la TPE est le premier objectif d'un dirigeant. Les contraintes économiques sont à associer avec une charge mentale élevée, des amplitudes horaires longues, des prises de risques et des conditions de travail dégradées. Quel soutien économique imaginer pour aider de façon transitoire les TPE ?

La gestion de la crise de la Covid-19 a été l'occasion d'expérimenter une forme d'aide de l'état qui a pu donner des ressources aux TPE. Les primes ont pu leur permettre dans certaines situations de de ne pas arrêter leur activité, de pouvoir se reposer, de faire des travaux d'aménagements. Ce type de prime exceptionnelle amène à réfléchir à un système d'aide qui pourrait être utilisé de façon spécifique avec des critères à définir, 2-3 mois de soutien financier pour récupérer, avoir une activité réflexive sur son organisation du travail, les relations aux clients et fournisseurs, la gestion des ressources humaines, les investissements et les projets pour l'entreprise. Ce temps de mise à plat pourrait être accompagné par un binôme de conseiller en prévention et de conseiller en gestion/entreprenariat.

- ### Gestion des effectifs et de l'absentéisme

La plateformisation d'auto-entrepreneurs se développe comme un moyen d'assurer un recrutement facile et une mise en relation, de type Brigad (https://brigad.co/fr-FR/). Les conditions d'emploi et de rémunération, le système assurantiel de ce type de plateforme offre cependant peu de garantie aux personnes de « tenir la santé ». Il serait préférable d'avoir des systèmes de partage de la main d'œuvre avec des salariés stables qui font du temps partagé entre plusieurs TPE et qui connaissent le fonctionnement et l'organisation du travail des TPE. Mutualiser le personnel apparait une piste de gestion des ressources humaines entre TPE.

Plusieurs stratégies de prévention sont mises en œuvre dans les TPE que nous avons étudiées. Par exemple en restauration : choisir un cuisinier fiable, un patron capable de faire la cuisine et le bar, limiter l'offre de restauration. Dans un salon de coiffure, prendre un apprenti, le former, lui offrir des conditions d'horaire pour fidéliser le salarié. Dans le BTP, le compagnonnage est également un levier pour stabiliser le personnel.

L'état de santé du dirigeant et l'état de santé des salariés sont étroitement liés. Il apparaît essentiel de les considérer ensemble lorsque les mesures de prévention sont abordées dans un établissement. Le dispositif de prévention actuel en France pourrait être amélioré en ne séparant pas la santé des salariés de celle du dirigeant, ce dernier étant d'office exclu de la boucle préventive par les services de médecine du travail parce qu'il a généralement un statut de travailleur non-salarié, d'indépendant (sauf s'il est gérant minoritaire ou égalitaire et rattaché au régime général). Une piste de prévention serai de revoir la couverture et la protection des indépendants et des produire des chiffres permettant de suivre leur sinistralité et leur décrochage, notamment par l'étude des motifs des cessations d'activité. Les sociologues du travail et les spécialistes de l'emploi pourraient aider le système de santé à comprendre les parcours de sortie ou des conditions de soutenabilité. La complémentaire santé serait un autre acteur à mobiliser sur la prévention de la désinsertion professionnelle.

L'exemple du service de remplacement (Anact, 2016) mis en place pour permettre à des marchands de disques et dirigeants de leur propre TPE de se faire remplacer pour pouvoir prendre des congés, récupérer des longues journées de travail, rétablir un équilibre entre vie privée et professionnelle, est une piste intéressante pour sortir les dirigeants de leur isolement, les soutenir face à leurs difficultés à embaucher (un pool d'employés remplaçants qualifiés) et les aider à prendre du recul sur l'activité quotidienne de leur entreprise.

- ## Repenser la relation aux donneurs d'ordre

Les donneurs d'ordres sont souvent perçus comme une contrainte pour les TPE par leurs attendus, leurs prescriptions, voire leurs injonctions contradictoires. Mais les TPE sont amenés à suivre le cadre posé par le donneur d'ordre pour garder le marché plus ou moins concurrentiel. A l'occasion de la crise Covid, certaines grandes entreprises ont pris conscience de la vulnérabilité de leurs sous-traitants. Les donneurs d'ordres pourraient jouer un rôle positif en prévention si un dialogue entre les deux peut tenir les enjeux de santé, permettant d'expliciter les besoins de chacun et de chercher des solutions ensemble aux problèmes posés. La démarche d'amélioration continue de la production ou les prescriptions de prévention du donneur d'ordre sur le sous-traitant peuvent faire l'objet d'une démarche davantage participative fructueuse pour l'ensemble des acteurs. Par exemple, négociation sur un délai raisonnable de livraison des travaux dans le BTP avec des possibilités d'ajustement. Le donneur d'ordre a tout à gagner à ce que la TPE intervenante soit dans de bonnes conditions de travail, de santé pour tenir sa performance, stabiliser la relation sur la base de la confiance réciproque, où les uns comprennent les contraintes des autres. La représentation du travail peut être davantage partagée.

- ## Améliorer l'organisation du travail

Il n'est pas toujours évident pour un dirigeant de TPE de prendre du recul sur sa propre activité d'organisation du travail, sur le développement de son entreprise, sur sa santé et celles de ses salariés. L'activité réflexive n'est pas aisée quand le dirigeant participe quotidiennement à la production, à la gestion des aléas. Son horizon temporel est à court terme, sur des recherches de solutions immédiates et concrètes, lui laissant peu de place pour une réflexion sur l'organisation et les projets de transformation à moyen ou long terme. Précédemment nous avons déjà évoqué le rôle que pouvait jouer la CCI dans un référentiel d'organisation du travail et l'importance de situer la prévention dans les manières de faire le travail d'organisation du dirigeant avec ses salariés pour favoriser la collaboration.

Un autre acteur pourrait aider les dirigeants, les conseillers en ergonomie et en psychologie du travail en intervenant dans les TPE pour les aider à formaliser l'expérience du dirigeant et rendre visible ses compétences en organisation du travail. Différent d'un contrôleur ou d'un médecin du travail, l'ergonome ou le psychologue du travail peut aider le dirigeant et ses salariés à s'interroger sur la répartition des tâches en fonction des contraintes cognitives et physiques, sur l'intégration des nouveaux salariés dans le collectif, sur les stratégies individuelles et collectives de préservation de la santé. En mettant en évidence le travail réel, l'organisation du travail et l'activité collective de l'établissement, l'intervention est un instrument pour développer des ressources, des régulations, permettant de faire face à l'imprévisibilité, aux situations critiques qui caractérisent les différents secteurs des TPE. L'idée est ici d'offrir la possibilité de réfléchir à ses propres pratiques et de développer des marges de manœuvre, voire les renforcer, pour réussir à tenir les différents enjeux du restaurant (performance, rentabilité, santé).

Le support financier de ces intervenants pourrait être porté par les assurances, les OPCO, les syndicats professionnels par branche d'activité pour pouvoir échanger sur les innovations organisationnelles.

- ### Faire appel et s'enrichir des personnes du réseau

Les ressources partagées entre restaurateurs, entre coiffeurs, ou entre les responsables de la construction reposent sur plusieurs réseaux : avoir une aide extérieure de temps en temps du réseau familial, personnel ou professionnel. Ces réseaux apportent une aide de façon ponctuelle pour faire face à des pics d'activité, à l'absentéisme de personnel, pour compenser des imprévus.

Partager au sein de réseaux permet également de s'enrichir pour penser de nouvelles pratiques ou mode de fonctionnement. Les dirigeants de TPE sont demandeurs de découvrir de nouvelles stratégies professionnelles chez leurs collègues dans un même secteur. Du fait de leur isolement lié aux longs horaires et la difficulté à disposer de temps en dehors de leur entreprise, il nous apparaît intéressant de développer des réseaux permettant l'échange entre dirigeants sur des pratiques professionnelles qui favorisent la préservation de la santé. L'expérience de club d'entreprise à l'ANACT pour prévenir les TMS ou de réseaux de professionnels dans le cadre de plan national et régional coordonné par les CARSAT et l'INRS ont fait leur preuve d'une efficacité de prévention pour les TPE qui ont eu par ces dispositifs des possibilités de discussion autour de problèmes réels touchant aux activités de gestion et de production de la TPE. Ces collectifs métiers ont permis à partir des échanges de construire soit des solutions collectives de transformation propre au secteur, par exemple système de conditionnement des produits dans l'agroalimentaire, de pétrin dans la boulangerie, d'élévation dans les garages, soit des solutions individuelles propres aux contraintes spécifiques de l'établissement. Dans ce cas le collectif a pu aider les chefs d'entreprise et ses salariés à la conduite du projet via la mobilisation d'autres acteurs (syndicats, associations professionnels, CCI, CARSAT, etc.) pour faire évoluer les situations de travail. Il s'agit de s'appuyer sur la diversité des expériences, sur les essais-erreurs des autres pour accompagner les dirigeants de TPE à construire activement leurs propres mesures en prévention intégrées aux modes de production, d'organisation du travail. Ce type de formation-action est une piste de prévention visant à partager sur les bonnes pratiques et à les réinterroger au regard des contextes spécifiques et des évolutions du travail et des travailleurs. Les discussions dans ces workshops visant à générer des solutions peut porter sur des problèmes techniques ou organisationnels. Par exemple une discussion sur la gestion des horaires d'ouverture de l'établissement comme une piste de prévention pour les restaurants ou les salons de coiffure.

L'animation de tels réseaux pourrait être portée par des fonds locaux, régionaux, voire européens.

- ### Formation des salariés à la transmission des gestes de métier et à la coordination.

La construction des gestes professionnels dans leurs différentes dimensions – biomécaniques, cognitives, psycho-sociales – est une ressource pour la prévention des TMS et des RPS. Dans les TPE, lorsque les conditions de transmission sont réunies, du fait de la proximité des salariés et du temps passé ensemble, le geste peut se développer facilement. Cependant ces conditions ne sont pas toujours garanties quand il y a une pénurie en effectif soit par difficultés de recrutement ou de manque de personnel à cause de l'absentéisme pour maladie. Il apparait que la transmission est améliorée par les possibilités de travail collectif. Les régulations des contraintes dans les situations de coopération et de collaboration sont des occasions d'échange entre les novices et les anciens. Ainsi les conditions de transmission et de

construction des gestes protecteurs pour la santé dépendent des modalités de travail collectif. La coordination est un ingrédient de la situation de travail qui favorise ces apprentissages. Concevoir la formation pour un dirigeant ne consiste pas seulement à définir un tuteur pour l'apprenti mais à créer des situations de travail collectif pour l'apprentissage et la formation des gestes de métier. Cela est une condition pour préserver la santé des anciens qui pourront mieux travailler avec les novices, dont l'enjeu est de les stabiliser dans l'emploi tous les deux et d'améliorer la construction de stratégie d'expérience de préservation de la santé des novices.

* * *

Bibliographie

- Baudelot, C., Gollac, M. (2003). Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France. Parsi : Fayard.
- Canguilhem, G. (1966), *Le Normal et le Pathologique*, augmenté de *Nouvelles Réflexions concernant le normal et le pathologique* (1966), 9e rééd. Paris : PUF/Quadrige, [2005]. *Le normal et le pathologique*. Paris : PUF.
- Caroly S., & Weill-Fassina A. (2004). Evolutions des régulations de situations critiques au cours de la vie professionnelle dans des activités de relations de service. *Le Travail Humain*, *67* (4)/200, 304-327.
- Caroly, S., Gaudin, D., Laine, P. et Malenfer, M. (2017a). Quelles pratiques de gestion des risques dans les micro- et petites entreprises ? Résultats de l'étude européenne SESAME. *Hygiène et sécurité du travail*, *248,* 58-64.
- Caroly, S., Gaudin, D., Laine, P. et Malenfer, M. (2017b). Micro- et petites entreprises : le rôle des intermédiaires dans la prévention des risques. *Hygiène et sécurité du travail,* 249, 52-58.
- Clerté, J., Malenfer, M. Caroly, S. (2019). Conclusions de l'étude Sesame. « Quand la taille compte ». Propositions de démarches pour l'amélioration de la santé et de la sécurité au travail au sein des micro- et petites entreprises européennes. *Hygiène et sécurité du travail*, *254* (1er trimestre 2019) / Rubrique « Notes techniques ».
- Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris : PUF, 296 p.
- Colin, J.-F., Aboubadra, S., Jolly, C., Lainé, F., Argouarc'h, J et Bessière S. (2015). *Les métiers en 2022*. Rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications, coréalisé par France Stratégie et la Dares. Disponible en ligne : http://travail-emploi.gouv.fr/etudes-recherches-statistiques-de,76/etudes-et- recherches,77/publications-dares,98/synthese-stat-synthese-eval,2212/11-les-metiers- en-2022-prospective,18628.html
- Cru, D. (2014). Le risque et la règles. Paris : édition Héres
- DARES (2016). La prévention des risques professionnels. Les mesures mises en œuvre par les employeurs publics et privés. Dares Analyse, mars 2016, N°013
- Dejours, C. (1988). *Plaisir et souffrance dans le travail*. Tome 1. Paris : Edition de l'AOCIP.
- **D**u Tertre,C. (2015). Services immatériels et relationnels : intensité du travail et santé, *Activités*, 2-1, http://journals.openedition.org/activites/1567
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F, Durafourg, J., Kerguelen, A. (1997). *Comprendre le travail pour le transformer. La pratique de l'ergonomie*. Lyon : Editions ANACT.
- Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (2020). *TutoPrév' accueil Hôtellerie-Restauration*. Édition INRS, ED 4467, Paris. Disponible en ligne : https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%204467
- Leplat, J. (2006). La notion de régulation dans l'analyse de l'activité. *PISTES, 8* (1), https://journals.openedition.org/pistes/3101
- Volkoff, S., Gaudart, C. (2015). Conditions de travail et « soutenabilité » : des connaissances à l'action. Rapport de recherche CEE 91, aout 2015