

UNIVERSITE DES SCIENCES ET TECHNOLOGIES DE LILLE
U.F.R. DE SCIENCES ECONOMIQUES ET SOCIALES

Thèse pour l'obtention du Doctorat

Discipline : Sociologie



RESEAUX ET CHANTIERS

Performance et capital social des entrepreneurs du bâtiment

Présentée et soutenue publiquement le 10 décembre 2004 par

Catherine COMET

Jury :

Madame Elisabeth CAMPAGNAC, Directrice de recherche à l'Ecole Nationale des Ponts et Chaussées, rapporteur

Monsieur Alain DESREUMAUX, Professeur à l'Université de Lille I

Monsieur Lucien KARPIK, Professeur à l'Ecole Nationale Supérieure des Mines de Paris

Monsieur Emmanuel LAZEGA, Professeur à l'Université de Lille I, directeur de thèse

Monsieur Philippe STEINER, Professeur à l'Université de Lille III, rapporteur

Mes remerciements vont tout d'abord à Emmanuel Lazega, pour avoir accepté de diriger ma thèse, pour la qualité de son encadrement - savant mélange de directivité et de non-directivité - et pour la constance de son soutien. Je suis également reconnaissante à Claudius Brosse et Renaud Sainsaulieu, qui m'ont les premiers témoigné leur confiance dans ce projet.

Cette thèse a été réalisée dans le cadre d'une convention Cifre (Convention industrielle de formation par la recherche) avec la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du bâtiment (CAPEB). Cette dernière a largement facilité mon accès au terrain. Ce travail est redevable du soutien de Jean Lardin et de Jean-Claude Condou, respectivement Président et Secrétaire Général de cette organisation professionnelle. Je remercie tous les membres de la CAPEB qui m'ont aidée et notamment Agnès Thibault, les membres du Service des Affaires Economiques ainsi que MM. Armanini, Caligaris, Carton, Lemouzy et Liébus.

Au cours de mon expérience à la CAPEB, j'ai côtoyé de nombreux acteurs de la construction, dont certains m'ont fait part de leurs encouragements bienveillants. Je souhaite en particulier remercier Roger Maquaire (Saint-Gobain), Président du Club de l'Amélioration de l'Habitat, et Maurice Girault (Direction des Affaires Economiques et Internationales, Ministère de l'Equipement).

Ce travail n'aurait pas en outre vu le jour sans les professionnels qui m'ont ouvert les portes de leur entreprise et qui ont accepté de répondre à mes questions. Je les en remercie chaleureusement. L'intérêt et l'enthousiasme avec lesquels de multiples artisans et chefs de petites entreprises ont accueilli mes travaux ont été de plus une source de motivation.

Plusieurs sociologues m'ont offert leurs conseils avisés à des moments critiques de la thèse. Je remercie vivement Ronald Breiger, Alexis Ferrand et Tom Snijders pour leur apport méthodologique ainsi que Yves Criton et Jacques Pillemont pour leurs critiques constructives. Les membres du GARES (Groupe d'Analyse des Réseaux, Espaces et Structures Sociales) m'ont été précieux pour rompre l'isolement de la thèse, pour faciliter l'apprentissage des outils d'analyse de réseaux et pour avancer dans cette recherche. Je

suis très reconnaissante à Sébastien Delarre, Sylvie Denquin, Ainhoa de Federico, Claire Lemerrier, Elise Penalva, Ségolène Petite, Alexandra Thierry et Olivier Wattebled pour leur amitié et leur appui.

J'aimerais plus généralement remercier tous ceux qui m'ont soutenue et « supportée » pendant cette période. Merci notamment à Anita, Anne, Aurélie, Marie et Samia pour leur fidèle amitié ainsi qu'à ma grand-mère, mes parents, mon frère et ma sœur pour leur amour.

Je suis reconnaissante à mon père, Samia et Xavier pour leur contribution en matière de relecture.

Je dédie ce travail à mes grands-parents disparus.

Résumé

Cette thèse présente deux principaux objectifs. Le premier vise à déterminer les facteurs de contingence du rendement du capital social des artisans et petites entreprises du bâtiment. Les résultats mettent en exergue, d'une part, le rôle de la position des entreprises dans le procès de production ainsi que celui du degré de standardisation de leur activité et, d'autre part, le lien entre encastrement structural et encastrement culturel à travers les attentes normatives. Le second concerne l'évolution des dispositifs de confiance de l'artisanat du bâtiment et des conventions de qualité qui les sous-tendent. L'originalité de cette recherche est d'articuler une approche structurale élargie à la perspective socio-technique et à l'analyse stratégique en vue de contribuer à une meilleure compréhension des ressorts du capital social, de la construction sociale des marchés et de l'action collective d'entrepreneurs interdépendants.

Mots-clés : sociologie économique, capital social, petites entreprises, bâtiment, performance, qualité, confiance, analyse de réseaux

Sommaire

<i>Sommaire</i>	5
<i>Synthèse</i>	12
<i>Introduction</i>	15
1. Encastremets des entrepreneurs	23
1.1 Vers une intégration de la sociologie et de l'économie ?	27
1.1.1 Origine des concepts clés	28
Le capital et la reproduction des inégalités	28
Esprit entrepreneurial	29
Division du travail et solidarités	30
Modes de rationalisation	31
1.1.2 Autres héritages	32
Relations informelles	32
Effets pervers	33
Valeurs précaires	34
Echange et pouvoir	35
Perspective socio-technique	36
Analyse stratégique	36
1.1.3 Renouveau de la sociologie économique	38
Théorie des coûts de transaction	38
Concept d'encastrement	39
Limites de la « nouvelle » sociologie économique	41
1.2 Paradoxe de l'encastrement	45
1.2.1 Capital social collectif	46
Attentes normatives	46
Cohésion et fermeture	46
1.2.2 Capital social individuel	47
Coopération ou recherche d'opportunités	47
Liens faibles et vides structuraux	48
Stratégies du <i>tertius gaudens</i>	49
Valeur contingente du capital social	50
1.2.3 Rendement des investissements relationnels	52

Couplage et découplage.....	52
Compromis entre sécurité et flexibilité	53
1.3 Interdépendance des entrepreneurs	56
1.3.1 Théories de l'entrepreneur.....	56
Recherches françaises.....	56
Recherches anglo-saxonnes.....	57
Point de vue marchand	59
1.3.2 Relations interentreprises	60
Traditions sociologiques.....	61
Economie néo-institutionnelle.....	65
1.3.3 Groupements d'entreprises.....	68
Coalition de marchands	68
Districts industriels.....	69
Systèmes productifs locaux	70
Modèle collégial	70
1.3.3 Marchés de production	71
Approche structurale	71
Approches politico-culturelles.....	73
Economie de la qualité	73
Hiérarchie de statut.....	75
Conclusion.....	77
2. Acteurs, marchés et système productif.....	80
2.1 Gens de métier	85
2.1.1 construction politique de l'artisanat	85
2.1.2 Identité artisanale et identité de métier.....	87
2.1.3 Reproduction sociale en panne ?	89
Vieillesse de la population active.....	89
Problèmes de recrutement	91
2.2 Marchés du bâtiment	93
2.2.1 Principales évolutions depuis 50 ans.....	93
Euphorie d'après-guerre	94
Changement de donne des années 70.....	96
2.2.2 Marché de la maison individuelle.....	100
Bipolarisation et dépendances	100

Instrumentation de la rencontre offre / demande.....	102
2.2.3 Marché de l'entretien-amélioration de logement	103
Economies formelle et informelle	103
Paradoxes de l'économie informelle	106
2.3 Système constructif.....	108
2.3.1 Echec des tentatives d'industrialisation.....	108
Typification, répétition, continuité	108
Néo-taylorisme	110
2.3.2 Travail en atelier et travail sur chantier.....	111
Variabilités interne et externe.....	111
Interdépendances et commande par l'aval	113
2.3.3 Organisation professionnelle de la production.....	114
Organisation bureaucratique <i>versus</i> organisation par métier	114
Complexité des activités de construction	116
2.3.3 Configurations du procès de travail.....	117
Maîtrise d'œuvre	118
Contrat de construction de maisons individuelles.....	121
Contrats de travaux.....	121
Intégration ou sous-traitance	122
2.4 Typologies d'entrepreneurs.....	124
2.4.1 Origine du capital social.....	124
Reprise.....	124
Création	126
2.4.2 Modèle collégial <i>versus</i> modèle bureaucratique	127
2.4.3 Innovation et visibilité.....	128
2.4.4 Liens forts et liens faibles.....	133
Conclusion.....	134
3. Méthodologie	136
3.1 Objectifs	138
3.2 Enquête de terrain.....	140
3.3 Enquête réseaux.....	142
3.3.1 Elaboration du questionnaire.....	142
3.3.2 Mesures de performance.....	145

Approches sociologiques.....	145
Opérationnalisation.....	146
3.3.3 Echantillon d'entrepreneurs.....	149
3.3.4 Contrainte structurale	151
Construction de l'indicateur	151
Modes de calcul.....	153
3.4 Recherche-action	157
3.4.1 Chantiers des artisans du patrimoine.....	157
3.4.2 Importance de la pose d'éléments préfabriqués	158
3.4.3 Systèmes d'intermédiation	159
3.4.4 Marché de la maison individuelle.....	160
Conclusion.....	161
4. <i>Qualité et dispositifs de confiance</i>	162
4.1 Remise en cause des dispositifs individuels.....	166
4.1.1 Politiques commerciales.....	166
Moyens de communication.....	166
Rôle du réseau personnel.....	168
Outils commerciaux.....	168
4.1.2 Encastrement et désencastrement des relations marchandes.....	170
Impact de la réputation locale.....	170
« Bons » et « mauvais » clients	171
Avantages et inconvénients des relations encadrées et désencadrées.....	172
4.1.3 Zone d'intervention et réseaux personnels.....	175
Marchés de proximité	175
Communautarisme.....	176
4.2 Renforcement des dispositifs professionnels.....	181
4.2.1 Qualification, certification et labélisation	182
Systèmes de qualification	182
Normalisation	183
Emergence de systèmes de reconnaissance de la qualité de service	185
4.2.2 Enjeux des dispositifs professionnels.....	185
Crise des professions	186
Risques de déprofessionnalisation.....	188
Différenciation des enjeux selon les professions.....	189

4.3	Développement des intermédiaires marchands	191
4.3.1	Différents systèmes d'intermédiation.....	191
	Associations gérées par EDF	194
	Systèmes gérés par des industriels	195
4.3.2	Perception des artisans	196
	Appréciations des adhérents.....	196
	Avis des élus professionnels.....	198
4.3.3	Effets des systèmes d'intermédiation	201
	Prolétarianisation ?	202
	Déqualification ?	202
	... Ou éclatement de la population artisanale.....	204
4.4	Limites des dispositifs collectifs.....	206
4.4.1	Léthargie des coopératives et groupements.....	206
	Coopératives de production.....	206
	Groupements d'achat.....	209
4.4.2	Dynamisme des associations commerciales.....	209
4.4.3	Freins au développement des coopératives de production	212
	Autonomie et contraintes de variabilité.....	212
	Contraintes externes	216
	Conclusion	217
5.	<i>Performance et encastrément structural</i>	221
5.1	Profitabilité et structure relationnelle	224
5.1.1	Facteurs de contingence du capital social	224
	Profitabilité et contrainte structurale	224
	Compromis entre flexibilité et sécurité	224
	Modèle élaboré à partir des réseaux agrégés.....	227
	Distinction entre marché interne et marché externe	228
	Déterminants de la profitabilité par catégorie d'entreprises.....	230
	Entreprises de peinture avec CIP.....	231
	Entreprises d'électricité avec CIP	231
	Entreprises de maçonnerie.....	232
	Entreprises de plomberie-dépannage.....	232
	Effets différenciés des vides structuraux.....	233
5.1.2	Effets du chevauchement de niches.....	236

Position de relais.....	236
Mesures de chevauchement de niches.....	240
Opérationnalisation.....	242
Avantages concurrentiels liés aux sources de pouvoir.....	243
5.1.3 Logiques sociales selon les réseaux par ressource.....	247
Dépendances relatives des catégories d'entreprises.....	247
Informations sur les marchés.....	248
Recommandation.....	248
Apport d'affaires direct.....	249
Synthèse.....	250
Opportunités <i>versus</i> attentes normatives.....	251
Différenciation des logiques sociales selon les réseaux par ressource.....	253
5.1.4 Synthèse des résultats.....	256
5.2 Productivité et relations professionnelles.....	261
5.2.1 Déterminants de la productivité dans le bâtiment.....	261
Difficultés liées à la mesure de la productivité dans le BTP.....	261
Evolution comparée de la productivité dans le BTP et dans l'industrie.....	262
Spécificités des déterminants de la productivité dans le BTP.....	263
De la question des interfaces aux démarches ensemblières.....	266
5.2.2 Coordination et relations interentreprises.....	268
Faiblesse de la maîtrise d'œuvre.....	268
Auto-régulation sur les chantiers.....	271
Dépendances fonctionnelles et relations interprofessionnelles.....	273
Micro-communautés professionnelles.....	275
5.2.3 Déterminants structuraux par catégorie d'entreprises.....	277
Entreprises de peinture avec CIP.....	280
Entreprises de plomberie.....	280
Entreprises d'électricité avec CIP.....	280
Entreprises de maçonnerie.....	281
Synthèse des résultats.....	282
Conclusion.....	285
Synthèse transversale.....	285
Synthèse par catégorie d'entreprises.....	290
Conclusion.....	294

<i>Bibliographie</i>	306
<i>Liste des tableaux, graphiques et schémas</i>	326
<i>Annexes</i>	329

Synthèse

Cette recherche porte sur le rôle de l'encastrement social des artisans et petites entreprises du bâtiment en matière d'accès au marché. L'accès au marché est considéré, premièrement, sous l'angle de la qualité et des dispositifs de confiance et, deuxièmement, sous l'angle de la performance et du capital social. L'analyse des facteurs de contingence du capital social de ces entrepreneurs vise à participer à la genèse d'une théorie néo-structurale de la performance. L'originalité de cette thèse est d'articuler une approche structurale élargie, c'est-à-dire intégrant le rôle de la culture, à la perspective socio-technique et à l'analyse stratégique en vue de contribuer à une meilleure compréhension des ressorts du capital social, de la construction sociale des marchés et de l'action collective d'entrepreneurs interdépendants.

Les enjeux de cette thèse sont à la fois théoriques et appliqués. Le rendement du capital social d'un collectif est d'autant plus élevé que les relations sont denses et que le groupe est relativement fermé. La cohésion et la fermeture sont favorables au contrôle des comportements opportunistes et aux rapports de coopération et de confiance. Le rendement du capital social d'un individu est d'autant plus élevé que ses contacts sont nombreux, disposés à rendre service et pourvus de ressources. L'enjeu théorique consiste à mieux cerner les mécanismes sociaux sous-jacents au rendement du capital social. A l'instar de l'économie néo-classique, la « nouvelle » sociologie économique a en outre tendance à privilégier un point de vue marchand au détriment de l'aspect productif et technique de l'activité économique. En mettant l'accent sur le contexte socio-technique des entreprises et sur leurs interdépendances fonctionnelles dans le procès de production, notre approche cherche à dépasser cette limite et à conjuguer les arguments liés au capital social individuel et au capital social collectif. Par ailleurs, les dispositifs de captation de clients des artisans et petites entreprises du bâtiment restent mal appréhendés, alors que de nouveaux entrants comme la grande distribution s'attaquent à leurs marchés. Nous avons combiné plusieurs méthodes pour répondre aux objectifs de cette recherche : une enquête de terrain auprès de douze entreprises, une enquête sur les réseaux personnels de plus de cent cinquante entrepreneurs et de l'observation participante au sein d'un syndicat représentant l'artisanat du bâtiment.

Les problèmes de qualité sont aigus dans le bâtiment. Les dispositifs de confiance jouent un rôle d'autant plus important, que la qualité est l'objet d'une forte incertitude dans le choix d'une entreprise. Le dispositif traditionnel repose sur le renom de l'entrepreneur et sur ses relations de proximité. En l'absence d'autre garantie, les liens interpersonnels assurent une fonction de régulation. La nature des échanges constitue un premier facteur de contingence du capital social. Les relations des entrepreneurs peuvent être porteuses aussi bien d'opportunités que d'attentes normatives. Nous montrons que les logiques sociales liées aux réseaux d'information diffèrent de celles liées aux réseaux de recommandation. Plus leurs prescripteurs sont encastrés dans des réseaux cohésifs et limités, meilleure est la profitabilité des électriciens et des maçons. La cohésion et la fermeture des réseaux sont propices à la confiance. Inversement, plus les informateurs sont nombreux et déconnectés, meilleures sont les marges bénéficiaires de ces entrepreneurs. Les vides structuraux, c'est-à-dire l'absence de relation entre les contacts, augmentent la valeur des informations fournies. Certains effets de l'encastrement structural ne se comprennent qu'à la lumière de l'encastrement culturel et normatif.

Le contexte socio-technique des entreprises représente un second facteur de contingence du capital social. La position dans le procès de construction ainsi que le degré de routine et de technicité de l'activité déterminent trois profils relationnels différents. Les maçons relèvent de la catégorie des entrepreneurs relais. Ils interviennent en amont du processus constructif et leurs prestations varient d'un chantier à l'autre. Leur activité est donc faiblement standardisée. Leur profitabilité dépend de leur position de relais entre leurs contacts artisans et non-artisans. La déconnexion de ces deux types de relation est pour eux source d'avantage concurrentiel. De plus, leur productivité est positivement corrélée avec la cohésion de leur réseau d'artisans d'autres corps d'état. Placés en position d'intermédiaire, ils tirent d'autant mieux profit du contrôle qu'ils exercent sur le procès de production. Les électriciens relèvent de la catégorie des entrepreneurs experts. L'activité de ces professionnels présente le degré le plus élevé de technicité. L'effet des vides structuraux est positif sur leur profitabilité. La déconnexion de leurs contacts conforte leur position d'expert incontournable. Par ailleurs, leur productivité est liée à leur centralité professionnelle. Plus ils sont connectés à d'autres électriciens, mieux ils sont informés et plus ils ont accès à une main d'œuvre qualifiée. Les artisans recrutent avant tout grâce au « bouche-à-oreille ». Le réseau intraorganisationnel et le réseau interorganisationnel sont notamment reliés par les flux de main d'œuvre et de sous-traitance. Les plombiers-dépanneurs et les peintres appartiennent à la catégorie des entrepreneurs dépendants. Leur

activité est relativement standardisée. De plus, ils interviennent en aval du processus constructif et sont donc tributaires sur les chantiers des intervenants précédents. Ces caractéristiques préstructurent leurs contraintes et opportunités. Les vides structuraux ont un effet négatif sur la profitabilité des plombiers. Leur marge bénéficiaire dépend de leur encastrement au sein de niches sociales où ces entrepreneurs trouvent un moyen de se protéger des incertitudes. La productivité des peintres et des plombiers est en outre améliorée par leur centralité interprofessionnelle. Leurs relations avec les entrepreneurs d'autres corps d'état leur permettent de mieux gérer les interfaces sur les chantiers et ainsi d'atténuer leur dépendance. En bref, le contexte socio-technique conditionne les sources de pouvoir auxquelles ont accès les entreprises et l'efficacité du compromis entre stratégies défensives et stratégies offensives. Moins une entreprise a de sources de pouvoir à sa disposition, plus elle a intérêt à privilégier une stratégie défensive et la sécurité au sein de niches sociales. Plus elle a accès à des sources de pouvoir, plus elle a intérêt à privilégier une stratégie offensive et des réseaux riches en vides structuraux pour asseoir son avantage concurrentiel.

Ces résultats soulignent les divergences d'intérêt des artisans en matière d'association. Si la plupart des entrepreneurs interrogés font partie de cliques associant des professionnels de différents corps d'état, peu appartiennent à des coopératives de production. Tous les entrepreneurs ne bénéficient notamment pas de la même manière des relations interprofessionnelles, ce qui éclaire leur réticence à se grouper formellement. Chaque profession expérimente des contraintes productives différentes. La notion de temps change selon les métiers. Non seulement les durées des interventions sur les chantiers varient, mais les rythmes également. Le facteur temps et la variabilité de l'activité expliquent la difficulté à stabiliser des collectifs de travail au sein d'organisations pérennes.

Introduction

« De réputation et de fait, la France a été *la* nation de la petite entreprise et des artisans. » Pourtant, « j'ai été frappé par la condescendance avec laquelle ils ont été traités – lorsqu'ils le furent. Méprisés parfois, décrits souvent de façon romantique, habituellement ignorés, les artisans ont rarement été pris au sérieux. » (Zdatny 1990)

Cette recherche porte sur les effets de l'encastrement social des artisans et petites entreprises du bâtiment, en termes de performance et de qualité. Le premier angle nous conduit à mobiliser l'analyse de réseaux sociaux. Il s'agit de mettre à jour les déterminants structureaux de la performance de ces entrepreneurs. Deux facettes de leur performance sont étudiées : la rentabilité et la productivité. A partir de ces analyses, plusieurs facteurs de contingence du rendement du capital social sont mis en exergue : en particulier le contexte socio-technique des entreprises, la nature des ressources échangées et le statut des contacts. Le deuxième angle est celui des enjeux de l'encastrement social en terme de qualité. Nous cherchons à saisir les évolutions des dispositifs de confiance de l'artisanat du bâtiment et des conventions de qualité qui les sous-tendent. L'originalité de cette recherche est d'articuler une approche structurale élargie à la perspective socio-technique et à l'analyse stratégique en vue de contribuer à une meilleure compréhension des ressorts du capital social, de la construction sociale des marchés et de l'action collective d'entrepreneurs interdépendants. Elle répond à des objectifs à la fois théoriques et appliqués. Les principaux enjeux théoriques sont ceux du capital social et des dispositifs de confiance. L'enjeu appliqué est celui de l'accès au marché de l'artisanat du bâtiment, à l'heure de la sous-traitance en cascade et de l'essor des systèmes d'intermédiation.

Cette thèse se situe dans le champ de la sociologie économique néo-structurale. Le principal fondement du renouveau de la sociologie économique peut se résumer dans le concept d'encastrement (Steiner 2002). Polanyi a, le premier, fait usage de ce terme pour traduire un phénomène datant du XIXème siècle, le désencastrement de la sphère

économique vis-à-vis du politique. En bref, la fiction, conçue par les économistes, d'un marché autorégulateur s'actualiserait par le biais d'une autonomisation croissante du monde économique. Culturel, structural, institutionnel, l'encastrement social de l'économie revêt toutefois bien des formes. Une approche fondée sur l'encastrement vise à dépasser à la fois les conceptions sous-socialisées de l'*homo œconomicus* et les conceptions sur-socialisées de l'*homo sociologicus*, en mettant l'accent sur le contexte d'action (Granovetter 1985). Au-delà de la contextualisation du rendement du capital social, notre démarche vise à montrer le lien entre l'encastrement structural et l'encastrement culturel.

Notre recherche contribue à l'enrichissement des théories du capital social des entreprises. Avec sa théorie de l'autonomie structurale, Burt a ouvert la voie à l'étude des relations interorganisationnelles en terme de capital social (1983, 1992). Toutefois, cette théorie présente deux principales limites à nos yeux. Premièrement, elle offre une vision essentiellement instrumentale des relations. Elle élude en particulier la question de l'action collective, en se focalisant sur l'aspect concurrentiel, sans réellement tenir compte de l'aspect productif. La négligence des aspects productifs et techniques de l'activité économique est un reproche que l'on peut adresser de manière plus générale à la « nouvelle » sociologie économique (Swedberg 2004). Deuxièmement, l'aspect systématique de cette théorie laisse songeur. Toutes les entreprises devraient adopter la même stratégie relationnelle : créer, d'un côté, des réseaux cohésifs avec leurs concurrents et multiplier, de l'autre, les vides structuraux¹ au sein de leurs réseaux de clients et de fournisseurs (1992, 2001). Par ailleurs, Burt défend ce modèle à partir d'analyses menées sur des flux intersectoriels, non sur des relations interentreprises. Gargiulo et Benassi obtiennent d'autres résultats à propos des stratégies d'alliance des entreprises et montrent la nécessité de contextualiser ces stratégies relationnelles (2000). Un consensus s'est d'ailleurs formé, parmi les sociologues, concernant la valeur contingente du capital social des entreprises (Gabbay et Leenders 2001, Flap et Völker 2004) et la nécessité d'approfondir les mécanismes expliquant le rendement du capital social (Uzzi 1997 et 1999). Selon les contextes, le capital social peut produire des effets positifs comme négatifs liés à des mécanismes de solidarité, de contrôle et de régulation de l'activité économique (Lazega et Mounier 2003). Une étude portant sur les chefs d'entreprise en Chine montre, par exemple, le rôle bien particulier que joue le capital social dans ce

¹ Un vide structural est une absence de relation entre deux contacts.

contexte spécifique de « capitalisme sauvage » (Peng 2004). Le capital social, mesuré par la proportion de population appartenant à des clans familiaux, favorise la création d'entreprises privées. Le mécanisme sous-jacent à cette forme de capital social repose sur la protection par le clan des entrepreneurs affiliés vis-à-vis de l'avidité de fonctionnaires corrompus. Le capital social pallie, dans ce contexte, la défaillance des institutions régulant les marchés, telle que la propriété privée. Il joue le rôle de régulation informelle. L'aspect normatif de l'encastrement culturel permet d'expliquer certains effets de l'encastrement structural (Coleman 1990).

L'artisanat du bâtiment offre un terrain particulièrement intéressant pour l'étude des effets de l'encastrement social. Au premier abord, ce secteur interroge par ses apparences archaïques. La plupart des métiers datent de l'ère préindustrielle et évoluent peu. Ces entrepreneurs conservent souvent un mode de fonctionnement pré-capitaliste. Nombreux sont d'ailleurs ceux qui gardent un pied dans l'économie informelle, ne déclarant qu'une partie de leur activité. Les artisans forment enfin une communauté professionnelle relativement hermétique. Néanmoins, leur vigueur économique fait mentir les Cassandre annonçant leur déclin. Les entreprises de moins de 20 salariés occupent près de 850 000 actifs dans le bâtiment et réalisent plus de 60% de la production du secteur. Leur poids économique ne cesse de se confirmer aussi bien en valeur absolue, qu'en valeur relative. Les relations interpersonnelles constituent leur principal mode d'accès au marché. Pourtant, interrogés sur leurs contacts stratégiques, leur réseau professionnel se révèle fortement limité, traduisant ainsi une certaine efficacité. Enfin, le procès de travail de type chantier implique souvent la coordination de plusieurs entreprises spécialisées, en l'absence fréquente de maître d'œuvre. Les relations informelles apparaissent, dans ces conditions, remplir un rôle déterminant dans l'ajustement mutuel, l'adaptation aux contraintes de variabilité et au final sur la performance relative des entreprises. De plus, l'organisation par métier de la production sous-entend de fortes relations d'interdépendance parmi les acteurs du chantier.

Par ailleurs, l'analyse des effets de leur encastrement social présente des enjeux importants. Alors que l'arrivée de nouveaux acteurs comme la grande distribution sur le marché de l'entretien-amélioration de logements semble menacer l'artisanat du bâtiment, les modalités de son accès au marché sont mal appréhendées. Les travaux menés par les économistes sur ces marchés se focalisent essentiellement sur les déterminants de la demande, mettant en avant des variables macroéconomiques telles que le taux d'inflation,

l'évolution du revenu des ménages, le taux de rendement des obligations, le taux de chômage, la croissance du PIB (Coloos et al. 1997, Thibault 1998). A l'inverse, les travaux des sociologues, quand ils s'intéressent aux entreprises du bâtiment, procèdent par enquête monographique et n'aboutissent, généralement, qu'à des typologies d'artisans et de petites entreprises en fonction de leur capital social (Casella et al. 1986, Pillemont et al. 1987, Roy 1995). Peu dépassent le stade descriptif. Ils n'apportent pas d'explication quant aux mécanismes sous-tendant le rendement de leur capital social. Or avant même de tenter d'évaluer si les nouveaux acteurs sur ces marchés peuvent représenter une quelconque menace pour les entrepreneurs du bâtiment, encore faut-il disposer d'éléments permettant de juger de l'efficacité et de la pérennité de leurs dispositifs de captation de clients. De plus, la qualité est un problème latent dans le bâtiment. La question de son contrôle et de sa régulation est donc cruciale. Enfin, alors que les coopératives de production apparaissent comme une solution face aux menaces de subordination qui pèsent sur les artisans du bâtiment à travers la sous-traitance et les systèmes d'intermédiation, ces groupements ne connaissent qu'un développement limité. La question des effets de l'encastrement structural et culturel rencontre donc sur ce terrain des échos spécifiques et relève d'enjeux décisifs.

Cette thèse se compose de cinq chapitres. Le premier traite du cadre théorique de la recherche. Le second examine les spécificités de l'encastrement social des artisans et petites entreprises du bâtiment. Le troisième détaille la méthodologie utilisée. Le quatrième soulève la question des enjeux de l'encastrement social des entrepreneurs du bâtiment en terme de qualité. Le cinquième présente les résultats de la recherche sur le lien entre performance et encastrements structural.

Le premier chapitre présente les principaux héritages théoriques sur lesquels se fonde cette recherche. Traitant de l'encastrement social, elle se place directement au cœur du programme de la « nouvelle » sociologie économique, tel que le définit Granovetter (2000b). Elle tente néanmoins de remédier à certaines des limites de ce champ de recherche, à travers des partis pris théoriques réfléchis. L'accent mis sur le contexte socio-technique des entreprises vise à ancrer une théorie néo-structurale de la performance dans le procès de production, de manière à dépasser une conception purement marchande de l'activité économique. Par ailleurs, l'attention portée aux mécanismes de régulation de la qualité nous semble être un moyen pertinent d'articuler encastrement structural et encastrement culturel (Karpik 1989) et de résoudre les contradictions entre capital social

individuel et capital social collectif (Lazega 1999 et 2001). En effet, différentes visions s'affrontent à propos du capital social. La première concerne plus spécifiquement le capital social collectif. Il s'agit d'une approche relativement communautariste du capital social (Portes 1998), dans la mesure où elle associe son rendement à la production de confiance, de coopération, d'identité collective et de conformité vis-à-vis d'attentes normatives (Coleman 1990). Le rendement du capital social collectif dépend de la cohésion et de la fermeture des réseaux. La seconde est plus instrumentale et individualiste. Elle s'intéresse au rendement du capital social en matière d'opportunités (Granovetter 1973) et d'avantages concurrentiels (Burt 1992), soulignant les effets pervers de la cohésion et de la fermeture des groupes sociaux en terme d'« arthrite structurale » (Burt 1999). Le rendement du capital social individuel dépend, dans cette perspective, essentiellement du nombre de liens, de la déconnexion des réseaux et de la faible contrainte que représente chaque relation. Les deux arguments sont valables, mais s'appliquent à des relations et des objectifs différents (Lin 2001b). Le premier argument concerne essentiellement les relations familiales, amicales, de support émotionnel et d'entraide (Steiner 2003). Le second concerne, avant tout, les relations instrumentales, comme les relations purement marchandes. Uzzi montre que le réseau d'un entrepreneur doit comprendre ces deux types de relations, encadrées et désencadrées, pour un rendement optimal (1996). Podolny et Baron soulignent, quant à eux, les logiques sociales distinctes de ces relations, expliquant les divergences d'effet de l'encastrement selon la nature des ressources échangées (1997). Enfin, l'originalité de cette recherche est, également, d'accorder à la performance une place de tout premier plan. Il nous semble, en effet, important que la sociologie économique se saisisse de ce concept, de manière à dépasser la vision très étroite qu'en ont les économistes (Meyer 1994) et à ne pas éluder « l'encastrement de l'économie dans la science économique » (Callon 1998).

Le deuxième chapitre aborde successivement les principaux sous-systèmes dans lesquels sont encadrés les artisans et petites entreprises du bâtiment. L'artisanat du bâtiment fonde sa légitimité et son identité collective sur des valeurs de métier et d'indépendance (Zarca 1988). Le modèle de l'indépendant (Gresle 1981) semble toutefois laisser la place à un modèle plus classique de micro-PME (Auvolat 1997), alors que les valeurs de métier sont ébranlées sous l'effet de multiples facteurs de déstabilisation. Les tentatives d'industrialisation, le critère du « moins disant » sur les marchés publics et le développement des produits « prêts-à-poser » en sont les principaux (Pillemont 2002). De plus, les politiques de gestion régressives de la main d'œuvre fondée sur la sous-traitance

en cascade, l'emploi de faux-artisans et, en définitive, le travail clandestin sont à l'origine des difficultés actuelles du secteur en terme de recrutement de main d'œuvre qualifiée (Campinos-Dubernet 1985). Deux modes de contrôle opposés co-existent dans ce secteur (Desreumaux 1996) : un mode de contrôle hiérarchique à travers les relations de sous-traitance et un mode de contrôle latéral dont témoigne l'importance de l'économie informelle. Ces modes de contrôle se révèlent cependant bien imparfaits, eu égard aux problèmes de qualité (Henry 1996). Les spécificités du procès de production de type chantier apportent, par ailleurs, un éclairage indispensable à la compréhension des mécanismes de contrôle et de régulation dans le bâtiment. Les chantiers structurent les relations d'interdépendance fonctionnelle. Comme pour les relations de sous-traitance, ce sont les petites entreprises du second œuvre qui sont en position de subordination. Le système de l'auto-régulation montre, dans ce contexte, ses limites.

Le troisième chapitre présente les enquêtes que nous avons réalisées en vue de répondre aux objectifs de cette recherche : une enquête ethnographique auprès d'une dizaine d'entreprises, une enquête plus systématique sur les réseaux personnels d'un échantillon d'entrepreneurs et de l'observation participante au sein d'un syndicat professionnel. L'enquête ethnographique a consisté à observer des entrepreneurs de différents corps de métier dans leurs activités quotidiennes de prospection commerciale, de suivi et d'approvisionnement de chantiers et de gestion administrative. Nous avons recueilli des informations à partir d'observation de chantiers et de réunions, ainsi qu'à partir d'entretiens semi-directifs. L'enquête réseaux a été conçue de manière à tester nos hypothèses théoriques quant au rendement du capital social. Nous avons élaboré une typologie d'entreprises en fonction de critères liés aux caractéristiques techniques de leur activité. Puis, nous avons recueilli des données auprès d'un échantillon d'entrepreneurs de chaque catégorie théorique. Au total, plus de 150 entrepreneurs ont été interrogés. Ces enquêtes ont été couplées à des études menées dans le cadre d'une recherche-action sur l'accès au marché des entrepreneurs du bâtiment de manière à élargir notre approche. Au final, une somme conséquente de données étaye cette recherche exploratoire et nous permet d'avancer des conclusions robustes.

Le quatrième chapitre questionne les différents dispositifs mobilisés par les artisans et les petites entreprises pour capter des clients et pallier les incertitudes sur la qualité. La question de l'évolution des dispositifs de confiance concerne des phénomènes plus ou moins émergents, qui se prêtent difficilement à des conclusions définitives. Il s'agit plutôt

d'évaluer des tendances. Cependant, nous sommes, à la lumière de nos données, en mesure de relativiser un certain nombre d'affirmations. Premièrement, les dispositifs traditionnels de confiance des artisans, fondés sur les relations de proximité et leur renom, restent de loin le principal instrument de captation de clients. Deuxièmement, les enjeux liés aux systèmes professionnels de qualification, de certification et de labélisation et aux systèmes marchands d'intermédiation varient selon les corps de métier. Ils traduisent des rapports de force différents au sein de la filière construction. L'artisanat du bâtiment est profondément hétérogène. Il est notamment constitué de professions inégalement affectées par la crise des valeurs de métier. Troisièmement, les principaux freins au développement de groupements de production semblent, d'une part, liés aux spécificités des contraintes productives de variabilité favorisant les groupements momentanés et, d'autre part, aux contraintes de prix avantageant la sous-traitance en cascade et le travail clandestin par rapport à l'offre artisanale groupée. La formalisation des systèmes de régulation semblent n'avoir qu'un impact limité en terme d'amélioration de la qualité. Les mécanismes informels de régulation restent de mise.

Le cinquième chapitre présente les résultats à propos des effets de l'encastrement structural des entrepreneurs du bâtiment sur leur performance. Premièrement, les stratégies relationnelles efficaces sont à différencier selon le type de performance. La rentabilité dépend de la structure générale du réseau des entrepreneurs, alors que la productivité dépend de leurs relations avec d'autres professionnels. Nous montrons que les leviers associés au rendement du capital social sont différents selon les sources de pouvoir auxquels ont accès les entreprises (Crozier et Friedberg 1977). Plus les entreprises sont à même de mobiliser des sources de pouvoir en fonction de leur position dans le processus constructif et des caractéristiques techniques de leur activité, plus elles sont en mesure de bénéficier de stratégies offensives. Intervenant en amont du chantier, les maçons tirent, avant tout, profit d'une position de relais entre leurs contacts artisans et non-artisans. Les vides structuraux ont également un effet positif sur la rentabilité des électriciens, qui peuvent ainsi d'autant mieux valoriser une position d'expert. En revanche, les plombiers-dépanneurs, qui sont dans une position de dépendance étant données la routine de leur activité et leur position subordonnée dans le processus constructif, ont quant à eux intérêt à limiter les vides structuraux dans leurs réseaux. Le contexte socio-technique des entreprises apparaît déterminant comme facteur de contingence du capital social au même titre que la nature des ressources échangées. Les vides structuraux au sein des réseaux d'informateurs ou au sein des réseaux de prescripteurs n'ont pas les mêmes effets sur la

profitabilité. Les réseaux de recommandation jouent de fait un rôle normatif. Ils ne sont pas simplement porteurs d'opportunités.

1. Encastréments des entrepreneurs

« J'établirai donc pour principe que les Propriétaires de terres sont seuls indépendans naturellement dans un État; que tous les autres ordres sont dépendans, soit comme Entrepreneurs, ou comme à gages, et que tout le troc et la circulation de l'État se conduit par l'entremise de ces Entrepreneurs. » Richard Cantillon, *Essai sur la nature du commerce en général*, 1755

Cette recherche se place dans le cadre de la sociologie économique structurale, mais dans un sens élargi. Quels sont les postulats de la sociologie « néo-structurale » ? Elle implique, tout d'abord, une théorie de l'action particulière et un important biais méthodologique. Cette approche se fonde sur la rationalité des acteurs (même si l'on admet volontiers que cette rationalité est limitée et contextuelle) et un individualisme méthodologique (Coleman 1990). Le lien entre le niveau micro (l'action individuelle) et le niveau macro (l'action collective) s'explique à partir de l'analyse des interdépendances en matière de ressources et des mécanismes d'échange, de contrôle et de régulation qui caractérisent le niveau méso (Lazega 2003). La nouveauté de cette perspective vis-à-vis des approches structurales traditionnelles tient au fait d'intégrer les effets culturels dans ses explications au moyen notamment de l'activité symbolique des acteurs (Lazega et Favereau 2002). Elle considère l'identité comme un moyen de stabiliser et de politiser les échanges. Elle part du principe que les acteurs sélectionnent leurs partenaires de manière stratégique, en tenant également compte de critères culturels d'homophilie (ce partenaire va-t-il respecter les mêmes règles du jeu que moi ?). L'approche néo-structurale intègre certains résultats établis par la sociologie des institutions au sujet du poids des règles, des normes et des valeurs. Le rôle des règles du jeu est de fait crucial pour appréhender la stabilité et le changement au sein de tout système social (Reynaud 1989, Friedberg 1993).

La sociologie économique est ancienne. Elle date de la fin du XIX^{ème} siècle. Elle se définit par l'étude des faits économiques sous l'éclairage donné par l'analyse sociologique (Steiner 1999). L'inconvénient d'une définition aussi large est le risque de donner l'impression qu'il ne s'agit que d'un « regroupement hétéroclite de recherches

anciennes ». Pourtant, un « programme fort » se dégage sous l'étendard de la (nouvelle) sociologie économique, même si tous les sociologues économistes ne partagent pas les mêmes ambitions.

« Dans un cas, les sociologues économistes cherchent à montrer comment non seulement les organisations mais également le marché sont des constructions sociales (...). Sous cet angle, ils mettent en lumière les médiations sociales de l'activité économique (représentations ou institutions) que la science économique ignore puisqu'elle ne considère l'économie que socialement désencastrée. Par ailleurs, certains sociologues économistes feraient un pas de plus en avant en tentant de fournir une explication sociologique non seulement des médiations nécessaires au fonctionnement du marché, mais du fonctionnement du marché lui-même, comme le propose Granovetter à partir des réseaux » (Lévesque, Bourque et Forgues 2001).

La question de l'encastrement des acteurs économiques est au cœur du programme de recherche de la nouvelle sociologie économique (Granovetter 1985). Il s'agit de dépasser les conceptions sous-socialisées de la science économique et celles sur-socialisées de certains tenants de la sociologie, en vue d'une meilleure compréhension des marchés et des institutions économiques en général. Le concept d'*embeddedness* a été introduit par Polanyi. Il a tenté de montrer que la généralisation de la logique de marché avait un effet ravageur sur l'intégration des sociétés. Dans *The Great Transformation* publié pendant la seconde guerre mondiale, il va jusqu'à attribuer à ce phénomène une part de responsabilité dans la montée du fascisme en Europe. Avec le concept d'*embeddedness*, il propose une vision de l'économie qui s'oppose à celle d'une sphère économique indépendante du reste de la société. L'économie est enchâssée dans des institutions à la fois économiques et non économiques. Cet encastrement a différentes facettes. L'encastrement des acteurs économiques est à la fois culturel, institutionnel et structural. Il conditionne leur comportement économique, sans toutefois le déterminer. Les acteurs économiques ne sont pas de simples maximisateurs de préférences, mais agissent rationnellement en fonction de capacités relationnelles façonnées par leur expérience au sein d'un environnement culturel donné (familial ou organisationnel). Ils ne sont pas des individus atomisés, indépendants des autres acteurs et de l'histoire de leurs relations. Ils politisent leurs échanges en sélectionnant des partenaires privilégiés et en négociant leurs interdépendances de manière à maintenir ou accroître leur autonomie. La thèse de l'encastrement définit une approche interprétative et analytique qui met l'accent sur le contexte, dans lequel les acteurs agissent, entendu comme « des réseaux d'interaction sociale et comme des institutions, des normes et des habitudes politiques, cognitives et culturelles » (Mingione 2004). Les

actions économiques et les modes de structuration de la vie économique varient en fonction de l'environnement historique, culturel et social.

Le lien entre performance et capital social a fait l'objet de nombreuses recherches sur les entrepreneurs, en particulier au cours des deux dernières décennies (Aldrich et Zimmer 1986, Brüderl et al. 1996, Flap et al. 2000, Jansen 2003). Notre conception de l'entrepreneur se différencie toutefois de l'acception schumpeterienne. Les entrepreneurs que nous étudions sont des chefs de petites entreprises et des artisans. Après avoir présenté les termes du débat au sujet du capital social, nous ferons une rapide présentation des courants de recherche sur les entrepreneurs, en soulignant l'ambiguïté dont ce terme fait l'objet.

L'encastrement relationnel et structural des entreprises est à l'origine d'avantages concurrentiels (Burt 1992, Uzzi 1996, Gabbay et Leenders 1999, Leenders et Gabbay 2001). Cet encastrement permet même d'expliquer la persistance d'une importante part de petites entreprises sur certains marchés (Granovetter 1985). Néanmoins, l'encastrement relationnel et structural produit également des effets pervers (Uzzi 1997, Granovetter 2000a, Delarre 2004). Dans le cas du financement des PME, Uzzi montre que les entrepreneurs ont intérêt non seulement à entretenir des relations encadrées avec leur banquier pour avoir accès à des prêts, mais aussi à avoir des relations plus purement marchandes avec d'autres banques pour bénéficier des meilleurs taux (1999). Les entrepreneurs politisent leurs échanges. Pour gérer leurs dépendances en matière de ressources, les entrepreneurs investissent dans des relations et construisent des coalitions avec des fournisseurs, d'autres entrepreneurs, des distributeurs. De plus, ils accumulent certaines formes de statut, comme des labels de qualité, pour attirer des clients (Karpik 1989) et être en mesure de négocier les termes de leurs transactions (Lazega et Mounier 2002). Les mécanismes sociaux de construction de niche et de concurrence de statut expliquent la nature ambivalente de l'encastrement. Ce dernier produit des effets aussi bien positifs que négatifs sur la performance des entrepreneurs.

Si l'importance des relations sociales pour la compréhension des marchés n'est plus à démontrer, la manière dont les entrepreneurs gèrent leurs interdépendances et le succès de ces formes d'interaction restent un objet de recherche prometteur (Granovetter 1994, Swedberg 1994, Lazega et Mounier 2002). S'il est établi que l'encastrement structural des entreprises produit des effets, nous ne sommes aujourd'hui pas véritablement en mesure

d'expliquer, au moyen d'une théorie intégrée, comment ces effets sont engendrés. Il reste à approfondir la question des mécanismes sociaux à l'origine du rendement de l'encastrement relationnel et structural. Notre approche en terme de capital social vise à tenter de rendre compte de ces mécanismes. Par ailleurs, nous élargissons cette approche en prenant en considération l'encastrement culturel des marchés de production notamment à travers les conventions de qualité, qui jouent un rôle indéniable dans la coordination des entrepreneurs et la stabilisation des marchés (White 2002).

Ce chapitre théorique explicite les héritages, les enjeux et les hypothèses de cette recherche. La première partie passe rapidement en revue les trois grandes phases d'évolution de la sociologie économique, de manière à montrer l'intérêt et les limites de ses développements les plus récents. La deuxième partie présente les principales controverses concernant le concept de capital social. Enfin, dans la troisième partie, sont exposés les fondements théoriques concernant la manière dont les entrepreneurs gèrent leurs interdépendances.

1.1 Vers une intégration de la sociologie et de l'économie ?

La sociologie économique date des origines de la sociologie. Ce terme a été utilisé par Weber, Durkheim et Schumpeter pour désigner les travaux d'économistes hétérodoxes et de sociologues remettant en cause les fondements de l'économie néo-classique. Les critiques portent principalement sur l'*homo œconomicus* et le caractère statique de l'économie pure (Gislain et Steiner 1995). La sociologie économique peut se définir, en bref, comme l'approche sociologique des phénomènes économiques ou, selon la définition qu'en donnent Smelser et Swedberg (1994), comme l'application de cadres de référence, de variables et de modèles sociologiques à l'ensemble complexe des activités concernées par la production, la distribution, l'échange et la consommation de biens et de services rares². Ces auteurs soulignent la nécessité pour la sociologie économique de prendre en compte une perspective « écologique ». Tout mode de production est une transaction avec la nature. Il dépend, d'un côté, des technologies dont dispose la société et ce dont elle est prête à extraire de la nature avec ces technologies, et de l'autre, du niveau de rareté des ressources naturelles (Stinchcombe 1983).

L'évolution de la sociologie économique est généralement présentée comme une histoire en trois actes (Smelser et Swedberg 1994, Steiner 1999, Lévesque, Bourque et Forgues 2001). La période allant de la fin du XIX^{ème} siècle jusqu'aux années 1930 correspond à l'ère des classiques avec en particulier Marx, Durkheim, Weber et Schumpeter, qui ont établi les fondations de cette discipline. Les années 1930 marquent une rupture. Alors que ces auteurs se sont attachés à remettre en cause l'économie pure et en particulier les théories marginalistes, les générations suivantes de sociologues s'en sont pour la plupart abstenues jusqu'aux années 1970. De nombreux courants tels que la sociologie du travail, la sociologie des organisations et la sociologie des entreprises ont toutefois continué à s'intéresser à des questions économiques, mais leurs ambitions étaient différentes de celles des pionniers. Il ne s'agissait plus d'expliquer les phénomènes économiques de manière globale, mais d'éclairer les fondements ou les conséquences des activités économiques. L'angle d'approche était essentiellement celui des institutions, contrairement aux économistes de cette période qui les ont alors délaissées pour se concentrer sur les marchés. Les années 1970 pour les anglo-saxons et les années 1980 pour les francophones marquent le renouveau de la sociologie économique avec un retour aux ambitions

initiales : élaborer des théories alternatives à la science économique. Les tenants de ce courant s'attaquent directement aux fondations de la science économique en vue de proposer une nouvelle manière de penser l'économie³. Cette présentation en trois temps a notamment le mérite de mettre en valeur la contribution des analystes de réseaux au renouveau de la sociologie économique (Granovetter 1990). Elle ne doit cependant pas masquer l'existence de continuités avec en particulier la sociologie des institutions et des organisations.

1.1.1 Origine des concepts clés

Il ne s'agit pas ici de refaire une histoire de la sociologie économique (voir en particulier Swedberg 1994, Gislain et Steiner 1995), mais d'identifier certains fondements théoriques liés à notre recherche établis par les classiques. Nous évoquons en particulier la théorie du capital de Marx, la question de la division du travail et des relations de solidarité de Durkheim, la théorie de l'action économique de Weber et la figure de l'entrepreneur, moteur des évolutions économiques, de Schumpeter. Ces théories ont nourri les développements ultérieurs en sociologie en particulier à propos du capital social, des relations contractuelles, des organisations et du rôle des entrepreneurs.

Le capital et la reproduction des inégalités

Marx est le principal instigateur de la notion de capital. Dans sa théorie comme dans les autres théories du capital, le capital est facteur d'inégalités. Il est surtout un facteur de reproduction des inégalités, dans le sens où il permet à la classe bourgeoise de maintenir sa domination sur la classe prolétarienne. Grâce à la possession du capital, les entrepreneurs contrôlent les moyens de production. Par l'exploitation des travailleurs et les marges bénéficiaires réalisées sur les ventes, ils dégagent des profits qui leur permettent d'accumuler du capital, à la différence des travailleurs qui ne peuvent pas thésauriser car leurs revenus permettent seulement de couvrir leurs dépenses vitales. Le capital est considéré comme un investissement de ressources en vue de dégager des profits (Lin 2001). Les rapports sociaux de production sont à l'origine, dans la théorie marxienne,

² Ces définitions restent extrêmement vagues. De fait, il n'y a pas d'unanimité parmi les sociologues économistes quant à l'objet de la sociologie économique. Certains ne s'intéressent qu'aux marchés, alors que d'autres intègrent l'économie non monétaire, la production, la distribution et la consommation.

³ Ce n'est pas un hasard si les deux grandes ruptures dans l'évolution de la sociologie économique coïncident avec les deux principales crises économiques du XXème siècle. « Avec la crise économique et politique (et notamment celle de l'Etat-Nation) qui se manifeste à partir du milieu des années 1970, le

de la division sociale⁴. La société capitaliste se caractérise par la logique de marché, la liberté de travail et la séparation du travailleur vis-à-vis des moyens de production. Les groupes pré-capitalistes tels que les artisans et les paysans sont amenés à disparaître conformément au destin inéluctable de la bipolarisation. Au-delà de l'introduction de la notion de capital, Marx apporte les bases d'une théorie du capital social en différenciant une classe en soi d'une classe pour soi. Pour qu'une classe sociale soit en mesure de se mobiliser pour défendre des intérêts communs et puisse donc être considérée comme une classe réelle, deux principaux éléments sont nécessaires : des liens sociaux, conférant une certaine cohésion, et une capacité d'action collective, une auto-organisation politique. A la différence des ouvriers, les paysans ne pouvaient constituer une classe pour soi, à cause de l'absence d'organisation politique et de communauté étant donnée leur dispersion. Par ailleurs, les classes sont le résultat de processus d'interactions entre différents groupes sociaux. L'hégémonie de la classe bourgeoise renforcerait la capacité de coalition et de lutte de la classe ouvrière.

Esprit entrepreneurial

Schumpeter distingue nettement l'entrepreneur du capitaliste, le propriétaire du capital. L'entrepreneur occupe le premier rôle dans sa *Théorie de l'évolution économique* ([1935] 1999)⁵. Il est le vecteur de la continuelle transformation de l'économie, ainsi que des changements affectant les classes supérieures. « En réalité, les classes supérieures de la société ressemblent à des hôtels qui certes sont toujours pleins, mais dont la clientèle change sans cesse ». Schumpeter définit l'entrepreneur par sa fonction, qui est l'innovation. Celle-ci peut porter sur les produits, les méthodes de production, les débouchés, les approvisionnements ou l'organisation, « comme la création d'une situation de monopole ». L'entrepreneur de Schumpeter n'est pas mu par le calcul rationnel de l'*homo œconomicus*, mais par la « joie de créer une forme économique nouvelle ». Il dispose de qualités exceptionnelles - une formidable énergie, une volonté hors du commun et beaucoup d'intuition – qui en font une sorte de surhomme. Dans la mesure où la nature de l'entrepreneur est liée à sa capacité d'innover, ce statut n'est pas durable. Par ailleurs, l'entrepreneur ne prend pas de risque. Seul le banquier assume le risque économique de l'innovation. Si l'entrepreneur pâtit des pertes de l'entreprise, c'est en tant que bailleur de

marxisme et le keynésianisme perdent non seulement leur légitimité, mais une grande partie de leur pertinence pour rendre compte du développement économique. » (Lévesque, Bourque et Forgues 2001)

⁴ Plus généralement, le thème de la production est central pour les économistes classiques. Adam Smith accorde une attention particulière à la division du travail avec le cas de la manufacture d'épingles au début de *la Richesse des Nations*.

fond ou propriétaire de biens. « L'acceptation d'un risque n'est, en aucun cas, un élément de la fonction d'entrepreneur. Quand bien même il risque sa renommée, la responsabilité économique directe d'un échec ne le touche jamais » (p. 204). Si l'on retient généralement de Schumpeter, cette dernière conception de l'entrepreneuriat, il faut souligner que ses travaux ultérieurs, moins connus, proposent une approche différente (Swedberg 2000, Aldrich 2004). Schumpeter se concentre par la suite plus sur les fonctions de l'entrepreneur que sur ses caractéristiques personnelles et accorde plus de place au contexte social et historique de l'entrepreneuriat. D'après lui, une théorie de l'entrepreneur doit s'appuyer sur les activités effectives de l'entrepreneur, et non sur les notions préconçues de la science économique (y compris celles que l'on trouve dans ses propres travaux).

Division du travail et solidarités

D'après Durkheim, l'échange marchand et les relations contractuelles ne peuvent rendre compte du fonctionnement de la société. La tendance à la division du travail ne peut s'expliquer par le simple intérêt des individus, d'autant plus que l'individu est le produit de cette spécialisation des fonctions. La véritable fonction de la division du travail est de « créer entre deux ou plusieurs personnes un sentiment de solidarité ». Seul un intérêt supérieur à l'individu permet d'expliquer ce processus. Durkheim lui associe le passage d'une solidarité mécanique, typique des « sociétés archaïques » où les individus interagissent au niveau de communautés locales et indifférenciées, à une solidarité organique, consécutive à l'extrême division du travail qui efface les similitudes. Cette évolution est le fruit de la densification des sociétés et de l'intensification des communications. Pour Durkheim, les liens sociaux produits par la division du travail sont plus solides que ceux issus de la solidarité par ressemblance. Etant données les relations de « mutuelle dépendance », ils se cassent moins facilement. Les liens faibles issus de la solidarité organique ont une plus grande force de résistance que les liens communautaires. Il insiste sur le rôle de régulation de l'Etat notamment au travers des différentes formes de droit, mais reconnaît le caractère impersonnel de ce mode de régulation. Les groupes et organisations professionnels seraient des institutions intermédiaires entre l'individu et l'Etat susceptibles de moraliser les pratiques et les échanges économiques, dans la mesure où ils permettent à l'individu d'intérioriser des intérêts et idéaux collectifs. Cette prise de

position s'éclaire toutefois par le contexte politique de l'époque et notamment les débats sur le code du travail (Didry 2000).

Modes de rationalisation

Dans *l'Éthique protestante et l'esprit du capitalisme*, Weber s'interroge sur l'émergence de l'entrepreneur capitaliste et souligne le rôle des valeurs morales en terme d'orientation de l'action. A propos de l'artisanat en particulier, il note que les ouvriers catholiques ont tendance à y demeurer, alors que les compagnons protestants sont relativement plus tentés d'aller travailler dans l'industrie. La rationalité instrumentale ne caractérise pas toujours l'activité économique. Weber distingue l'activité économique à orientation rationnelle en finalité de celle à orientation traditionnelle. Il souligne d'ailleurs que même une activité fortement rationalisée se signale en général par un attachement relatif aux traditions. Au-delà de l'individualisme méthodologique, l'apport de Weber concerne l'approche compréhensive des comportements économiques. L'action individuelle ne doit pas seulement être expliquée, mais comprise. Elle doit faire sens pour des acteurs sociaux saisis dans leur contexte historique et socio-culturel. A son époque, deux principaux courants s'opposent en économie : l'école historique allemande et l'école marginaliste autrichienne. Weber tente de les réconcilier en proposant une contextualisation historique de la théorie économique (Bastin et Zalio 2003) : celle-ci traduirait l'attitude économique de l'homme moderne, résultat d'un long processus d'adaptation. La théorie économique a des affinités avec le capitalisme moderne, en proposant une convention, un idéal-type, jouant à la fois le rôle de système de régulation et d'incitation pratique à l'action. La réalité tend à ressembler de plus en plus à la représentation marginaliste de l'économie. Cette thèse rappelle l'argument de Bourdieu quant à l'amnésie de la genèse (1977) et celui de Callon sur l'encastrement de l'économie dans la science économique (1998). Les analyses de Weber concernant l'organisation bureaucratique ont beaucoup inspiré les générations suivantes de sociologues. Il met en particulier en lumière les caractéristiques des bureaucraties comme forme de domination la plus rationnelle et la fatale expansion de ce mode d'administration de masse. Ces organisations s'opposent aux organisations collégiales, dont le principal défaut réside dans leur incapacité à gérer efficacement des ressources matérielles. Il montre non seulement la supériorité des bureaucraties en tant qu'organisations rationnelles et instrumentales, mais aussi leurs travers en terme de déshumanisation du travail, par la mise en place d'une importante hiérarchie, de spécialités bien circonscrites, de règles formelles, de routines, de définition impersonnelle des rôles, etc. Seule la petite entreprise est susceptible d'échapper à ce destin. A la même

époque, Taylor formalise les principes d'une organisation scientifique du travail (1911), reposant sur la séparation des fonctions de conception et de réalisation. Egalement convaincu de la supériorité de l'organisation bureaucratique, il n'en souligne cependant que les avantages non seulement pour les employeurs, mais aussi pour les salariés.

Malgré la richesse de ces contributions, la sociologie économique s'efface dans les années trente face au succès de la science économique. Le processus d'institutionnalisation de l'économie politique est déjà bien avancé quand meurt la génération des pères fondateurs personnalisée par Durkheim, Weber, Pareto et Veblen. Son développement se renforce encore avec les apports de la macro-économie et de l'économétrie (Gislain et Steiner 1995).

1.1.2 Autres héritages

Pendant longtemps, l'économie et la sociologie s'intéressent à des sujets différents, entretenant une certaine incompréhension, voire ignorance. Après Veblen, Mitchell et Commons, l'économie cesse d'étudier les grandes institutions. Pour les économistes orthodoxes, l'analyse des institutions n'est pas considérée comme scientifique et n'est donc pas jugée digne d'intérêt. Ce parti pris favorise l'indifférence - pour ne pas parler de dédain - des économistes pour la sociologie. Parallèlement, la sociologie, en quête de reconnaissance académique en tant que discipline à part entière, s'interdit les sujets favoris des économistes. Elle se retranche sur des questions que personne ne revendique alors comme la famille et les comportements déviants, et devient totalement étrangère aux sciences politique et économique. Dans la voie tracée par Durkheim et Weber, les sociologues qui étudient le monde économique le font sous l'angle du fonctionnement des institutions. Cette partie identifie quelques courants ayant contribué à l'appréhension de phénomènes intéressant notre recherche comme la sociologie des institutions, le courant des contingences structurelles, la perspective socio-technique et l'analyse stratégique.

Relations informelles

De nombreux sociologues, mais aussi des psychologues et des anthropologues, analysent, dès les années 30, l'organisation du travail au sein de grandes entreprises industrielles. C'est une conception des organisations comme systèmes rationnels qui caractérise de manière globale les premiers théoriciens des organisations. Ce qui les rassemble avant tout est l'idée selon laquelle il est possible de concevoir de manière rationnelle les modes

d'organisation et qu'il existe des modes d'organisation plus ou moins rationnels. La génération suivante de théoriciens des organisations cherche à montrer comment les aspects informels de l'organisation sont aussi importants que ses aspects formels. Alors que la structure formelle semblait, dans la perspective précédente, répondre à des impératifs en termes de coûts et d'efficacité, la structure informelle apparaît, dans cette nouvelle perspective, comme l'expression de logiques liées au « facteur humain ». Les expériences Hawthorne menées à la Western Electric Company (Mayo 1945) se révèlent décisives pour cette nouvelle orientation, en montrant l'importance des relations humaines, plutôt que des conditions matérielles, sur la motivation des ouvriers au travail. Avec l'industrialisation massive de l'économie, l'objectif pour les premiers théoriciens des organisations est de rationaliser le travail. Mais le taylorisme déclenche une double réaction : d'une part, contre l'excessive division du travail et, d'autre part, contre la sacralisation des solutions proposées (Bernoux 85). La psychologie et la psychosociologie tentent alors d'apporter une meilleure compréhension des relations entre l'individu et le groupe. Les travaux de l'école des besoins et des motivations (Maslow 1954, Mc Gregor 1960, Herzberg 1959 et 1966 pour les plus influents) donnent naissance à des expériences pilotes avec la création de groupes autonomes et des tentatives d'enrichissement des tâches. Aucun lien entre productivité et satisfaction au travail n'a cependant (malheureusement) jamais été prouvé.

« Tout se passe comme si les premiers théoriciens avaient cherché à éviter l'analyse des jeux de pouvoir, se limitant à la connaissance de l'individu et du groupe en termes de relations humaines sans mentionner ni les conflits organisationnels, ni, à plus forte raison, ceux des classes sociales. / Il faudra attendre l'école socio-technique et les prolongements les plus récents de la psychologie de l'entreprise, mais surtout l'avancée que constitue l'analyse stratégique, pour aborder l'organisation comme un construit et non comme le résultat de déterminismes individuels et collectifs » (Bernoux 85, p. 70).

Effets pervers

Le courant structuro-fonctionnaliste voit le jour dans les années 50-60, en opposition à l'approche individualiste des théoriciens des relations humaines. Il s'inspire d'anthropologues comme Malinowski et Radcliffe-Brown. Ses tenants s'interrogent sur la pérennité des organisations en dépit des changements, en particulier des changements de personnes. Merton utilise les notions de fonction et de rôle. Afin de sortir de la confusion entre motivations subjectives et conséquences objectives de l'action, il différencie une fonction latente d'une fonction manifeste (1968) : des fonctions créées dans un but précis

peuvent avoir des effets imprévus, mais essentiels pour l'organisation. Parsons quant à lui souligne avant tout le fait que l'organisation est génératrice de normes et de valeurs. Il ne considère pas les valeurs comme, à l'instar de Weber, le sens que l'acteur donne à son action, mais plutôt comme le moyen pour l'individu de se conformer aux attentes de l'organisation ou pour l'organisation de satisfaire les aspirations de la société. Elles ont foncièrement un rôle d'intégration. La principale contribution de Parsons à la sociologie économique est *Economy and Society : A Study in the Integration of Economic and Social Theory* (Parsons et Smelser 1956). L'économie y est considérée comme un sous-système du système social, dont la fonction première est de traiter les problèmes d'adaptation de la société à son environnement. Une profusion de travaux américains voit le jour dans les années 60, sous l'effet conjugué des critiques fécondes vis-à-vis du courant fonctionnaliste et de l'explosion de la demande de la part des directions d'entreprise. Les courants les plus importants sont les approches culturaliste et institutionnelle. Dans cette dernière, l'accent est mis non pas sur la culture comme facteur explicatif, mais sur l'interaction symbolique, à partir des notions de rites, de symboles et de légitimité. L'écologie des populations en est un des produits.

Valeurs précaires

Certains étudiants de Merton, tels que Selznick, Gouldner et Blau, ont quant à eux également beaucoup influencé les développements ultérieurs en sociologie des institutions - mais pas seulement - avec leurs travaux sur les bureaucraties. Selznick en est l'un des principaux. Si Merton a montré les processus tendant, dans les bureaucraties, à la conformité aux règles et produisant un ordre normatif relativement rigide (1939), Selznick a mis l'accent sur la vulnérabilité des objectifs et des valeurs des organisations (1957). L'intégrité d'une organisation peut être d'autant plus facilement mise en péril, que ses valeurs sont précaires ou menacées. Le rôle de l'élite au sein une organisation est de protéger ces valeurs, qui étayent l'identité du groupe. La stabilité des valeurs sociales dépend de l'autonomie des dirigeants. Cette fonction des dirigeants est à l'origine de la plupart des rivalités internes.

Gouldner a lui aussi insisté sur l'intérêt d'une approche culturelle pour analyser les organisations. A partir de l'étude d'une usine d'extraction de minerais, il examine la coexistence de deux systèmes organisationnels aux fonctionnements très différents (1954). D'un côté, les ouvriers qui travaillent en usine sont organisés sur un modèle bureaucratique relativement classique – spécialisation, hiérarchie, discipline. De l'autre,

les mineurs fonctionnent sur un modèle beaucoup plus horizontal. Face au danger inhérent à leur activité, ils développent des valeurs de solidarité, qui rendent relativement obsolète la hiérarchie formelle⁶. « *If surfacemen preferred to keep their distance from their supervisors, and conceived of a good foreman as an impartial « father », miners, by analogy, preferred their supervisors to be « brothers ». The miners' security technique was to bind the mine foremen's hands with informal group ties.* » En créant une cohésion informelle au sein de leur groupe et en intégrant leur supérieur à ces liens informels, les mineurs construisent de plus les conditions d'une résistance efficace à toute tentative de la part des dirigeants de bureaucratiser et de discipliner leur organisation.

Echange et pouvoir

Après avoir lui aussi travaillé sur les bureaucraties, Blau a délaissé l'approche culturaliste pour devenir l'un des principaux tenants du courant des « contingences structurelles » des années 60. La finesse de ses analyses s'attache en particulier à mettre en exergue les paradoxes structurels liés à l'échange social (1964). Par exemple, l'intégration d'un nouveau membre au sein d'un groupe suppose de sa part des qualités « exceptionnelles » pour qu'il soit digne d'intérêt. Cependant, les qualités qui le rendent attirant représentent en même temps une menace de dépendance pour les autres membres, et remettent en cause la hiérarchie des statuts au sein du groupe. D'où l'attitude ambivalente vis-à-vis de tels nouveaux venus. La recherche de reconnaissance et d'acceptation enclenche la dynamique de compétition qui structure les groupes. Ceux qui abandonnent la course à la concurrence pour le leadership du groupe, soit la majorité, ont par ailleurs un rôle fondamental. Ils gagnent leur place en fonction de leur contribution à la cohésion du groupe. Les processus de compétition et de différenciation sociale appellent en contrepartie un besoin de solidarité et de liens intégrateurs. A l'origine des dynamiques au sein d'associations collectives, deux forces agissent de manière antagonique, l'une vers le déséquilibre et l'autre vers la réciprocité. Blau se distingue toutefois de Gouldner au sujet de la norme de réciprocité en y voyant seulement un mécanisme qui renforce et stabilise des tendances inhérentes à la dynamique de l'échange social. Pour continuer à participer à l'échange social et recevoir des services, un acteur doit solder ses obligations. A l'origine de l'échange social, ce n'est pas l'aspect normatif qui prédomine, mais les relations de pouvoir.

⁶ On peut voir une certaine analogie entre le métier de mineur et les professions du bâtiment (Boyer 1985). « [Le chef] ne donne pas d'ordre, l'équipe se comprend sans un mot. Est-ce qu'on donne un ordre à un

Perspective socio-technique

Parallèlement à l'avènement du mouvement fonctionnaliste initié par Merton et Parsons, se développe en Angleterre l'école socio-technique. Le Tavistock Institute of Human Relations a été créé à Londres en 1946, par des psychiatres, psychologues et anthropologues ayant travaillé avec l'armée pendant la guerre. L'objectif était de mettre en relation différents programmes de sciences humaines. De nombreux projets ont vu le jour dans ce cadre, présentant souvent un volet appliqué (Trist, Emery et Murray 1993). Dans la perspective socio-technique, l'organisation est définie comme l'interaction de deux systèmes, l'un social et l'autre technique, faisant elle-même système. Trist introduit le concept d'auto-régulation, à partir de l'étude de groupes de travail dans une mine. Emery montre qu'une meilleure correspondance entre le système social et le système technique au sein d'une organisation permet une optimisation conjointe de ces deux systèmes. En adaptant l'organisation du travail aux contraintes techniques - notamment en terme d'interdépendance des tâches - et en tablant sur l'auto-régulation des groupes de travail, il serait alors possible de réduire les écarts entre les résultats attendus et ceux réellement obtenus. Cette approche a donné naissance à la perspective socio-écologique. Selon cette dernière, le changement et l'adaptation à des environnements turbulents sont facilités dans les organisations souples, qui reconnaissent la capacité des travailleurs à s'organiser eux-mêmes (Emery et Trist 1965).

Analyse stratégique

La plupart de ces courants font appel à des présupposés déterministes aussi bien à propos de la nature humaine que des relations de l'individu à l'organisation. L'analyse stratégique a le mérite de libérer l'acteur de ces déterminismes (Crozier et Friedberg 1977). Elle pose que les individus sont des acteurs stratégiques, malgré une rationalité limitée. Le pouvoir naît, dans le jeu social, de la maîtrise des zones d'incertitudes. A partir de ces concepts, Crozier et Friedberg définissent la méthode d'analyse stratégique, qui consiste à mettre en relation un ensemble de contraintes et un ensemble de stratégies d'acteurs. Ce retour de l'acteur permet de penser les relations au sein des organisations non plus comme simplement déterminées soit par l'organisation, soit par quelques caractéristiques des individus, mais plutôt comme le résultat d'investissements de la part d'acteurs cherchant à politiser leurs échanges. Le comportement des acteurs présente à la fois un aspect offensif

homme à 11 mètres de haut dans le vent et la pluie ? Il n'entendrait pas. Le moindre malentendu peut conduire à la fausse manœuvre et à la chute sur la dalle de béton, en bas. » (Guéant et al. 1989)

de recherche d'opportunités et défensif de préservation de leur autonomie. L'analyse des situations de pouvoir, soit toute tentative d'action collective, suppose de déterminer quelles sont les ressources dont dispose chaque partenaire et quelles sont les contraintes structurelles. Les principales sources de pouvoir sont les compétences, les relations entre l'organisation et son environnement, les circuits d'information et les règles du jeu organisationnel. Les relais entre l'organisation et son environnement sont ainsi des personnes critiques. Leur pouvoir dépend de la pertinence pour l'organisation des zones d'incertitude qu'ils contrôlent et de leur degré de substituabilité. Les relais personnalisés sont susceptibles d'être remplacés par des relais impersonnels. Tel pourrait être un indicateur de maturité d'un marché.

« Le recours au relais personnalisé, toutefois, signifie canalisation des communications, hiérarchie des relations, dépendance et contre-dépendance. (...) A l'informateur privilégié qui traduit et façonne la demande peuvent ainsi se substituer le sondage, l'analyste professionnel, le consultant. A un certain degré de développement d'un marché, on peut concevoir l'émergence de nouvelles fonctions de régulation totalement différentes des rôles d'intermédiaires traditionnels. » (p. 170n.)

L'apathie et l'indifférence peuvent être, sous cet angle, des stratégies de résistance, comme le montre l'étude de Crozier sur les employés de bureau (1965). La dimension technique et la nature des tâches influencent non seulement l'identité au travail et les représentations du travail, mais aussi les relations de dépendance entre les groupes professionnels au sein d'une organisation. Dans les compagnies d'assurance en l'occurrence, le monde administratif est profondément marqué par l'attitude des classes dirigeantes. En effet, les relations entre supérieurs hiérarchiques et subordonnés priment largement sur les interactions entre collègues. La dimension des rapports formels l'emporte sur les rapports informels. Les rapports interpersonnels reflètent non seulement les servitudes et le système de relations sociales, mais aussi le système culturel de la société dans son ensemble. Cette catégorie d'employés s'avère particulièrement vulnérable à la lourdeur et à l'irréalisme des circuits de communication de type bureaucratique. Leurs stratégies d'adaptation participent à la création d'un cercle vicieux. Les contraintes techniques préstructurent le contexte des acteurs, mais ne déterminent pas leur stratégie. Il s'agit de saisir comment ces contraintes sont médiatisées de manière à affecter les règles du jeu. Une approche culturelle s'avère nécessaire pour appréhender la capacité d'action collective des acteurs, leur capacité relationnelle. La culture est un instrument qui conditionne les stratégies individuelles et collectives.

1.1.3 Renouveau de la sociologie économique

Théorie des coûts de transaction

Alors que les thèses néo-classiques avaient conquis quasiment tout le champ de l'économie, on assiste, dès les années 60, à un regain d'intérêt pour les institutions de la part des économistes. Ce mouvement a donné naissance à ce que Williamson a appelé la « nouvelle économie institutionnelle ». L'économie institutionnelle avait prospéré aux Etats-Unis pendant l'entre-deux guerres avec pour figures de proue Veblen, Mitchell et Commons, mais s'est quasiment éteinte après la seconde guerre mondiale. Des différences théoriques fondamentales séparent l'ancienne et la nouvelle économie institutionnelle. La plupart des tenants de la nouvelle école entretiennent ainsi une grande proximité avec l'économie orthodoxe (Hodgson 1994). De plus, se regroupent sous cette étiquette des économistes de différentes obédiences comme Hayek, les théoriciens des jeux ou les théoriciens des coûts de transaction.

La théorie des coûts de transaction a inspiré nombre de sociologues économistes. Si des ponts existent entre sociologie économique et nouvelle économie institutionnelle, il faut néanmoins se méfier des amalgames. Le succès des théories de Williamson explique la persistante confusion entre deux approches des réseaux radicalement différentes (Powell et Smith-Doerr 1994) : l'une considère les réseaux comme une forme alternative d'organisation, et l'autre conçoit l'analyse de réseaux comme une méthode pour appréhender des structures relationnelles. Pour la théorie des coûts de transaction, le réseau est une forme d'organisation hybride entre l'entreprise intégrée et le marché (Williamson 1994 et 1996). Cette forme d'organisation tendrait par ailleurs à se généraliser et à devenir une forme dominante d'organisation de la production. Lindenberg qualifie cette approche d'approche « cocktail » (1996), dans la mesure où il n'y a pas réellement de seuil permettant de déterminer quelles formes contractuelles relèvent de cette catégorie hybride. Par ailleurs, l'argument des coûts de transaction se montre insuffisant à expliquer l'émergence de groupes d'entreprises et d'acteurs collectifs (Granovetter 1994, Lazega 1996). Participant à cette confusion, certains sociologues adoptent une approche structurale pour analyser des « réseaux » (entendus comme forme hybride) d'organisations ou des organisations en réseau. Baker utilise, par exemple, la méthode du *blockmodeling* pour étudier l'organisation en réseau⁷ (*network organization*)

⁷ De même que l'organisation multidivisionnelle était apparue plus adaptée, aux Etats-Unis après la seconde guerre mondiale, que l'organisation fonctionnelle notamment dans des industries très concentrées (Chandler 1962), l'organisation en réseau s'avèrerait plus adéquate dans des environnements complexes et changeants,

d'un promoteur immobilier, en termes d'intégration et de différenciation (1992). Perrow présente quant à lui les caractéristiques de ce qu'il appelle les réseaux de petites entreprises (*Small-Firm Network*, 1992). Ces caractéristiques sont très proches de celles des districts industriels⁸. Dans ces réseaux, la confiance est sensée être un moyen de réduire les coûts de transaction et les réseaux un moyen de faire des économies d'échelle.

Concept d'encastrement

Au même moment, des sociologues se tournent de plus en plus vers des sujets économiques. Pour expliquer cet engouement des sociologues pour les questions liées au champ économique, Smelser et Swedberg avancent l'hypothèse d'une réaction face à l'excessive confiance des économistes, vécue comme une forme d'impérialisme intellectuel. Jean-Pierre Dupuy parle du « flegme des économistes (...) qui fait plaisir à voir, tant il révèle la bonne santé de la profession » (1997). Dans cette vague, des analystes de réseaux se sont intéressés à la sociologie économique. Dotés d'un goût prononcé pour la formalisation mathématique, ils ne se sont pas arrêtés à cet aspect de la microéconomie et ont tenté d'en montrer les errances (Granovetter 1990). Granovetter reproche aux théories économiques orthodoxes d'être « sous-socialisées », en ce sens qu'elles considèrent les individus comme des maximisateurs de préférences, indépendants les uns des autres (1985). Il propose principalement deux concepts qui contrecarrent radicalement ces postulats : celui d'encastrement (*embeddedness*) et celui de construction sociale des institutions. Il reprend par ailleurs à son compte le reproche formulé à l'égard de la sociologie concernant sa tendance à la « sursocialisation » - les individus seraient tellement influencés par les normes et valeurs de leur environnement social, qu'ils y obéiraient quasiment aveuglement.

En l'absence de consensus sur le champ de la sociologie économique, l'encastrement représente le principal concept autour duquel se fédèrent les sociologues économistes. Bien entendu, cet héritage de Polanyi est interprété de différentes manières selon les écoles. Certains n'en retiennent que l'aspect politique (Laville 2004), d'autres l'aspect culturel (Zelizer 1992 et 1993), d'autres encore l'aspect relationnel (Granovetter 1985).

dans des industries de prototype (projets uniques) et pour des activités qui requièrent l'implication des fournisseurs et des clients.

⁸ Cette forme d'organisation remettrait d'après lui en cause les arguments sur l'efficacité de l'organisation multidivisionnelle. « *Phrased this way, in terms of small size and dense networks of firms with complementary skills and functions, and emphasizing the importance of the public and quasi-public infrastructure, the notion of successful small-firm networks confronts directly the received theory and*

Revenons un instant sur le propos de Polanyi. Un élément dans la chronologie qu'il relate dans *La Grande Transformation* est généralement négligé. Il s'agit de l'introduction des machines. Cet événement ne détermine pas l'avènement du marché auto-régulateur. Il en est cependant l'une des conditions initiales. Comment cette Révolution voit-elle le jour ? Pour Polanyi, le marché autorégulé apparaît en Angleterre en 1834 avec la réforme de la loi sur les pauvres qui remet en cause le Speenhamland Act, qui avait transformé la masse laborieuse en un groupe d'assistés miséreux. Le Speenhamland Act avait à l'origine pour but d'assurer un revenu minimum de subsistance, mais ses effets pervers ont été dévastateurs en se révélant être un appareil de démoralisation populaire et au final de paupérisation de masse. Les effets de cette législation ont joué un rôle fondamental dans les débats de l'époque et dans le choix de la libéralisation des marchés du travail, en totale opposition avec les politiques mercantilistes de régulation menées jusque là. Néanmoins, la nécessité de la création d'un marché du travail relevait d'une condition imposée par l'introduction des machines.

« Mais comment définir cette Révolution elle-même ? (...) Nous avançons l'idée que tout cela était simplement le résultat d'un unique changement fondamental, la création d'une économie de marché, et que l'on ne peut pleinement saisir la nature de cette institution si on ne conçoit pas bien quel est l'effet de la machine sur une société commerciale. Notre intention n'est pas d'affirmer que la machine fut la cause de ce qui arriva, mais d'insister sur le fait qu'une fois que des machines et des installations complexes avaient été utilisées en vue de la production dans une société commerciale, l'idée d'un marché autorégulateur ne pouvait que prendre forme. » (1983, p. 68)

Dans la mesure où les équipements techniques sont d'un coût élevé, il s'agit d'assurer un flux continu de production pour les rentabiliser. Or cela implique pour les entrepreneurs la nécessité d'avoir à disposition les facteurs de production en quantité voulue. Sinon les risques liés aux investissements sont trop élevés. L'introduction des machines a sonné le glas de l'encastrement social (politique, institutionnel et culturel) des marchés. Les effets du Speenhamland Act ont de plus préparé les consciences à une libéralisation du marché du travail. Le contexte culturel a donc lui-même favorisé le passage à une économie de marché. Les contextes techniques et culturels ont contribué à l'autonomisation de la sphère marchande.

wisdom that the multidivisional firm, with its assumed economies of scale and of throughput, is economizing and efficient, and that autonomy is required for the pursuit of self-interest. » (1992 : 464)

Limites de la « nouvelle » sociologie économique

Au-delà de l'introduction du concept d'encastrement et de l'utilisation de l'analyse de réseaux en sociologie économique, l'une des principales innovations de la *New Economic Sociology* concerne les marchés de production avec la contribution de White (2002). Les marchés sont conçus comme un ordre hiérarchisé de statuts, dans lequel les producteurs cherchent à se distinguer les uns des autres par la qualité. Cependant, en mettant l'accent sur les marchés, la sociologie économique semble négliger l'aspect productif et technique de la vie économique. Swedberg souligne cette lacune de la sociologie économique (2004).

« I especially want to emphasize that economic sociologists have done very little to understand the role that technology plays in the economy. Modern economic well-being depends to a large extent on gains made possible by technology, something which means that economic sociology needs to understand technology in general as well as technological innovations, the concept of productivity and so on. »

Cette critique rencontre, en France, un écho particulier chez certains sociologues, s'intéressant notamment à la question du travail. Un article intitulé « Le Sens de la MESURE – Manifeste pour l'Economie en Sociologie : Usage de soi, Rationalisation et Esthétique au travail (chantier) » résume leurs arguments (Bidet et al. 2003). Ils préconisent un élargissement du concept d'économie, par rapport à celui des économistes. L'économie de l'homme au travail doit incorporer non seulement les interactions entre les hommes, mais aussi l'interaction avec la nature. La matérialité du monde constitue une contrainte spécifique, à laquelle l'homme s'adapte par une économie de soi spontanée.

« L'échange avec la nature comme l'échange avec les hommes est en permanence nourri d'une économie spontanée, sans cesse saisie par la rationalisation technique et marchande et pourtant ontologiquement irréductible à cette rationalisation. Autrement dit, il ne faut pas séparer la sociologie de l'économie de la sociologie de la technique. »

Cette négligence de l'aspect technique est d'autant moins compréhensible que des auteurs comme Eccles ont souligné l'importance de ce facteur dans l'organisation des activités économiques. Dans son article « *Economic Action and Social Structure : The Problem of Embeddedness* » (1985), Granovetter souligne l'incapacité des théories économiques, mêmes néo-institutionnelles, à expliquer l'importance persistante des petites entreprises dans l'économie. Les politiques d'externalisation des grandes sociétés sont un argument largement insuffisant face à leur poids économique et social, notamment en terme

d'emploi (Granovetter 1984). La théorie des coûts de transaction fait, de cette manière, preuve d'un fonctionnalisme optimiste (Granovetter 1994). D'après lui, « le maintien des petites entreprises sur un marché s'explique par l'existence d'un réseau étroit de relations sociales qui recouvre les relations commerciales entre ces entreprises et qui atténue les pressions qui jouent en faveur de l'intégration ». Les *Quasifirms* sur le marché de la maison individuelle sont une bonne illustration de cet encastrement social des relations marchandes (Eccles 1981). Ce type de quasi-intégration résulte de relations durables nouées entre un constructeur et des sous-traitants spécialisés. En étudiant le secteur du logement résidentiel dans le Massachussetts, Eccles montre que les constructeurs créent des associations pérennes avec un petit groupe de sous-traitants, et ce quel que soit le nombre de projets réalisés dans l'année et de sous-traitants concurrents. Il explique ce phénomène en terme d'apprentissage : « en étant constamment associées, les deux parties peuvent bénéficier d'un investissement idiosyncratique qui correspond au fait qu'elles ont appris à travailler ensemble ». Cependant, pour Eccles, le facteur explicatif premier ne tient pas à l'existence de réseaux de relations entre les firmes, en l'occurrence de sous-traitance, mais plutôt aux conditions « techno-économiques » des projets de construction (1981a et b). Eccles s'oppose à la thèse de Stinchcombe selon laquelle la variabilité des marchés de construction rendrait plus efficiente une organisation par métier. Pour Eccles, l'étendue des marchés ainsi que la taille et la complexité des projets sont les principales variables explicatives. La sous-traitance serait une réponse à l'incertitude liée à la complexité des projets, non à la variabilité de l'activité. Les conditions techniques dans lesquelles se déroulent les projets – le processus de production, la taille des projets – priment sur la structure des marchés en tant que facteur explicatif.

Si Granovetter fait un pas en avant en voulant libérer l'acteur des trop lourds déterminismes dont l'avaient affublé les sociologues, il fait également un pas en arrière en négligeant (ou plutôt en refusant d'intégrer) la question de l'encastrement culturel⁹. Sa difficulté à rendre compte du phénomène institutionnel en témoigne, alors qu'il donne à cette question une place de premier choix dans le programme de recherche de la nouvelle

⁹ Si Granovetter prend le parti de parler de « nouvelle » sociologie économique, il s'agit bien de marquer une rupture vis-à-vis d'une tradition initiée par Talcott Parsons. White est catégorique : « *Abandon both the Talcott Parsons attempt to derive social order from values guiding individual persons, and the view common in economic theory of social order emerging from preexisting individuals' efforts to achieve their idiosyncratic wants and interests. Neither of these two approaches to social theory, themselves opposites, take persons seriously. As a result, neither can treat historical trends and cultural impacts with proper sensitivity. Neither rationalist nor structuralist approaches can give proper account of social action.* » (1992, p. 9). En Europe, il n'y a pas réellement de rupture vis-à-vis de précédents courants, d'où une certaine réticence à parler de nouvelle sociologie économique.

sociologie économique. Or, les processus économiques ont une composante culturelle irréductible (DiMaggio 1994). Une approche qui n'intègre pas la culture dans l'étude des marchés, de la consommation et des interactions de travail risque de passer à côté d'une dimension essentielle à leur compréhension. Zelizer (1992, 1993), Bourdieu (2000) et Boltanski (1999) ont en particulier cherché à construire des cadres théoriques qui intègrent la dimension culturelle dans l'analyse des institutions et des comportements. Par ailleurs, l'approche structurale permet difficilement de saisir les évolutions économiques. Une alternative fructueuse serait de « *plot a middle course between cultural and social structural absolutism designed to capture the complex interplay between economic, cultural, and social structural factors.* » (Zelizer 1988).

Par ailleurs, une autre critique est adressée à la nouvelle sociologie économique au sujet de son faible intérêt concernant la question des relations de pouvoir et rapports de domination¹⁰. Cependant, le récent engouement pour le concept de capital social dément cette critique. D'après Bourdieu (2000), le concept de capital permet d'analyser les rapports de force dans la structure du champ économique. Les avantages concurrentiels des agents économiques dépendent du volume et de la structure de leur capital financier, culturel (à la fois technologique, juridique et organisationnel), commercial, social et symbolique. Les firmes dominantes sont, par ailleurs, en position d'imposer de nouvelles règles du jeu, plus favorables à leurs intérêts, de par le poids qu'elles représentent dans la structure. « Le dominant est celui qui occupe dans la structure une position telle que la structure agit pour lui ». Les intérêts et *habitus* contribuent à la reproduction de la structure du champ. Le rendement du capital social dépend avant tout de la position dans cette structure. La structure connaît cependant des transformations importantes, essentiellement par le biais du capital technologique. Les entreprises occupant un rang secondaire dans le champ peuvent améliorer leurs profits en se spécialisant sur une niche délaissée par les entreprises dominantes. Les mutations technologiques à l'origine de réductions de coûts peuvent donner l'avantage à ce type d'entreprises de rang secondaire.

Enfin, la sociologie économique pour tenter d'expliquer le fonctionnement de l'économie de manière alternative par rapport à la science économique, doit se donner les moyens de ses ambitions. Or si le champ de la sociologie économique recoupe largement celui de l'économie, il s'avère qu'elle néglige au moins trois points capitaux pour les économistes :

l'analyse des prix relatifs, la quantification des rapports entre variables et la recherche d'une situation plus efficace (Gilles 2004). Plutôt que de montrer l'encastrement culturel, structural et institutionnel de l'économie, il s'agit aujourd'hui d'en expliquer les mécanismes, en traitant de front la question de la valeur, de la performance et des liens quantitatifs entre variables. Le concept de capital social offre un moyen pertinent de s'attaquer à cette question (Mingione 2004).

¹² Dans la théorie des graphes, les relations sont représentées par des lignes. Les ponts sont, selon cette convention, des lignes qui relient des individus ou des groupes d'individus qui sans eux seraient déconnectés. En enlevant les ponts, les individus ou groupes d'individus deviennent isolés et donc inaccessibles. Les ponts permettent donc de maintenir la connectivité d'un réseau d'individus et par suite sa cohésion.

1.2 *Paradoxe de l'encastrement*

Le concept de capital social a connu un tel succès au cours des dernières années, que son utilisation a dépassé le champ de la sociologie. Cependant, en dépit de la vulgarisation de ce concept, une certaine confusion persiste. De plus, il reste l'objet de polémiques parmi les sociologues quant à ses effets. Ce concept vise à rendre compte des inégalités qui se forment entre acteurs sociaux bénéficiant de ressources matérielles et culturelles identiques au départ. D'après ce concept, les rendements inégaux sont liés aux relations sociales. Distinguer les arguments qui se réfèrent au capital social collectif de ceux qui se réfèrent au capital social individuel permet de rendre plus intelligibles les polémiques au sujet du rendement du capital social (Van der Gaag et Snijders 2004). Le rendement du capital social collectif concerne un groupe ou une communauté. Le capital social individuel est le produit de la position structurale d'un individu au sein d'un réseau relationnel.

Bourdieu a été l'un des premiers à parler de capital social (1980), en l'opposant au capital humain qui relève strictement des capacités de l'individu. Le capital social, plus difficile à appréhender que le capital humain, se mesure par ses effets.

« Ces effets (...) sont particulièrement visibles dans tous les cas où différents individus obtiennent un rendement très inégal d'un capital (économique ou culturel) à peu près équivalent selon le degré auquel ils peuvent mobiliser par procuration le capital d'un groupe (famille, anciens élèves d'école d'"élite", club select, noblesse, etc.) plus ou moins constitué comme tel et plus ou moins pourvu de capital. »

Le capital social permet d'expliquer les mécanismes de reproduction sociale. Il est associé à un groupe bien délimité de personnes ou à des institutions. L'originalité de cette définition, par rapport à celles qui ont été ensuite avancées, est de prendre en compte non seulement le réseau relationnel, mais aussi le volume du capital de différentes espèces qu'il permet de mobiliser par procuration (2000, p. 237).

« Le capital social est l'ensemble des ressources actuelles et potentielles qui sont liées à la possession d'un *réseau durable de relations* plus ou moins institutionnalisées d'interconnaissance ou d'inter-reconnaissance (...). Ces liaisons sont irréductibles aux relations objectives de proximité dans l'espace physique (géographique) ou même de l'espace économique et social parce qu'elles sont fondées sur des échanges inséparablement matériels et symboliques dont l'instauration et la perpétuation supposent la re-connaissance de cette proximité. »

1.2.1 Capital social collectif

Attentes normatives

Pour Coleman (1988, [1990] 2000), le capital social se définit par ses fonctions. Si le capital social caractérise une structure sociale, il sert à faciliter certaines actions des membres de cette structure. Ainsi, une forme de capital social profitable à une personne peut se révéler préjudiciable à d'autres. De même, une forme de capital social favorable à certaines actions peut se montrer inefficace pour d'autres. A l'instar du capital humain, le capital social n'est de plus pas complètement fongible.

Coleman apporte un éclairage proche de la théorie du don de Mauss. Le fait que A rende service à B et pense que B lui rendra service en retour crée une attente chez A et oblige B. L'obligation morale est une sorte de dette. Deux éléments se révèlent cruciaux pour cette forme de capital social : le niveau de confiance dans l'environnement social, qui indique une obligation de retour, et le montant des créances. L'exemple des tontines illustre le rôle de la confiance dans l'environnement social. Ces associations de crédit tournant ne pourraient fonctionner sans un degré élevé de confiance parmi leurs membres.

Cohésion et fermeture

En outre, le degré de clôture (*closure*) du réseau a un effet positif sur la valeur du capital social collectif. La quantité relative de capital social dépend du degré de fermeture d'un réseau. Dans un réseau fermé, les normes et les réputations régulent les comportements opportunistes. Par ailleurs, un acteur en position de faiblesse a tendance à développer un réseau social fermé, afin de renforcer son pouvoir vis-à-vis d'acteurs plus puissants.

La clôture d'un réseau a donc un impact sur le montant de capital social que détient chaque membre du réseau. Mais Coleman identifie d'autres facteurs liés à la création, au maintien ou à la destruction de capital social. Toutes les formes de capital social dépendent de la stabilité des membres du réseau. Le départ d'un des membres change la structure du réseau et peut donc être facteur de destruction de capital social. Une idéologie d'autosuffisance peut, de plus, freiner la création de capital social, comme d'une manière générale tout ce qui rend les individus moins dépendants les uns des autres. Enfin, le capital social est une forme de capital qui se déprécie avec le temps s'il n'est pas renouvelé, tout comme le capital humain et physique.

Coleman fait aussi bien référence au pouvoir, aux obligations, aux attentes normatives, à la confiance qu'au contrôle. A l'instar de Putnam (1993, 1995), Coleman conçoit le capital social comme un bien collectif, voire comme un bien public. C'est pourquoi il confère au capital social des aspects culturels et normatifs. Le capital social produit des effets aussi bien au niveau collectif qu'au niveau individuel. Mais l'un des aspects cruciaux de ce concept pour Coleman est la capacité que confère la clôture du réseau de s'opposer au pouvoir (Steiner 2003). Les relations en question sont de type affectif, avant d'être rationnelles instrumentales, contrairement aux relations prises en compte par les théoriciens du capital social individuel. Ces relations primordiales sont à la base de la régulation normative. « Coleman fait du capital social et des relations primordiales denses qui en constituent le support la base sociale de la société traditionnelle, celle-là même qui est détruite par l'apparition d'un nombre croissant d'acteurs organisationnels dans la nouvelle structure sociale. » (Steiner 2003 : 223)

1.2.2 Capital social individuel

Coopération ou recherche d'opportunités

Dans sa théorie du capital social, Lin met quant à lui l'accent sur les ressources sociales (1995). Ces ressources sont insérées dans le réseau d'un individu. Elles ne lui appartiennent pas, mais il peut y avoir accès grâce à ses liens directs et indirects. Les individus investissent dans des relations dans l'espoir d'un retour. Quatre explications sont avancées pour justifier le fait que les ressources insérées dans le réseau social améliorent les résultats d'une action instrumentale (Lin 2001a). Premièrement, les relations sociales facilitent la circulation de l'information et offrent donc des opportunités qui ne se seraient pas présentées sans ces relations. Deuxièmement, les relations sociales exercent une influence sur les agents et pèsent donc dans leurs prises de décision. Troisièmement, les relations sociales sont des références qui renforcent la légitimité d'un acteur. Quatrièmement, les relations sociales renforcent l'identité et la reconnaissance.

Si Lin rend ainsi compte de la manière dont un individu peut utiliser les ressources sociales, il n'explique pas pourquoi les individus peuvent attendre un retour de leurs investissements relationnels. La définition de Flap se montre, à cet égard, plus utile (1997, Flap et al. 1998). Le rendement du capital social d'un individu est d'autant plus élevé que ses contacts sont nombreux, disposés à rendre service et pourvus de ressources. Le capital

social est l'ensemble des ressources mises à la disposition par les contacts proches. Il est lié à la propension des contacts à offrir ces ressources en cas de besoin.

Pour Coleman, un réseau est d'autant plus riche en capital social qu'il est dense et fermé. Plus un réseau est dense et fermé, plus les rapports sont confiants et coopératifs. Cette théorie ne tient toutefois pas compte du rôle ni des ponts¹², ni des liens faibles, ni des trous structuraux au sein d'un réseau relationnel. Lin reconnaît que la théorie de Coleman peut se révéler juste dans le cas où un acteur chercherait à préserver et maintenir ses ressources, mais non s'il cherche à acquérir de nouvelles ressources. Cette distinction différencie les effets du capital social en fonction du but de l'action instrumentale. D'un côté, il s'agit de s'assurer une certaine sécurité, de l'autre, le but est l'adaptabilité et la flexibilité.

Liens faibles et vides structuraux

Dans le cas où un acteur cherche à acquérir de nouvelles ressources, de nombreuses recherches empiriques ont montré que la théorie du « *network closure* » était fautive. Granovetter a notamment réussi à mettre en évidence l'importance des liens faibles dans la recherche d'un premier emploi¹³. Ce sont généralement des relations qui ne font pas partie du cercle de proches qui apportent les informations les plus précieuses, car au sein d'un même cercle social les individus ont tendance à tous avoir les mêmes informations. Les nouvelles idées et les opportunités proviennent plutôt des liens faibles qui connectent des groupes séparés. Les ponts ne peuvent de fait qu'être des liens faibles, au regard de la règle de la « triade interdite »¹⁴. Les liens faibles, remplissant la fonction de pont, jouent un rôle important dans les phénomènes de diffusion¹⁵. A partir de modélisations, Annen aboutit à un résultat relativement proche de l'argument des liens faibles (2003). Il montre que l'expansivité (*inclusiveness*), mesurée en termes de taille et d'hétérogénéité d'un réseau social, a un effet positif sur la valeur du capital social¹⁶.

¹³ De nombreuses recherches ont depuis été menées sur la question du rôle du capital social en matière de recrutement, dont certaines intègrent le point de vue des recruteurs (Erickson 2001, Fernandez et Castilla 2001, Flap et Boxman 2001, Marsden 2001, Lin 2001b et 2004).

¹⁴ Si trois individus sont reliés par deux liens forts, le troisième lien est au moins un lien faible. L'absence de lien entre deux personnes, fortement connectées à une troisième, est improbable. Pour qu'un lien fort soit un pont, il faut qu'aucun de ses contacts n'ait d'autre lien fort avec qui que ce soit – ce qui est peu vraisemblable.

¹⁵ L'opposition entre l'argument des liens faibles et celui du *network closure* renvoie à l'opposition entre solidarité organique et solidarité mécanique (Breiger et Robert 1998). Si l'usage du concept de capital social est récent, les arguments qui le sous-tendent sont anciens.

¹⁶ Selon cette approche économique, le capital social est associé à la réputation d'un acteur. Conçue comme otage, la réputation incite à un comportement coopératif. La coopération dure tant que l'information circule. Annen reconnaît la nature ambivalente du capital social. Cependant, en cherchant à tout prix à tirer des conclusions générales, il n'explicite pas les seuils à partir desquels sa théorie n'est plus valable. Plus un

Un trou structural est une absence de relation entre deux contacts. Un entrepreneur obtient, d'après Burt (1995), un d'autant meilleur rendement de son réseau social qu'il contient des trous structuraux. Ces derniers sont source d'opportunités. Cette théorie rejoint les résultats de Granovetter concernant les liens faibles. L'argument des vides structuraux représente néanmoins une avancée dans le sens où il tient compte de la question du contrôle au-delà de celle des opportunités. Pour Burt et Granovetter, un réseau dense et fermé n'est pas efficace, car les acteurs ont dans ce cas de nombreux liens redondants. De plus, pour Burt, un tel réseau présente l'inconvénient majeur de contraindre fortement un acteur. L'absence de trous structuraux entrave son autonomie. Un acteur est d'autant plus contrôlé que son réseau est pauvre en trous structuraux : s'il a un comportement opportuniste, il est d'autant plus vite démasqué que ses contacts communiquent entre eux. Un acteur dont le réseau contient des trous structuraux peut en revanche adopter une stratégie de *tertius gaudens*. Cette dernière correspond aux préconisations de Machiavel au Prince : diviser pour mieux régner. Il s'agit de jouer ses relations les unes contre les autres pour conforter sa liberté et son pouvoir.

Stratégies du *tertius gaudens*

Il existe deux stratégies de *tertius gaudens* pour tirer profit des vides structuraux, selon que l'on est le tiers entre au moins deux acteurs ayant les mêmes attentes ou le tiers entre au moins deux acteurs ayant des exigences contradictoires (*conflicting demands*). Le premier cas se présente couramment dans les négociations commerciales. Quand au moins deux acheteurs veulent le même produit, le vendeur peut faire monter les enchères et choisir le plus offrant. Néanmoins, si les deux acheteurs se connaissent, ils peuvent s'entendre pour limiter l'inflation. L'avantage lié à la déconnexion d'acteurs concourant pour les même biens vaut, par extension, dans le cas où sont en compétition des demandes contradictoires. En dehors de toute compétition, la stratégie du *tertius gaudens* peut être une solution dans le cas d'un conflit d'intérêt : jouer une demande contre une autre, en tirant avantage de la dissymétrie d'information entre les contacts. L'acteur, "*originally at the focus of the conflict, virtually becomes a more or less influential bystander whose function it is to highlight the conflicting demands by members of his role-set and to make*

réseau est expansif (c'est-à-dire comprend de liens faibles), plus la valeur du capital social collectif est élevée. Cependant, la valeur du capital social diminue à partir du moment où la circulation de l'information est mise en péril par la taille et l'hétérogénéité du réseau.

it a problem for them, rather than for him, to resolve their contradictory demands.”
(Merton 1957)

Mais la stratégie du *tertius gaudens* n'est pas le seul moyen de tirer avantage de trous structuraux. Au-delà de cette stratégie, un acteur peut profiter de sa position de tiers par d'autres stratégies « d'articulateur » (Degenne et Forsé 1994). En fonction de la position des contacts vis-à-vis des cercles existants, Gould et Fernandez distinguent cinq rôles d'articulateurs (1989) : l'intermédiaire, le représentant, le gardien, le médiateur et le coordinateur. Le médiateur est un tiers extérieur au groupe chargé de régler une situation bloquée. Le coordinateur remplit une fonction similaire, mais, contrairement au médiateur, il fait partie du groupe. L'intermédiaire est un tiers extérieur reliant des groupes différents. Il n'a pas forcément intérêt à l'échange qu'il permet d'instaurer. Ses contacts peuvent essayer de le court-circuiter. Un intermédiaire a d'autant plus de pouvoir qu'il est incontournable et que les groupes qu'il relie ont intérêt à l'échange. Dans ce cas, l'intermédiaire peut tirer une rente de sa position en définissant les termes de l'échange (Marsden 1982). C'est également le cas du gardien, qui contrôle l'accès à son propre groupe. Le représentant tire par exemple avantage de la crédibilité et de la légitimité que lui procure une relation dans ses échanges avec un autre contact. Uzzi et Gellepsie qualifient ce phénomène de transitivité structurale (*network transitivity*, 2002).

Valeur contingente du capital social

Toutefois, construire un réseau social riche en trous structuraux ne convient pas à tout le monde. Cette stratégie est plus particulièrement profitable aux « entrepreneurs ». Les « entrepreneurs », tels que Burt les conçoit, ne sont pas forcément des chefs d'entreprise. Il s'agit d'acteurs au sommet d'une organisation s'éloignant du modèle bureaucratique. Ce sont notamment les managers qui ne peuvent s'appuyer sur les instructions de leurs supérieurs hiérarchiques et qui doivent, au contraire, gérer leur propre travail de manière à anticiper les évolutions du marché et à s'adapter aux nouveaux besoins de production (1995). Burt a notamment comparé le rendement du capital social de managers français avec ses résultats sur les managers américains, afin de tester son argument dans d'autres contextes culturels (2000). La France se différencie du modèle américain, par une tradition étatique très interventionniste, un mode de coordination plus bureaucratique et une pression entre pairs qui prend la forme d'une logique de l'honneur prévalant dans les entreprises françaises sur le contractualisme américain ou la logique néerlandaise du consensus (D'Iribarne 1989). Or, bien qu'il existe des différences notables en matière de

construction du réseau relationnel, en particulier concernant le rôle respectif des connaissances personnelles et des relations de travail, et de perception émotionnelle des différents types de contact¹⁷, les managers des deux pays tirent, dans les entreprises étudiées¹⁸, un d'autant meilleur rendement de leur réseau relationnel qu'il contient des trous structuraux.

Par ailleurs, en comparant les marges bénéficiaires des secteurs économiques et la distribution des trous structuraux au sein du réseau formé par les flux intersectoriels aux Etats-Unis sur plus de 10 ans, Burt cherche à montrer que les avantages procurés par les trous structuraux sont stables dans le temps et valables pour tous les types d'activité économique (1992). Nuançant toutefois son argument, il détermine que les marges sont détériorées par la présence de trous structuraux parmi les producteurs, alors qu'elles sont améliorées par les trous structuraux entre fournisseurs et entre clients (2001). La profitabilité serait néanmoins plus fortement corrélée à la contrainte structurale liée aux flux interindustriels qu'à celle liée aux flux intraindustriels (1983), c'est-à-dire qu'elle dépend plus de la déconnexion des clients et des fournisseurs (marché externe) que de la cohésion parmi les producteurs (marché interne). Cette analyse porte sur des flux intersectoriels, ce qui soulève un problème de généralisation aux entreprises, même si Burt semble suggérer que ce dernier modèle est également valable au niveau des entreprises (1988). En effet, au sein d'un même secteur, les entreprises ont des positionnements différents en termes de volume et de qualité. De plus, elles ne s'adressent pas forcément aux mêmes marchés. Elles sont d'ailleurs souvent positionnées simultanément sur plusieurs marchés.

Burt montre, par ailleurs, en étudiant la promotion des cadres au sein d'une des principales sociétés de haute technologie aux Etats-Unis que la stratégie relationnelle, consistant à construire un réseau riche en trous structuraux, n'est pas efficace pour les hommes nouvellement embauchés et les femmes (1992). Ces derniers sont des acteurs « à la frontière », dont la légitimité reste à établir. Pour être promus rapidement, ils ont plutôt intérêt à avoir un réseau plus restreint et comprenant un directeur mais sans lien hiérarchique direct avec eux. Ils sont d'autant plus vite promus, qu'ils sont contraints par leur réseau. D'après Burt, ce résultat ne remet néanmoins pas en cause l'argument des

¹⁷ En France, les relations ayant un rôle de pont éveillent des émotions négatives, alors qu'elles bénéficient d'une perception favorable aux Etats-Unis .

trous structureaux. Il s'agit plutôt de l'exception qui confirme la règle. Pour les hommes récemment recrutés et les femmes, il est plus efficace d'avoir recours au capital social d'un directeur plus établi.

L'argument de l'autonomie structurale ne tient cependant pas compte de la nature des relations. L'« entrepreneur » burtien n'hésite pas à instrumentaliser ses relations à son seul profit. Sa théorie ne tient notamment pas compte des relations non instrumentales et en particulier des liens de solidarité. Les principales limites des théories du capital social individuel semblent être les contreparties de celles du capital social collectif. A propos des différences en matière de promotion des hommes et des femmes, d'autres études mettent en avant le rôle de la nature des échanges au sein des réseaux. Les hommes entretiennent des relations multiplexes avec leurs collègues et en particulier avec les hommes ayant des positions hiérarchiques plus élevées, alors que les réseaux des femmes seraient clivés en fonction du genre (Ibarra 1997). Les relations des femmes sont moins multiplexes¹⁹. Elles ont des relations d'amitié avec d'autres femmes et des relations plus strictement professionnelles, c'est-à-dire plus instrumentales, avec leurs collègues masculins, et donc avec les directeurs. Cette tendance explique le phénomène du *glass ceiling* (Flap et al. 1998). Les relations multiplexes sont plus propices à la confiance. Quand un directeur cherche à remplacer un salarié, il promeut donc de préférence un homme plutôt qu'une femme²⁰.

1.2.3 Rendement des investissements relationnels

Couplage et découplage

A travers les concepts de couplage et découplage, Granovetter montre le rôle de la solidarité limitée dans le succès des entrepreneurs chinois expatriés en Asie du Sud-Est (2000). Coupés de leur milieu d'origine, ceux-ci forment avec les membres de leur communauté ethnique des niches sociales, susceptibles de fournir les ressources propices à la création d'entreprise (couplage), sans être soumis à des obligations vis-à-vis d'un cercle trop large de personnes. Le fait de ne pas être soumis à des obligations morales d'entraide vis-à-vis des clients indigènes leur confère de plus un avantage commercial (découplage).

¹⁸ Il faut souligner qu'il s'agit de deux grandes entreprises d'envergure internationale. Or les cultures managériales ont tendance à s'homogénéiser au niveau mondial dans ce type d'entreprise.

¹⁹ Des échanges multiplexes sont des échanges de plusieurs ressources.

²⁰ Pourquoi les réseaux professionnels des femmes sont-ils aussi clivés ? Cette tendance peut être interprétée comme l'un des multiples effets pervers de la division du travail domestique.

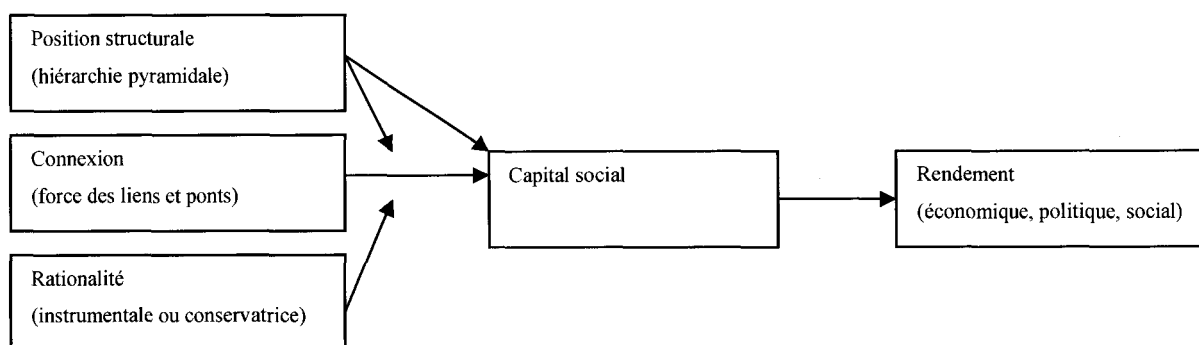
Uzzi différencie deux types de relation : les relations socialement encastrées et les relations purement marchandes. La différence réside dans l'encastrement des premières au sein d'un réseau, où circulent des ressources multiplexes et où domine une logique de réciprocité et d'exclusivité. Ces relations sont généralement qualifiées de proches. Les fonctions de ce type de relations sont la confiance, le transfert d'information et les compromis permettant de résoudre les problèmes de coopération. Ces fonctions se renforcent mutuellement. Or l'encastrement des relations produit des effets positifs jusqu'à un optimum. Si une entreprise connectée par des liens socialement encastrés a plus de chance de survie qu'une entreprise qui n'entretient que des relations marchandes, le réseau optimal n'est pas composé uniquement de relations encastrées, mais combine les deux types de relations. A propos de l'industrie textile à New York qui présente les caractéristiques d'un marché atomisé, Uzzi montre qu'il existe un seuil à partir duquel l'effet de l'encastrement sur la performance devient négatif (1996, 1997). C'est le « paradoxe de l'encastrement ». Un acteur économique doit trouver un équilibre entre sécurité et adaptabilité, en cultivant à la fois des relations encastrées et des relations désencastrées. Ce résultat est conforme à l'argument des trous structuraux. Plus le réseau se densifie, plus l'acteur est contraint et moins il est capable de s'adapter. A force d'encastrement, les bénéfices en terme d'information ne compensent plus la perte d'autonomie. De plus, les contacts deviennent redondants.

Compromis entre sécurité et flexibilité

Gargiulo et Benassi (2000) parviennent à un résultat très proche et concluent que l'équilibre optimum entre sécurité et flexibilité doit dépendre des conditions dans lesquelles les entrepreneurs coopèrent. Lorsque les conditions de coopération sont incertaines, les entrepreneurs ont plutôt intérêt à chercher la sécurité dans des réseaux cohésifs. Cependant, cet environnement incertain est généralement synonyme de rapides changements organisationnels, vis-à-vis desquels les trous structuraux sont un avantage concurrentiel crucial. La préférence des entrepreneurs pour la sécurité face à un tel environnement met en danger leur capacité d'adaptation. Le contexte s'avère décisif pour juger de la pertinence d'une stratégie relationnelle. Ces auteurs ne masquent toutefois pas les contradictions que cette recommandation soulève. Par exemple, un jeune manager récemment embauché a intérêt à disposer de solides relations pour asseoir sa légitimité. Les trous structuraux ne lui sont pas bénéfiques à court terme en matière de promotion (Burt 1992). Mais s'il adopte la stratégie relationnelle de la cohésion, il risque d'être

pénalisé à plus long terme par l'absence de vides structuraux dans son réseau. Par ailleurs, Lazega a souligné l'importance du problème du passager clandestin de second ordre (Lazega et Vari 1992), en s'inspirant des travaux de Coleman (1990). Gargiulo reprend cette idée en mettant l'accent sur l'intérêt d'une stratégie du type *network closure* pour contrôler un acteur déviant (1993). Dans cette perspective, il se révèle utile de tisser des liens étroits avec un tiers dont dépend l'acteur déviant et de faire appel à ce tiers pour l'influencer (Lazega 2001).

Pour approfondir la question du rendement de l'encastrement des entrepreneurs, il est nécessaire de tenir compte des objectifs de leur action (Lin 2001b) et des mécanismes sociaux qui structurent les relations interorganisationnelles (Lazega et Mounier 2002). Il semble difficile d'établir des recettes universelles concernant le rendement du capital social. La structure du réseau relationnel doit varier pour une rentabilité optimale en fonction non seulement des attributs et de la position structurale de l'acteur mais aussi des objectifs de son action instrumentale et de son contexte (Lin 2001b). Une théorie du capital social n'a d'ailleurs, d'après Lin, de sens que dans le contexte d'une structure sociale hiérarchisée. Il schématise de la manière suivante sa théorie du capital social.



Source : d'après Lin 2001b, p. 76

Pour opérationnaliser une théorie du capital social appliquée aux entrepreneurs, il s'agit de tenir compte du contexte de leurs actions instrumentales et conservatrices. Dans la partie suivante, nous dressons un rapide panorama des recherches sur les entrepreneurs avant de présenter le contexte relationnel et conventionnel de leurs actions. Les relations interentreprises relèvent à la fois de l'échange marchand et de l'échange social, avec toute l'ambivalence que cela suppose en termes de concurrence au sein d'un ordre informel de qualité et de coopération dans un système complexe d'interdépendances. La question de la

qualité permet en outre de faire le lien entre système productif et système marchand, entre encastrement culturel et encastrement structural, entre capital social collectif et individuel.

1.3 Interdépendance des entrepreneurs

La partie précédente passe en revue les principales théories du capital social. Ces théories cherchent à articuler la question de l'accès aux ressources à celle des structures relationnelles. Pour opérationnaliser ces théories, il s'agit de contextualiser les stratégies relationnelles des acteurs étudiés de manière à expliciter leurs motivations et les jeux de pouvoir auxquels ils participent. Nous nous intéressons dans cette recherche aux chefs de petites entreprises. Il faut tout d'abord avouer qu'ils n'ont pas été l'objet de beaucoup d'attention de la part des chercheurs (Marchesnay 2003). Nous nous demanderons s'il existe une sociologie de l'entrepreneur, comme il existe une sociologie de l'entreprise (Segrestin 1996, Sainsaulieu 2001).

On caractérise communément un entrepreneur par son indépendance. Paradoxalement, l'isolement de l'entrepreneur qui crée une activité « indépendante », qui « s'installe à son compte », le rend d'autant plus dépendant. Pour préserver son autonomie, celui-ci doit gérer au mieux ses dépendances, au risque de faire rapidement faillite. A propos des petites entreprises, Marchesnay distingue trois caractéristiques idéales-typiques : la prééminence du dirigeant dans les choix stratégiques, la faible structuration de l'organisation et la forte dépendance en matière de ressources (2003). Quelles que soient les définitions que l'on retienne pour définir le rôle de l'entrepreneur - innovateur, marchand ou gestionnaire -, l'aspect relationnel reste central. L'entrepreneur dépend de réseaux d'information ou d'innovation, de réseaux de fournisseurs ou de clients potentiels, de réseaux de collaboration ou de coordination (Jansen 2003).

1.3.1 Théories de l'entrepreneur

Recherches françaises

L'entrepreneuriat est devenu un champ de recherche relativement prolifique depuis les années 80, en particulier aux Etats-Unis. En France, ce sont essentiellement les chercheurs en gestion qui ont investi cette question en particulier depuis les années 90. La question des petits patrons et des entrepreneurs a peu mobilisé les sociologues. Les travaux menés en sociologie ont surtout concerné les grands patrons (Bourdieu et Saint-Martin 1978, Campagnac 1988, Villette 2003). Notons toutefois sur la question des PME les travaux sur les systèmes productifs locaux (Raveyre et Saglio 1984). A propos des petites entreprises, les travaux ont essentiellement porté sur les artisans (Zarca 1987) et les indépendants

(Gresle 1981). Récemment, la question des entrepreneurs a connu un regain d'intérêt auprès des sociologues. Citons notamment les travaux de Zalio sur le patronat marseillais au XXe siècle (1999) et ceux d'Alain Tarrus sur les acteurs du commerce informel (2002). En sciences de gestion, les travaux sont relativement plus nombreux, même si ce jeune champ disciplinaire tarde à se développer. Marchesnay identifie deux axes de recherche : les PME et l'entrepreneuriat (2003). Concernant les PME, les chercheurs ont tendance à s'intéresser aux plus visibles et aux plus importantes, c'est-à-dire à celles de plus de 50 salariés. Les TPE représentent la portion congrue de ce champ de recherche. Par ailleurs, le terme « entrepreneuriat » présente une certaine ambiguïté. Les travaux portent soit sur l'esprit d'entreprise, associé à la créativité et l'innovation, soit sur l'entrepreneur, en tant que propriétaire dirigeant. La question de la création d'entreprise occupe une place centrale dans ce champ.

L'essentiel de ces travaux adopte des méthodes qualitatives ; la plupart procèdent d'ailleurs par étude de cas. De plus, étant donnée la centralité de la figure de l'entrepreneur, la méthode biographique est souvent mobilisée (Pailot 2003). L'absence d'un fondement théorique substantiel apparaît néanmoins d'autant plus flagrante que les travaux empiriques se multiplient. C'est le problème auquel tentent de s'attaquer Verstraete (2001) et Hernandez (2001). Verstraete propose de penser le phénomène entrepreneurial comme relation dialectique entre un entrepreneur et une organisation selon trois dimensions. La première est la dimension cognitive. Elle renvoie au parcours de l'entrepreneur, à sa vision stratégique, à ses capacités d'apprentissage et réflexives. La deuxième est structurale et invoque le contexte subjectif et objectif du projet d'entreprise. La troisième est praxéologique ; elle vise les positionnements de l'entrepreneur et de son organisation dans les différents espaces sociaux. Soucieux de préserver la complexité du phénomène entrepreneurial, les chercheurs français s'entendent pour ne pas l'enfermer dans une définition trop limitée. Si ce parti pris est louable dans la mesure où il évite tout réductionnisme, la confusion qui règne autour du concept d'entrepreneuriat ne nous semble pas propice à l'élaboration théorique. Par ailleurs, l'approche qualitative montre ses limites et demande aujourd'hui à être dépassée (Saporta 2003).

Recherches anglo-saxonnes

Outre-Atlantique, les entrepreneurs n'ont également jamais été un sujet d'étude très populaire auprès des sociologues. Nombre de recherches de qualité ont néanmoins vu le jour (Swedberg 2000). Comme en France, l'essentiel des travaux concerne la question de

l'émergence et du développement de l'entrepreneuriat (voir Martinelli 1994 pour une revue de la littérature). Certains expliquent le phénomène entrepreneurial par des facteurs psychologiques, d'autres par le contexte soit structurel, soit culturel, d'autres encore par une relation spécifique acteur-situation. Par ailleurs, les entrepreneurs ethniques constituent un champ de recherche particulièrement fécond depuis une vingtaine d'années. Waldinger, Aldrich et Ward se sont notamment intéressés à eux en remarquant que la recrudescence des petites entreprises dans les pays occidentaux était largement corrélée à l'installation d'entrepreneurs issus de l'immigration (2000). L'auto-emploi représente une solution pour les nouveaux venus ayant peu accès au marché du travail.

Aldrich s'intéresse de manière plus générale à l'entrepreneur en tant que créateur d'entreprises. Ce n'est bien entendu pas la seule manière d'aborder la question de l'entrepreneur. Notre propre approche correspond à l'optique adoptée originellement dans les *business school* : celle des petites entreprises. Les débats au sujet de la définition de l'entrepreneur ont notamment eu pour but d'isoler le champ de l'entrepreneuriat de celui des petites entreprises. Parmi les courants se proclamant du champ de l'entrepreneuriat, Aldrich distingue quatre principales approches (à paraître). Chacune se heurte à des problèmes de définition de son champ de recherche. La première approche se concentre sur la question des entreprises à forte croissance et forte capitalisation. Elle vise à spécifier les caractéristiques de ces entreprises en les opposant à celles des entreprises traditionnelles, qui se satisfont d'une faible croissance et d'une faible rentabilité. Cependant, la sélection d'entreprises à fort potentiel de croissance introduit un biais. De fait, la croissance est le résultat d'un processus incertain. Il est difficile de prédire à l'avance quelles entreprises vont se développer rapidement. Pour cerner les ressorts de la croissance, il faut donc sélectionner au départ des entreprises très variées. La seconde approche s'inspire de Schumpeter et définit l'entrepreneur par l'innovation (Kanter 2000). Cette perspective induit également un biais en terme de sélection des entrepreneurs. L'innovation est un concept relatif. Il est délicat de répertorier *a priori* des actions innovantes. Cette définition s'applique à tout acteur innovant, comme par exemple à certains salariés bénéficiant d'une grande autonomie, aux « intrapreneurs ». Elle n'est donc pas spécifique aux chefs d'entreprise. La troisième approche considère que la recherche d'opportunités est au cœur de l'activité des entrepreneurs. Cette perspective place donc au premier plan la capacité à détecter des opportunités. De même, elle ne s'applique pas spécifiquement aux chefs d'entreprise. De plus, elle relève principalement de la psychologie. La quatrième approche insiste sur le rôle de l'entrepreneur en tant que

fondateur d'une nouvelle organisation. Cette perspective pose le problème de savoir à partir de quel moment une organisation peut être qualifiée de nouvelle.

Point de vue marchand

Pour l'anthropologue Fredrik Barth, l'entrepreneur se distingue par le fait de connecter des sphères économiques très différentes en matière de système de valeurs (2000). Les entrepreneurs s'installent plus particulièrement à l'interface entre des sphères économiques dont les valeurs divergent fortement. En se positionnant comme intermédiaires, ils tirent bénéfice des distorsions d'évaluation. Barth illustre sa théorie à partir du succès d'un marchand arabe installé dans un village du Darfour le temps d'une saison des pluies. Ce dernier tire profit de l'interdit dont fait l'objet le commerce de la bière. Il en fait produire en quantité par sa femme et l'utilise comme forme de rémunération d'une main d'œuvre locale employée à la culture des tomates. D'un investissement initial de 5£ pour l'achat de millet nécessaire à la préparation de la bière, il obtient plus de 100£ de la vente de sa récolte de tomates. Faisant preuve d'ethnocentrisme, Barth raisonne à partir de l'idée que le travail féminin n'a pas de valeur. Le postulat de l'aspect improductif du travail féminin est particulièrement flagrant dans les équations qu'il établit :

$$10 \text{ lb millet} = 1 \text{ shilling} = 30 \text{ l bière} = 6 \text{ journées de travail masculin}$$

Seules les femmes sont habilitées à produire de la bière dans cette société et la production est réservée à l'économie domestique. Dans son équation, Barth suppose que ce travail n'a pas de valeur comme il le dit lui-même : « *I have ignored the value of the labour of brewing – as indeed I suspect that the Fur themselves, particularly the men, would do if they were to attempt the comparison* ». A notre sens, une autre interprétation du succès de l'entrepreneur arabe est à envisager : l'introduction d'une forme taylorienne de division du travail (spécialisation, intensification et hiérarchisation du travail).

Cette théorie apparente l'entrepreneur à un marchand, à l'instar de Burt qui se concentre essentiellement sur l'aspect concurrentiel de l'activité commerciale, délaissant la question de l'action collective indispensable à la production. Le fait de négliger la question de la production au bénéfice de celle des activités marchandes est un reproche que l'on peut adresser de manière plus générale à la sociologie économique. Une des lacunes de cette discipline est son manque d'intérêt pour l'aspect productif et technique du monde économique. En se focalisant sur les marchés à l'instar de l'économie néo-classique, elle élude une dimension essentielle à la compréhension de l'activité économique :

l'interdépendance des acteurs au sein d'un système productif. Il en va toutefois différemment en France, comme en témoignent les travaux de François Vatin, Bruno Latour et Michel Callon. Refusant le partage entre sciences de la nature et sciences de l'homme, Vatin s'inspire de Leroi-Gourhan (1965) et tente d'initier une sociologie technico-économique (1996). Afin de pallier cette lacune de la sociologie économique, Swedberg propose quant à lui de mettre à contribution l'économie des conventions (2003). Pour Schumpeter, l'entrepreneuriat consiste principalement à rompre avec la tradition ou les façons de faire habituelles et à proposer une nouvelle combinaison de facteurs de production existants. A la lumière de l'économie des conventions, l'entrepreneur introduit de nouvelles normes permettant de coordonner la production. Il engrangerait des profits conséquents jusqu'à ce que ces normes deviennent les conventions de production officielles.

1.3.2 Relations interentreprises

Nous nous intéressons aux entrepreneurs en tant que chefs de petites entreprises. Or il apparaît d'autant plus pertinent d'étudier ces acteurs économiques sous l'angle de leur relation avec leur environnement que l'organisation interne de ces entreprises est relativement simple. La manière dont les petites entreprises négocient leurs interdépendances avec les autres acteurs de leur environnement est au cœur de notre propos sur l'encastrement des entrepreneurs. L'intérêt porté à la question des organisations comme « systèmes ouverts » (*open systems*) date des années 50. Différents courants aussi bien en sociologie qu'en économie se sont penchés sur cette question du lien entre organisation et environnement. Les principaux sont la théorie de la contingence structurelle, la théorie des institutions, la théorie de la dépendance en ressources, l'écologie des populations et l'économie néo-institutionnelle. Il est bien entendu un peu artificiel de rendre compte de cette manière des abondantes contributions à l'étude d'un sujet aussi vaste. Nous passons premièrement en revue les apports de quelques-uns des principaux courants de tradition anglo-saxonne. Nous traitons, dans la partie suivante sur les groupements d'entreprises, de recherches plus spécifiquement européennes. Le point commun de ces courants est de considérer que les relations avec l'environnement peuvent avoir une influence sur la structure et le comportement des organisations.

Traditions sociologiques

Le courant de la contingence structurelle est l'un des premiers à aborder cette question. L'apport de Stinchcombe est en particulier souvent cité. Pour cet auteur, l'organisation est marquée par le contexte dans lequel elle a été créée (1965). Cette empreinte sur sa structure est durable et tend à s'institutionnaliser. L'attention de la « nouvelle sociologie des institutions » porte notamment sur les pressions qu'exerce l'environnement socio-culturel. Meyer et Scott ont montré que plus l'environnement auquel sont confrontées les organisations est complexe et fragmenté, plus les structures administratives internes qu'elles ont tendance à développer sont élaborées et complexes, sans pour autant que le processus de production en soit modifié (1983). Les tenants de ce courant soulignent en particulier le rôle de l'isomorphisme. Di Maggio et Powell en distinguent différentes formes tels que l'isomorphisme mimétique, l'isomorphisme coercitif et l'isomorphisme normatif (1983).

Cette dernière interprétation de l'influence environnementale relève d'un déterminisme relativement mécanique et unilatéral. Les outils conceptuels de la théorie de la *resource dependance* n'ont pas ces défauts. Ils nécessitent néanmoins de plus amples vérifications empiriques au niveau des organisations individuelles, dans la mesure où la plupart des recherches ont été menées au niveau agrégé d'industries, faute de données plus détaillées. Le cas du modèle de Burt sur le lien entre profitabilité et contrainte structurelle en est une illustration (1992).

Le principe fondamental de cette dernière perspective est le fait de considérer que le pouvoir naît de l'interdépendance des acteurs. Sans relation de dépendance, une organisation ne peut exercer de pouvoir sur une autre. Or toute organisation dépend de certaines ressources pour sa survie, ressources pourvues par d'autres organisations. Blau identifie quatre moyens d'assurer son indépendance (1964). Pour un acteur ayant besoin d'un service que peut lui offrir un autre acteur, les quatre alternatives sont les suivantes (p. 118-119).

- 1) Proposer un autre service en échange, dans la mesure où l'acteur dispose des ressources nécessaires.
- 2) Obtenir le même service par un autre moyen, s'il existe des solutions alternatives.
- 3) L'obliger par la force à offrir ce service.
- 4) Se résigner à se passer du service, en trouvant si possible un substitut.

Si aucune alternative n'est envisageable, l'acteur se trouve en position d'accepter les exigences du fournisseur. Ce dernier voit son pouvoir accru du fait d'offrir un service dans de telles circonstances. Plus généralement, le pouvoir naît de l'absence de ces alternatives. D'après Pfeffer et Salancik, trois facteurs déterminent le degré de dépendance d'une organisation vis-à-vis d'une autre (1978, p. 45).

- 1) L'importance de la ressource échangée pour l'activité et la survie de l'organisation réceptrice.
- 2) Le degré de maîtrise de l'organisation émettrice sur l'allocation et l'usage de la ressource.
- 3) La rareté des alternatives ou le degré de contrôle qu'exerce l'organisation réceptrice sur la ressource.

Par ailleurs, l'organisation peut choisir soit de répondre aux exigences plus ou moins contradictoires de son environnement, soit de s'adapter aux pressions. Les stratégies d'adaptation aux contraintes externes sont essentiellement de deux ordres. Un premier type de stratégie revient à réduire l'incertitude liée aux dépendances externes en constituant des stocks ou en planifiant les besoins en ressources. Le second type de stratégie relève d'une politique interorganisationnelle de *bridging*, qui consiste à modifier de manière plus ou moins formelle les frontières de l'organisation par des fusions-acquisitions, des alliances, des liens croisés entre conseils d'administration ou toutes sortes de liens informels.

Les théoriciens de ce dernier courant ne s'accordent pas toujours sur les objectifs de l'action instrumentale. Si, pour Pfeffer et Salancik, une organisation doit avant tout chercher à réduire les sources d'instabilité²¹, pour d'autres tels que Burt, c'est la profitabilité et l'autonomie qui importent (1992). Cette dernière remarque doit néanmoins être nuancée dans la mesure où derrière le concept d'autonomie structurale de Burt se trouve la question du contrôle. De fait, l'autonomie structurale est un levier qu'utilisent les entreprises pour se protéger des influences extérieures et s'assurer un meilleur contrôle sur l'évolution interne de l'organisation. Le contrôle sur l'environnement est de plus amélioré

²¹ « *For some organizations, stability is a more important dimension of its operation than either profitability or growth. Instability with respect to an important resource means the organization's survival has become more uncertain, [...] because it makes the participation of coalition members more doubtful. If participants have come to rely on an organization for performances or resources and these become unpredictable, the benefits of participation in the coalition diminish, and it is in the interests of all participants either to abandon the unstable organization for a more stable coalition or to stabilize the uncertainty confronting the organization.* » (Pfeffer et Salancik 1978 : 47)

par les trous structureaux entre les sources de contraintes (et donc d'incertitudes). La stratégie du *tertius gaudens* correspond schématiquement à la deuxième alternative de Blau. Les divergences au sujet des objectifs de l'action instrumentale sont donc moins profondes qu'il ne peut paraître à première vue. L'aspect central de la question du contrôle est commun à ces deux approches de la *resource dependance* ainsi qu'à l'approche politico-culturelle (Fligstein 2001).

La *population ecology* s'intéresse aux processus de sélection par l'environnement et non aux moyens d'adaptation des organisations. D'après cette approche, le changement découle du remplacement sélectif des organisations plutôt que de leur adaptation. L'environnement est le principal facteur explicatif de la diversité des formes organisationnelles. La légitimation et la concurrence expliquent principalement le phénomène de sélection. Le niveau d'analyse de la plupart des recherches menées dans cette optique est celui de la population d'entreprises. Le principal critère pour différencier les organisations est celui de la spécialisation. Les généralistes sont favorisés dans des environnements caractérisés par des changements occasionnels et durables, alors que les spécialistes sont avantagés dans des environnements stables ou chaotiques. Cette théorie offre un certain compromis entre les deux courants précédents, la théorie néo-institutionnelle et la théorie de la *resource dependance*, dans le sens où les variables utilisées sont, outre la spécialisation et la taille des organisations, la légitimité et la densité de la population.

A partir de la notion de partage de ressources, Hannan et Carroll expliquent le paradoxe que l'on rencontre dans certaines industries matures, comme la construction, où la densité et la concentration augmentent simultanément (2000). Ce paradoxe apparaît quand le nombre de petites entreprises spécialisées s'accroît en même temps que la taille des généralistes, alors même que les ressources restent limitées. Une entreprise choisit de se positionner sur différents segments : soit elle se spécialise et vise un positionnement étroit sur des segments homogènes, soit elle vise un positionnement large sur des segments hétérogènes. De ces positionnements découlent des chevauchements de niches. Les entreprises se concurrencent pour le contrôle des ressources. Un avantage lié à des économies d'échelle peut conduire un généraliste à prendre le pas sur ses concurrents. Dans ce cas, la disparition de ces derniers libère de l'espace pour les spécialistes et permet au généraliste restant de se développer. Le marché connaît alors un mouvement à la fois de concentration et de densification. La figure 1 présente une niche où les positionnements de

trois généralistes se chevauchent près du centre. Dans la figure 2, il y a eu concentration, mais les spécialistes bénéficient également de plus d'espace pour proliférer que dans la figure 1.

Figure 1 :

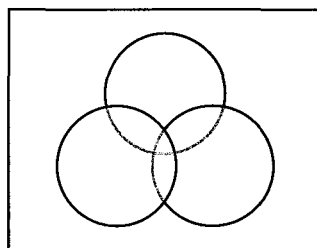
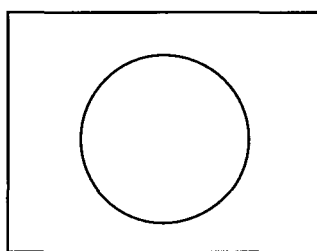


Figure 2 :



Source : Carroll et Hannan 2000

Le courant de la *population ecology* a été l'objet de nombreuses critiques en particulier au sujet de sa conception réductrice de la diversité organisationnelle et de sa définition floue d'une population. En dépit de ces limites, cette perspective apparaît aujourd'hui très prometteuse (voir par exemple Bruggeman et Vermeulen 2004). L'utilisation du concept de niche par les écologistes des populations peut être rapprochée de celle de certains structuralistes, tels que White. Les ressources pour lesquelles les entreprises se concurrencent au sein des niches et auxquelles font référence les tenants de la *population ecology* sont les clients.

« Producers are searching to find and maintain a niche in a continuing social structure consisting of others producers and those buyers attracted by some of their wares. [...] Firms find stable positions in a mutual structure of niches, and they establish levels of volume and revenue through a process of interactive search in the common market environment. » (White 1988)

Les questions liées aux relations interentreprises qui ont surtout retenu l'attention des analystes de réseaux concernent, d'un côté, les participations croisées entre conseils d'administration (*interlocking directorates*) et, de l'autre, les relations avec les banques (voir en particulier Baker 1990, Mizruchi et al. 1995, Uzzi 1999). Pour Burt, les entreprises établissent des relations croisées entre conseils d'administration pour améliorer leur profitabilité en s'assurant un meilleur contrôle sur leurs marchés (1983). Les *cooptive*

ties permettent d'atténuer la contrainte liée à la concentration d'un secteur. Les travaux se centrant sur les *interlocking directorates* se révèlent toutefois limitées, en ne retenant qu'un type de relations. De plus amples recherches doivent être menées de manière à mieux cerner le lien entre performance des entreprises et structures relationnelles (Nohria et Gulati 1994). Dans ce but, nous proposons une approche radicalement différente de l'encastrement structural des entreprises, en nous fondant sur les ressources les plus stratégiques pour les entreprises : les clients.

Economie néo-institutionnelle

La question du contrat est au cœur de la théorie des coûts de transaction (Williamson 1985), l'un des principaux courants de l'économie néo-institutionnelle. Dans une perspective fonctionnaliste, ce courant cherche à montrer comment optimiser le type de contrat requis en fonction de différents critères tels que l'incertitude, le risque d'opportunisme et la spécificité des actifs échangés. En bref, cette tradition s'attaque à la question de faire ou faire faire, mais à partir de présupposés légèrement différents de ceux de l'économie néo-classique standard, sans toutefois réellement s'en éloigner. Les marchés trouvent leur limite dans les coûts de transaction élevés. Ces coûts de transaction s'expliquent par la rationalité limitée des agents liée à la difficulté à prévoir le comportement des échangistes et au manque de transparence, par l'incertitude, par l'opportunisme ainsi que par la spécificité des actifs échangés liée au montant des investissements requis et à la fréquence des échanges. Des coûts prohibitifs incitent les agents à intégrer certaines activités.

Cette approche soulève de nombreux problèmes. Elle ne tient notamment pas compte des relations de pouvoir au sein des organisations, ni du contexte institutionnel et social des entreprises. De plus, les tentatives d'opérationnalisation du concept de coûts de transaction sont rarement probantes. Parmi les efforts entrepris dans ce sens, les travaux ayant recours à la théorie des jeux méritent toutefois l'attention. Kreps montre notamment que la réputation joue un rôle crucial dans le cas des jeux répétés (1996). La complémentarité de ces résultats avec des approches en terme d'encastrement est évidente (Raub et Weesie 1990).

« The « dramatic » change in the games described by Kreps comes about on moving from one-shot game (where refusal to play was the rational choice) to a game that is repeated with high probability. Given the behavioral rules stipulated by Kreps, reputation effects relentlessly track those who breach contracts. Trading hazards are thus mitigated by embedding trades in networks in which reputation effects are known to work well. » (Williamson 1996 : 265)

La théorie des coûts de transaction se montre en outre insuffisante à expliquer pourquoi les organisations existent (Ménard 1989). Les organisations ne pallient pas seulement les insuffisances des marchés, mais existent surtout pour assurer un contrôle sur les marchés. De plus, si Williamson se concentre sur la question des frictions, le recours à cette notion n'est pas indispensable. Les défaillances du marché s'expliquent essentiellement par trois raisons : premièrement, l'incapacité à assurer une allocation optimale des ressources, deuxièmement, l'écart entre les prix demandés par les acheteurs et ceux demandés par les vendeurs et, troisièmement, les coûts élevés liés aux interactions entre agents. L'organisation représente une réponse aux limites des agents parce qu'elle permet non seulement de compenser leur rationalité limitée, mais aussi de résoudre leurs conflits. Les organisations sont sources d'efficacité par leur capacité de coordination, par leur culture d'entreprise et par le fait qu'elles sont de puissants instruments d'accumulation.

Ménard souligne cependant les avancées de l'économie néo-institutionnelle au sens large en matière d'arrangements organisationnels tels que les formes hybrides, de dispositifs institutionnels avec notamment le concept d'*enforceability* et de lien entre environnement et modes d'organisation avec par exemple la question de la régulation / dérégulation (2003). Si les hypothèses de rationalité limitée et d'opportunisme heurtent respectivement les néo-classiques et les hétérodoxes, cette école peut se targuer de méthodes et de résultats novateurs. Greif a, par exemple, permis de dévoiler certains dispositifs d'*enforcement* dans le commerce méditerranéen au moyen-âge (1989).

On peut toutefois s'interroger sur la pertinence d'un concept aussi flou que celui de réseaux d'entreprises ou de formes hybrides. Des auteurs se sont néanmoins appliqués à spécifier de manière plus rigoureuse des formes d'organisation différentes du marché et des bureaucraties. Par exemple, Ouchi met en exergue une forme d'organisation²² qu'il appelle le clan²³ (1980). D'autres facteurs que ceux avancés par Williamson expliquent mieux, d'après lui, l'efficacité des bureaucraties par rapport aux marchés. Il s'agit de la difficulté à mesurer la performance individuelle et des divergences entre employés et employeurs en matière d'objectifs. Ce constat le conduit à reformuler la théorie des coûts

²² Le marché est, selon cette perspective, une organisation. « *An organization, in our sense, is any stable pattern of transaction between individuals or aggregations of individuals. Our framework can thus be applied to the analysis of relationships between individuals or between subunits within a corporation, or to transactions between firms in an economy.* » (Ouchi 1980 : 140)

de transaction, en se focalisant sur les mécanismes d'intermédiation. Les relations marchandes sont efficaces quand l'évaluation des performances ne soulève pas de difficulté, de telle manière que les partis en présence peuvent tolérer des comportements opportunistes et des divergences d'intérêt. Les bureaucraties sont efficaces quand les mesures de performance sont ambiguës et les objectifs divergents. Et les clans quand les mesures de performance sont ambiguës et les risques d'opportunisme faibles. La socialisation au sein des clans rend les mesures de performance inutiles, car leurs membres partagent tous les mêmes valeurs. Les modes de régulation et de coordination se différencient de la manière suivante selon les types d'organisation.

Modes de régulation et de coordination du marché, de la bureaucratie et du clan

Mode de contrôle	Normes requises	Information requise
Marché	Réciprocité	Prix
Bureaucratie	Réciprocité Autorité légitime	Règles
Clan	Réciprocité Autorité légitime Valeurs et croyances communes	Tradition

Source : d'après Ouchi 1980

L'intérêt de cette dernière approche est notamment d'intégrer la question de la culture, dans l'analyse des organisations, en insistant notamment sur le rôle de la tradition et des valeurs comme moyen de contrevenir à l'ambiguïté des mesures de performance. Ces idéaux-types ne se rencontrent pas sous cette forme pure dans la réalité. Les mesures de performance sont généralement ambiguës. C'est pourquoi l'échange marchand s'accompagne souvent d'échange social. Les acteurs politisent leurs échanges. Ils cherchent à redéfinir à leur avantage les règles du jeu. Ils essaient de manipuler en leur faveur les termes de l'échange. La régulation des systèmes d'acteurs ne repose jamais sur un seul mode de coordination et de régulation, mais des « mixtes inextricables ».

« Ce sont des systèmes bâtis sur de l'échange politique entre des acteurs qui s'appuient, pour ce faire, sur l'ensemble des ressources disponibles, produisant, chemin faisant, des configurations

²³ Un clan se caractérise essentiellement par l'existence d'une solidarité organique entre ses membres. Leur interdépendance garantit la convergence des objectifs.

différentes d'ordres négociés plus ou moins marqués par telle ou telle dimension.» (Friedberg [1993]1997 : 183-184)

1.3.3 Groupements d'entreprises

L'article de Granovetter sur les groupements d'entreprises est particulièrement programmatique (1994). Il pointe la nécessité pour la sociologie économique de s'intéresser aux relations de solidarité entre entrepreneurs, afin de ne pas laisser cette question aux économistes. Les présupposés de la science économique constituent en effet un obstacle à leur étude. Or les groupements d'entreprises apparaissent consubstantiels au capitalisme. Greif montre d'ailleurs qu'ils se sont révélés être des outils de régulation efficaces bien avant l'avènement du capitalisme.

Coalition de marchands

Greif rend compte d'une forme spécifique d'association au moyen-âge, la coalition (1989). Ce groupement de marchands maghribi présente différentes caractéristiques qui garantissent l'efficacité des mécanismes de réputation. Il est à la fois homogène en terme d'origine ethnique²⁴, fermé et relativement restreint. Ces particularités favorisent la circulation de l'information au sein de la communauté de marchands. Ceux-ci occupent alternativement la fonction de marchand et de représentant. Or les marchands ne sont pas en mesure de contrôler le respect des engagements de leur représentant. De plus, le système légal ne constitue pas un recours efficace. La coalition a des règles implicites.

- 1) Faire de préférence des affaires avec les membres de la coalition tout en leur garantissant les meilleurs prix.
- 2) Ne pas employer de tricheurs.
- 3) Tricher avec un tricheur n'est pas tricher.

La coalition est en bref une institution économique qui permet de diminuer les coûts de transaction entre marchands. La notion de réputation, qui se transmet de père en fils, rend de plus inutile l'usage des concepts de contrôle social et de normes.

En Europe, les travaux sur les groupements de petits producteurs concernent essentiellement les districts industriels et les systèmes productifs locaux. S'ils ont le mérite de montrer l'encastrement socio-politique de ces réseaux économiques, leur défaut est souvent de magnifier ces systèmes à l'instar de certains travaux sur le capital social,

²⁴ Les maghribi forment de plus une tribu cohésive.

faisant preuve d'un certain angélisme communautariste (Portes 1998). A vouloir mettre en avant les mécanismes de coopération, de contrôle et de régulation qui émergent au sein de ces communautés, ils n'en retiennent que les aspects positifs, négligeant les effets pervers en terme d'« arthrite structurale » qu'ils peuvent tout aussi bien induire.

Districts industriels

Les districts industriels sont une forme d'organisation économique locale typique de l'Italie du nord. Plus généralement, le district marshallien est une entité socio-territoriale caractérisée par la présence active d'une communauté de personnes et d'une population d'entreprises dans un espace géographique et historique donné (Beccatini 1992). Ce concept traduit une « osmose parfaite » entre communauté locale et entreprises. Le district s'applique à des activités industrielles nécessitant d'écouler une production sur des marchés internationaux. Faire face au problème de la demande finale requiert la mise en œuvre d'un réseau permanent de liens privilégiés entre le district, ses fournisseurs et ses clients. La première caractéristique du district marshallien a trait à l'existence d'une communauté locale pourvue d'un système de valeurs homogènes en terme d'éthique de travail, de famille, de réciprocité, etc. Ces valeurs sont diffusées à partir d'institutions telles que le marché, la famille et l'entreprise. La communauté suppose la fermeture du réseau local qui fait privilégier ses membres vis-à-vis des étrangers et qui rend problématique l'intégration des nouveaux arrivants. La deuxième caractéristique porte sur la population d'entreprises. Chaque entreprise a tendance à se spécialiser dans une ou plusieurs séquences du processus de production spécifique au district²⁵. Les entreprises appartiennent toutes à la même branche d'activité, mais au sens élargi associant les industries auxiliaires à l'industrie principale. Le district procure par ailleurs aux entreprises un avantage en matière de main d'œuvre qualifiée, dans la mesure où il est propice à l'attraction et à la stabilisation des travailleurs les plus compétents. Le district est à l'origine d'un cercle vertueux en terme d'accès au marché. Il favorise la formation d'une image de qualité spécifique au district et la recherche permanente de nouveaux débouchés. Les prix y sont plus stables qu'à l'extérieur avec la coexistence d'une intense concurrence et d'une forte solidarité. Les mécanismes sociaux exercent un contrôle sur les différentes phases de production plus efficace que ne le permettrait l'intégration au sein d'une grande entreprise. Les relations étroites entre banquiers et entrepreneurs favorisent l'émergence d'un système de crédit local. Le dynamisme économique est stimulé par la

²⁵ Un processus productif en continu, comme dans la chimie, dont le produit ne pourrait être ni stocké, ni transporté, comme dans le bâtiment, ne convient pas au développement du district.

comparaison permanente entre fabriquer soi-même ou faire fabriquer par une autre entreprise, même si les décisions finales ne tiennent rarement qu'à des critères économiques, mais relèvent plus généralement d'un souci de l'équilibre socio-politique.

Systemes productifs locaux

Le cas du SPL d'Oyonnax, spécialisé dans la plasturgie, montre que les systèmes productifs locaux sont des systèmes complexes de relations, de positions et de rôles régulés par des codes de bonne conduite (Saglio et al. 1984). Le SPL d'Oyonnax se fonde sur une histoire industrielle spécifique à cette région et sur une tradition d'entraide collective. La concurrence sur les prix n'est pas de même nature entre ses membres qu'avec les personnes extérieures. Les entreprises y coopèrent en termes non seulement de stratégie de développement, mais aussi d'innovation. Par ailleurs, les systèmes locaux de relations sociales, de relations professionnelles et de relations politiques se combinent et se renforcent mutuellement. Les entrepreneurs se côtoient régulièrement au sein d'une organisation professionnelle, où ils organisent des actions collectives et échangent des informations. Localement, il existe un système de stratification sociale, au sein duquel certains entrepreneurs occupent des positions de notables. Par ailleurs, des membres du SPL jouent également un rôle politique en tant qu'élus locaux. La multiplicité des relations est l'un des traits cruciaux de ces groupements d'entrepreneurs.

Modèle collégial

Bien qu'il s'applique plus généralement aux relations intraorganisationnelles, le modèle collégial se révèle pertinent pour analyser les mécanismes de recherche de niche et de compétition de statut au sein de marchés non régulés (Lazega et Mounier 2002). Une niche sociale est, en matière de relations interorganisationnelles, une association d'entrepreneurs interdépendants qui s'entendent pour contrôler des ressources liées à leur production²⁶ - « *Ideally, such niches operate as pumps mixing and spreading various types of resources to members* ». La recherche de niche donne par exemple naissance à des phénomènes de cartels, dans lesquels les producteurs s'entendent sur les volumes écoulés de manière à optimiser leur rente de situation. Ce contrôle sur les ressources peut aussi être d'ordre réglementaire et conventionnel, à travers des normes explicites et des signes institutionnalisés de reconnaissance de la qualité. Les professions participent de cette tendance (Freidson 1975, Abbott 1988). Mais le fait de construire des conditions de

²⁶ Soulignons que ce concept de niche sociale s'oppose à celui de « niche » utilisé par White, plus proche de l'idée de créneau commercial.

transaction avantageuses peut inciter de nouveaux acteurs à pénétrer le marché en question. En tentant de réorganiser les structures d'opportunités à leur avantage, les entreprises incitent d'autres acteurs à investir leur marché. Par ailleurs, les entrepreneurs peuvent se retrouver piégés à l'intérieur de leur niche et ne plus être en mesure de s'adapter aux menaces liées à leur environnement (Gargiulo et Benassi 2000, Lazega 2001)²⁷, prisonniers de l'illusion de stabilité qu'ils ont contribué à créer.

Participer à la concurrence de statut consiste à concentrer des ressources en vue d'être en position de définir les termes de l'échange. Ce phénomène conduit par ailleurs à faire converger vers les acteurs importants du système des ressources et des attentes. Au niveau interorganisationnel, la hiérarchisation de statuts est particulièrement visible parmi les sous-traitants de grandes entreprises. Les sous-traitants de premier ordre sont généralement des sociétés ayant pignon sur rue dont les conditions de production sont proches de celles du donneur d'ordre. En revanche, plus on descend dans la hiérarchie des sous-traitants, plus les conditions de travail se dégradent. Dans de nombreux secteurs, les sous-traitants en bout de chaîne relèvent d'ailleurs de l'économie souterraine (Castillo 1995).

L'accent mis sur les relations de coopération au sein de groupements d'entrepreneurs ne doit pas faire oublier la force des relations de concurrence. La partie suivante vise à éclairer la nature des relations de concurrence sur les marchés de production.

1.3.3 Marchés de production

Approche structurale

L'effort de conceptualisation de White à propos des marchés est l'un des plus remarquables en sociologie économique (Leifer et White 1987). Cette théorie est aussi formalisée mathématiquement que la microéconomie, mais elle part de présupposés totalement différents. White reproche surtout aux économistes de ne pas avoir su penser les marchés oligopolistiques, alors qu'il s'agit de la réalité de la plupart des marchés.

Un des principaux apports de White réside dans le concept d'effet miroir. Dans la théorie microéconomique, un équilibre se crée entre l'offre et la demande à travers la formation

²⁷ Ces auteurs mettent ainsi en évidence à quel point la manipulation du capital social peut se révéler délicate, car à double tranchant.

des prix. Pour White, les producteurs n'adaptent pas leur production en fonction de la demande, mais plutôt en fonction de signaux émis par leurs pairs à travers leur production. Les marchés évoluent par tâtonnements. Les producteurs réajustent continuellement leur production en fonction de ces signaux. Un producteur investit à l'avance dans des équipements, en vue d'obtenir un certain niveau de production pour une période donnée. Les interfaces de marché entre producteurs et acheteurs fonctionnent comme des miroirs sans tain (*one-way mirror*). Si les acheteurs ont une vision de l'ensemble du marché à travers l'offre de produits et de services, les producteurs n'ont pas d'information sur la demande agrégée. Un producteur connaît seulement ses propres clients. Les informations ne circulent que dans un seul sens, celui des flux de produits et de services. Ces flux permettent à un producteur d'évaluer sa part de marché et ainsi d'ajuster son positionnement en termes de volume et de qualité. Le rôle de l'interface de marché est exacerbé par les relations de concurrence entre pairs, qui cherchent tous à écouler leur production dans des conditions optimales.

Un autre concept important dans la théorie de White est celui de hiérarchie informelle de la qualité (*pecking order*). La qualité est, après les volumes, la seconde variable de ses modèles. Un producteur choisit un créneau qui correspond à des niveaux donnés de volume et de qualité, sous contrainte d'optimisation des profits. Les producteurs d'un même marché élaborent une identité commune qui se traduit par un certain degré de qualité. Cette identité commune leur permet de se reconnaître en tant que pairs. Chacun n'a de cesse de construire sa légitimité, d'où l'importance des signaux en termes de qualité et de volume de production. Cette construction sociale de la qualité est reconnue à la fois par les producteurs et les consommateurs. Elle est continuellement renforcée par les engagements et investissements des producteurs. Les positionnements de chacun sur le marché sont des constructions collectives qui découlent de l'interaction entre concurrents cherchant se faire reconnaître. Cette rivalité rend leur production comparable. De plus, l'attribution de parts de marché tend à être assimilée dans les discours à un ordre de qualité, qui en vient à être perçue en terme de prestige. Cette dernière notion combine à la fois qualité du produit final et relations de concurrence.

White passe du niveau micro au niveau macro grâce à l'argument d'une co-construction identitaire producteurs / marché. Un marché est perçu comme une entité pourvue d'une identité propre. Il se caractérise par des ratios de sensibilité à la qualité et de sensibilité au volume qui conditionnent les positionnements des entreprises. A leur tour, ces

positionnements fondent les identités des différents producteurs, qui par leur encastrement façonnent l'identité du marché global²⁸.

Pour comprendre la structure d'une économie, il faut tenir compte des flux d'un marché à l'autre en séparant pour chacun l'amont de l'aval. Sur un marché, une entreprise ne joue pas seulement deux rôles, mais trois : celui de fournisseur, celui de producteur et celui d'acheteur. Ces rôles impliquent des séquences de décisions interdépendantes, transcendant les interfaces de marché.

Approches politico-culturelles

Viviana Zelizer reproche à l'approche structurale de considérer avec une suspicion injustifiée les facteurs culturels (1988). Selon l'approche politico-culturelle, les marchés sont des constructions socio-politiques (Fligstein 1996, 2001). Fligstein, associant l'économie à un champ social comme un autre, reprend l'idée de Geertz (1983) selon laquelle les acteurs économiques politisent leurs échanges et fondent des cultures locales comme cadre de leurs interactions. Les institutions sociales nécessaires à la formation d'un marché sont les droits de propriété, les structures de gouvernance, les formes de contrôle et les règles d'échange. La finalité de l'action sur un marché est de créer et d'entretenir dans et entre les entreprises des mondes stables, qui leur permettent de se maintenir. Or, il existe deux sources potentielles d'instabilité pour les marchés. La première provient des tentatives de casser les prix. La seconde a trait à la difficulté de pérenniser la cohésion de l'entreprise et d'en faire une coalition politique. Les concurrents sur un même marché cherchent à contrôler ces deux sources d'instabilité pour assurer leur survie. Certains marchés tels que les restaurants et les salons de coiffure très concurrentiels ne se sont jamais stabilisés²⁹. Par ailleurs, l'intérêt de cette approche est de souligner l'interconnexion des marchés et de l'Etat. La France est d'ailleurs le pays de l'OCDE où le contrôle étatique est le plus important.

Economie de la qualité

La qualité est l'un des principaux facteurs de structuration des marchés. Les entreprises se positionnent sur des créneaux qui leur permettent de se différencier de leurs concurrents.

²⁸ Comme en économie, White passe directement d'une entreprise représentative au niveau macro du marché. Il élude toute analyse réellement structurale des marchés. Ses modèles tiennent au contraire pour acquis les structures sociales qui les sous-tendent. Sa méthode d'agrégation des choix individuels, à l'instar de celle de Coleman, prête de cette manière le flanc à la critique.

Pour White, la qualité est une construction sociale, résultant des interactions de jugements entre producteurs et entre consommateurs. Cependant, l'aspect productif reste relégué en arrière plan. L'économie des conventions lui donne, en revanche, une place centrale en mettant l'accent sur le problème de la coordination. Ce dernier représente un point d'achoppement pour l'économie standard. Comment des acteurs aux intérêts divergents voire concurrents peuvent-ils coopérer ? La théorie des jeux constitue une approche alternative (Cordonnier 1997), mais insatisfaisante aux yeux des théoriciens de l'économie des conventions. La production est rendue possible par la coordination dans le temps et dans l'espace d'individus et de machines. Or la coordination suppose l'émergence de conventions en particulier sur la qualité des biens (Eymard-Duvernay 2002). Ce courant propose différentes typologies de conventions de production.

Salais et Storper identifient quatre mondes de production (1995). Les quatre mondes possibles sont le monde de production interpersonnel, tel que l'artisanat traditionnel, le monde de production marchand, dans lequel l'activité est coordonnée par les désirs du consommateur, le monde industriel, où règne une concurrence par les prix, et le monde immatériel ou intellectuel. Deux critères conventionnels permettent de différencier les mondes de production possibles : le premier concerne le type de marché (produits génériques *versus* dédiés) et le second le processus de travail (spécialisation *versus* standardisation). Pour les produits génériques, il est possible d'agrèger les demandes individuelles, contrairement aux demandes de produits dédiés, irréductibles par définition. La standardisation est un mode de rationalisation qui s'applique aux activités permettant de réaliser des économies d'échelle, alors que la spécialisation est un mode de rationalisation qui s'applique aux activités permettant de réaliser des économies de variété. Les artisans, par exemple, déclinent une palette étendue de produits spécialisés, à partir d'une base de savoir-faire.

Cependant, s'il est fait référence à la production à travers les conventions de qualité des produits, cette typologie ne contrevient pas au paradigme marchand de l'économie standard. La coordination économique fondamentale concerne la rencontre offre / demande. Les marchés sont conçus comme des structures temporelles d'anticipation qui guident les décisions de production et d'investissement. La principale préoccupation des producteurs consiste à tenter de prévoir les fluctuations de la demande.

²⁹ Cette instabilité ne les empêche pas de différencier leurs produits et leurs services de manière à se protéger de la concurrence sur les prix.

Mondes possibles de production

	Produits spécialisés	Produits standards		
Produits dédiés	Monde de production interpersonnel	Monde de production marchand	Incertitude	Le demandeur
Produits génériques	Monde de production immatériel	Monde de production industriel	Prévisibilité	
	Economie de variété	Economie d'échelle		
	Le producteur			

Source : D'après Salais et Storper 1995

Eymard-Duvernay distingue, quant à lui, trois différentes conventions de qualité (1989) : la convention industrielle, la convention marchande et la convention domestique. La convention industrielle se caractérise par l'existence d'un standard à partir duquel est évaluée la qualité des produits. Dans le cas de la convention marchande, la qualité est définie en référence à un ensemble de transactions sur un marché, résumées en un prix, alors que la convention domestique repose sur une mise en équivalence en fonction de l'origine et de la marque des produits.

Hierarchie de statut

Le concept de statut permet de faire le lien entre encastrement relationnel et encastrement culturel. Podolny définit le statut comme étant le niveau relatif de qualité perçue des produits d'un producteur, par rapport aux produits concurrents (1993). Si les conventions de qualité permettent une coordination entre producteurs, les statuts sont les signaux de qualité qui permettent d'établir la confiance et de susciter le désir des consommateurs. La médiation entre statut et qualité réelle est assurée par les relations. La médiation sociale est à l'origine d'une certaine inertie des statuts, quand bien même le niveau de qualité change. Premièrement, l'encastrement relationnel est à l'origine du cloisonnement des cercles sociaux des consommateurs. Deuxièmement, les relations d'un producteur influent sur la perception de sa valeur. Trois types de relations comptent particulièrement en matière de perception du statut : les relations avec les consommateurs, les relations avec des tiers associés au marché et les associations avec d'autres producteurs. Les relations

d'un producteur dépendent elles-mêmes du niveau de qualité de ses produits. Les relations sociales expliquent le décalage qui existe entre statut et qualité réelle.

Les producteurs répugnent à changer de créneau justement parce qu'il y a « du jeu » entre statut et qualité réelle (Leifer et White 1987). Ils savent qu'ils ont tout à perdre à changer de niveau de qualité, car leur marge dépend de leur statut. Ils n'ont donc pas intérêt à changer de niveau de qualité, ni pour une meilleure, ni pour une plus mauvaise. Le statut permet de diminuer les coûts de différentes manières (Podolny 1993). Un statut élevé permet de réduire à la fois les coûts de publicité, les coûts de transaction, les coûts financiers et la masse salariale. Si les coûts de production augmentent sous l'effet d'un changement de créneau, l'inertie des statuts fait en sorte que ces surcoûts ne seront pas compensés par une amélioration des marges. Les producteurs sont donc incités à ne pas remettre en cause les identités du marché. D'où la stabilité des ordres informels de la qualité.

Le concept de statut cristallise les arguments permettant d'articuler encastrement structural et encastrement culturel. Les acteurs utilisent les normes et les valeurs de différentes manières (Lazega et Favereau 2002). L'identité est un moyen de construire et de maintenir des niches sociales. Elle apporte une certaine stabilité en offrant aux membres d'une niche la possibilité de suspendre momentanément leur calcul. Les normes et les valeurs sont des critères de sélection des partenaires. Ils permettent d'échanger avec un moindre risque d'opportunisme, dans la mesure où les échangistes partagent les mêmes codes normatifs. Par ailleurs, la question du statut permet d'introduire un aspect dynamique dans le lien entre structures et valeurs. Les oligarches, qui disposent de plusieurs formes de statut, sont les mieux à même de défendre de manière crédible et légitime un changement de priorité. Tout changement dans les règles du jeu implique un remaniement dans la hiérarchie des statuts. Les acteurs qui disposent de plusieurs formes de statut sont plus en position d'en sacrifier une sans trop y perdre que les autres acteurs.

Conclusion

Une perspective en terme d'encastrement vise à dépasser l'approche sous-socialisée de l'*homo æconomicus* et l'approche sur-socialisée de l'*homo sociologicus*, en mettant l'accent sur le contexte d'action d'acteurs rationnels. Le renouveau de la sociologie économique a été l'occasion de renouer avec les ambitions des pères fondateurs : expliquer de manière alternative, voire plus réaliste, le fonctionnement de l'économie par rapport à la science économique.

« Le « programme fort » de la sociologie économique (...) la porte à rencontrer sans détour les questions de la théorie économique de manière à y apporter des réponses scientifiquement pertinentes, impossibles à formuler dans le cadre de la théorie économique standard quand bien même elle prendrait la forme du néo-institutionnalisme. » (Steiner 1999)

Si cette ambition semble avoir été refoulée pendant près d'un demi-siècle face à la suprématie de la science économique. Il existe néanmoins une certaine continuité à travers la sociologie des institutions et des organisations. Par ailleurs, il serait trompeur de donner de ce champ de recherche une vision unifiée tant sont divergentes certaines postures scientifiques. Toutefois, sous l'apparente hétérogénéité, on peut discerner une certaine cohérence des programmes de recherche autour du concept d'encastrement.

Les recherches menées dans ce champ présentent, à nos yeux, trois principales limites. Premièrement, la « nouvelle » sociologie économique semble négliger les aspects productifs et techniques de l'activité économique, alors même que Polanyi souligne le rôle de l'introduction des machines dans le processus qui conduisit au désencastrement de la sphère économique. Une deuxième limite tient à la difficulté à articuler encastrement structural et encastrement culturel. Elle renvoie à la question du passage entre niveau micro et niveau macro. Troisièmement, la sociologie économique ne se montrerait pas concurrentielle faute de se confronter à trois points clés pour la science économique : la question des prix, la quantification des variables et la recherche d'efficacité. Cependant, les concepts de capital social et de statut liés à la question de la performance offrent une voie pour pallier cette dernière limite. Le récent intérêt des économistes pour la problématique du capital social conforte cet argument.

Si la question du rendement du capital social reste l'objet de polémiques, un consensus se forme pour admettre la nécessité de tenir compte du contexte d'action (voir la synthèse de Marsden au colloque « *Creation and returns of social capital. The state of the art* » dans Flap et Völker 2004). Par exemple, les arguments du *network closure* et des *structural*

holes correspondent chacun à des contextes différents. Le premier concerne les situations de coopération. L'argument se concentre sur les rendements collectifs. Le second s'intéresse aux situations de concurrence. Il se focalise sur les avantages concurrentiels et sur le rendement individuel du capital social. Ce consensus ne résout pas le problème des mécanismes sociaux sous-jacents. Des progrès restent à réaliser pour identifier les structures relationnelles efficaces en fonction des buts de l'action instrumentale.

Par ailleurs, le capital social produit des effets positifs, comme négatifs. L'engouement pour ce concept traduit un certain aveuglement quant aux contreparties de l'encastrement (Portes 1998). De manière naïve, certains défendent, à travers le concept de capital social, une vision relativement communautariste, dissimulant ses effets pervers en termes d'exclusion, de conformisme voire de conservatisme. Les mécanismes à l'origine de la création de capital social collectif peuvent produire des effets négatifs au niveau individuel et, inversement, les mécanismes à l'origine de la création de capital social individuel peuvent produire des effets négatifs au niveau collectif. Les effets du capital social individuel et collectif ne convergent pas forcément.

Appliquée aux relations interorganisationnelles, la problématique du capital social se révèle complexe (Leenders et Gabbay 1999, Buskens et al. 2003). Les entreprises au sein d'un même marché entretiennent des relations à la fois de concurrence et de coopération. Concurrence signifie interdépendance. Les opérateurs qui cassent les prix sur les marchés au détriment de la qualité mettent en danger non seulement leurs concurrents, mais aussi la stabilité globale du marché (White 2002). Les entreprises ont recours à diverses stratégies pour contrer ce type de manœuvre, qui est une des principales sources d'instabilité des marchés (Fligstein 2001). La qualité est une construction collective.

Les marchés nécessitent des conventions de qualité. De même, les entreprises ont besoin de conventions pour se coordonner. La nature du procès de travail en terme de degré de standardisation des produits implique différentes conventions de production. Le degré et la nature des incertitudes auxquelles font face les producteurs varient en fonction de leur position dans le procès de production et des caractéristiques techniques de leur activité. Le degré de standardisation des tâches influe sur les moyens de différenciation à la disposition des différents protagonistes d'un marché. Les conventions domestiques, industrielles ou marchandes s'appliquent de manière privilégiée à des activités spécifiques en termes de sensibilité à la qualité et de sensibilité au volume (Favereau et Eymard-

Duvernay 2002). Pour se prémunir de la concurrence, les entreprises adoptent des stratégies différenciées selon les caractéristiques techniques de leur activité.

Ce chapitre visait à présenter le cadre théorique de notre recherche. Il en ressort la nécessité d'explicitier le contexte d'action dans lequel agissent les acteurs que nous étudions, soient les artisans et chefs de petites entreprises du bâtiment. Dans le chapitre suivant, nous décrivons les caractéristiques du contexte historique, culturel, socio-économique et technique qui préstructure le comportement de ces entrepreneurs particuliers. Notre objectif n'est pas dans cette recherche d'établir une théorie générale sur le rendement du capital social, mais plutôt de construire une théorie située sur les effets de leur encastrement structural et culturel. D'où l'importance du contexte d'action de ces acteurs.

2. Acteurs, marchés et système productif

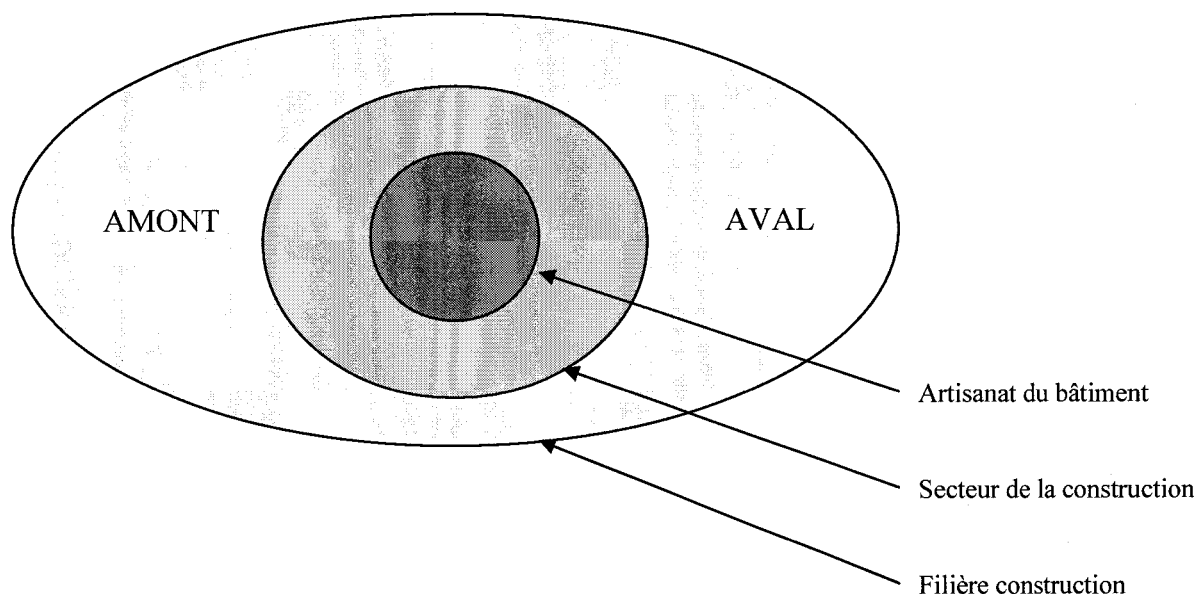
«Petit à petit, les chantiers s'industrialiseront, l'introduction des machines dans le bâtiment conduira à l'établissement d'éléments types : le plan du logis lui-même sera transformé, une économie nouvelle y régnera; les éléments types apporteront l'unité de détail et l'unité de détail est une condition indispensable à la beauté architecturale. Les villes perdront alors l'aspect chaotique qui les flétrit aujourd'hui. L'ordre régnera et les tracés des rues, nouveaux, plus vastes, plus riches en solutions architecturales, offriront à nos yeux des spectacles magnifiques grâce à la machine, grâce au type, grâce à la sélection, grâce au standard, un style s'affirmera.»
(Le Corbusier, *Vers une architecture*, 1923)

La filière construction peut être considérée comme un système organisé de relations, définies en référence aux champs d'action stratégique des agents (Henry 1996). La construction est un méso-système composé de sous-systèmes autonomes (De Bandt 1988). L'artisanat du bâtiment est encastré dans des systèmes technico-économiques entretenant des relations d'interdépendance relativement complexes. L'objectif de ce chapitre est d'éclairer les logiques de ces différents systèmes et les enjeux liés à leurs interdépendances. Les caractéristiques du contexte culturel, économique et technique nous permettront de mieux comprendre les ressorts de l'encastrement des entrepreneurs du bâtiment. De fait, ce contexte conditionne leurs stratégies et leurs actions, dans la mesure où il détermine les contraintes et opportunités auxquels ils font face.

Nous traitons premièrement de l'artisanat du bâtiment, avant d'aborder les marchés du bâtiment, puis la filière construction. Une telle progression suit un cheminement selon des cercles concentriques de plus en plus larges. En terme d'encastrement relationnel, chaque zoom correspond à des relations avec des acteurs différents. L'étape concernant l'artisanat du bâtiment se focalise plus particulièrement sur les relations interprofessionnelles. Celle sur le bâtiment se concentre plutôt sur les relations de concurrence et de sous-traitance entre les entreprises artisanales du bâtiment et les autres acteurs de ce secteur. Celle sur la

filière met l'accent sur les relations d'interdépendance avec les acteurs en amont et en aval. Les interfaces entre niveaux d'analyse renvoient chacune à des jeux de pouvoir différents. La logique du système « artisanat du bâtiment » est principalement une logique d'ordre politico-culturelle. Elle fait référence au mode d'exercice de métiers. L'enjeu est la légitimation d'une profession et d'un groupe social au sein de la société. La logique du secteur du bâtiment est plutôt une logique de marché, c'est-à-dire de concurrence entre des acteurs proposant des produits différents (traditionnels ou industriels) pour des ressources telles que de la main d'œuvre et des clients. La logique de la filière repose sur le processus constructif. Les enjeux sont ceux du contrôle et de l'autonomie.

Place de l'artisanat du bâtiment au sein de la filière construction



Chaque niveau d'analyse correspond également à des contraintes particulières en terme d'encastrement. Schématiquement, le premier niveau lié au système politico-culturel des métiers éclaire les normes et valeurs en vigueur au sein de ce groupe social. Le second niveau lié aux marchés traduit les contraintes économiques qui pèsent sur les entrepreneurs du bâtiment. Le troisième niveau lié au processus productif renvoie essentiellement aux contraintes techniques. Toutes ces contraintes influent sur les stratégies relationnelles des entrepreneurs du bâtiment en déterminant leur marge de manœuvre, la structure de leurs opportunités et leurs leviers d'action pour préserver leur autonomie.

Tout d'abord, il faut souligner à quel point le logement n'est pas un produit anodin. Or l'essentiel de l'activité des artisans et petites entreprises du bâtiment concerne le

logement, que ce soit en construction neuve ou en entretien-amélioration. La charge culturelle et symbolique de ce bien particulier est déterminante. L'art de bâtir a d'ailleurs été la première activité de l'homme sédentaire. Elle inscrit le temps dans l'activité humaine. Elle traduit la capacité de l'homme à se projeter dans l'avenir. L'art de bâtir reflète également l'état d'avancement d'une civilisation et les choix politiques d'une société. Bourdieu rapproche le marché de la maison individuelle de celui de l'art, eu égard à la charge symbolique de ce bien (2000). La préférence généralisée pour les maisons traditionnelles s'éclairerait notamment par la contamination métonymique maison/foyer. Les artisans et petites entreprises du bâtiment sont justement les garants d'un mode de production traditionnel.

Les artisans du bâtiment sont souvent présentés comme hermétiques aux évolutions à la fois technologiques, sociales et économiques. Ils se caractériseraient par leur conservatisme, à l'origine d'un certain archaïsme. Ces lieux communs masquent une réalité plus complexe. Les corporations semblent avoir survécu au cours du XIX^{ème} siècle d'une manière plus ou moins souterraine, pour réapparaître sous la forme du syndicalisme professionnel au début du XX^e siècle, donnant lieu à la définition d'un groupe social à part, les artisans. Cette construction politique se caractérise par une forte instabilité. L'artisanat est en situation de crise d'identité permanente. Le syndicalisme professionnel a su fédérer les énergies autour de la défense d'un statut plus protecteur. Cependant, après des succès avérés dans ce domaine, le projet syndical se révèle moins mobilisateur. Parallèlement, les métiers du bâtiment semblent traverser une crise d'après leur difficulté à renouveler leur rang.

Dans le bâtiment, les artisans n'ont regagné le devant de la scène qu'à la faveur d'un retournement de conjoncture dans les années 70 et d'une transformation des marchés du bâtiment, favorisant progressivement les activités d'entretien-amélioration par rapport à celles de construction neuve. Nonobstant les difficultés de recrutement, l'artisanat du bâtiment bénéficie aujourd'hui d'un contexte économique relativement favorable. Les indicateurs économiques d'emploi et d'activité ainsi que les indicateurs sur la démographie d'entreprise dressent le tableau d'une situation relativement enviable, par rapport à d'autres secteurs. Comment expliquer dans ce contexte le manque d'attractivité des métiers du bâtiment ? Pour comprendre les difficultés actuelles de l'artisanat du bâtiment, il faut revenir sur les évolutions du secteur depuis la seconde guerre mondiale. Face à la demande liée aux besoins de reconstruction puis à la croissance et à

l'urbanisation, ce secteur s'est développé sur un mode extensif. Il a longtemps bénéficié de taux de rentabilité particulièrement élevés. Les entreprises ne se sont pas préparées à une contraction de leur marge. Par ailleurs, les tentatives d'industrialisation n'ont pas porté leur fruit en termes de gains de productivité. Le retournement de conjoncture a donc été brutal. Le mode de rationalisation adopté a essentiellement consisté en une politique sociale régressive avec l'emploi de faux-artistes et le développement du tacheronnat. Cette tendance coïncide avec la recrudescence des accidents du travail. La progression du nombre de petites entreprises peut ainsi partiellement refléter une certaine précarisation de la population active. Ce mode de gestion de la main d'œuvre, qui caractérise plus particulièrement les grandes et moyennes entreprises, offre une explication aux problèmes de recrutement d'un secteur, qui continue à privilégier la sous-traitance en cascade à la formation d'une main d'œuvre qualifiée. La crise des valeurs de métier a été alimentée à la fois par les tentatives d'industrialisation, par le recours au travail clandestin et aux faux-artistes, par le critère, longtemps systématique, du « moins disant » sur les marchés publics ainsi que par le développement des produits « prêts-à-poser ».

Au-delà d'une crise de la « professionnalité »³⁰, l'artisanat du bâtiment est fragilisé, d'un côté, par les relations de sous-traitance sur le marché de la maison individuelle et, de l'autre, par la forte présence de l'économie informelle sur le marché de l'entretien-amélioration. Or ces deux marchés nourrissent l'essentiel de l'activité des entreprises artisanales. Les spécificités des marchés du bâtiment éclairent les modes d'encastrement social des entreprises. Premièrement, le phénomène de la sous-traitance en cascade implique une forte hiérarchisation des statuts parmi les entreprises. Deuxièmement, la sous-traitance et l'économie informelle indiquent la coexistence de différentes formes de contrôle et de régulation. Si la sous-traitance s'apparente à un mode de contrôle vertical, l'économie informelle relève d'un mode de contrôle plus horizontal, où les relations personnelles pallient l'absence de régulation institutionnelle.

Par ailleurs, le procès de travail de type chantier structure les relations d'interdépendance des artisans et petites entreprises du bâtiment. Leurs réalisations sont généralement l'aboutissement d'un travail collectif. Or la régulation des activités de construction est complexe. Elle exige « de mobiliser une instrumentation permettant des ajustements

³⁰ La professionnalité est ici entendue au sens de Paradeise comme dispositif social assurant la reconnaissance des compétences, qui ne se sépare pas des règles que se donne un groupe pour réguler les relations entre ses membres et avec les acteurs extérieurs.

locaux et autres négociations aux frontières, sans qu'un acteur dominant soit a priori le grand ordonnateur de cette répartition » (Guffond et Leconte 2001). Les enjeux de l'encastrement des entreprises dépassent les questions d'accès au marché. Les tâches d'exécution sont indissociables dans le bâtiment des tâches de régulation. Il est donc nécessaire de tenir compte du processus constructif, pour saisir les ressorts de l'encastrement social des entrepreneurs du bâtiment.

La première partie vise, à partir de l'analyse de ses spécificités culturelles, à éclairer la crise des valeurs de métier que traverse l'artisanat du bâtiment. La deuxième partie se fonde sur les évolutions socio-économiques du secteur, pour mettre en exergue les relations de dépendance qui caractérisent ces acteurs. La troisième partie aborde la question de l'organisation du travail et du processus constructif. La quatrième partie présente quelques recherches menées sur le capital social des artisans et des petites entreprises du bâtiment, afin d'en montrer les intérêts et les limites.

2.1 Gens de métier

L'artisanat du bâtiment rassemble, en France, plus de 300 000 entreprises et réalise 62% de la production du secteur. Il emploie 69% des actifs du bâtiment (salariés et non-salariés). Au total, il occupe près d'un million de personnes, si l'on tient compte des conjointes qui travaillent sans statut³¹. Les entreprises artisanales forment environ 49 000 apprentis par an, soit 85% des apprentis du bâtiment. Ces chiffres témoignent de la place et de la vigueur de l'artisanat du bâtiment. Mais que recouvrent-ils ? Qu'entend-on par artisanat ? Existe-t-il réellement une identité artisanale ? Par ailleurs, les problèmes de recrutement et de vieillissement de la population active ne trahissent-ils pas la crise de ce modèle professionnel ?

2.1.1 Construction politique de l'artisanat

La définition de l'artisanat fait l'objet de polémiques. Il existe pourtant une définition juridique : une entreprise artisanale est une entreprise inscrite au répertoire tenu par les Chambres de Métiers. Toute entreprise de moins de 10 salariés, dont l'activité relève du champ de l'artisanat, est tenue de s'y inscrire. Quand elle dépasse ce seuil, elle bénéficie d'un droit de suite qui lui permet de rester inscrite au répertoire, plutôt que de s'inscrire dans une Chambre de Commerce et d'industrie.³². Au sens juridique, l'artisan est un professionnel, chef d'une entreprise immatriculée au répertoire des métiers et qui, de plus, détient le titre d'artisan en son métier ou de maître artisan. Ces titres certifient la reconnaissance par une Chambre de Métiers d'une qualification professionnelle.

L'artisanat est une invention du XXe siècle. De fait, le statut de l'artisan nécessitait que soit bien établi le concept de salariat, pour émerger en opposition à lui (Zdatny [1990] 1999). La création du secteur de l'artisanat est le fruit d'une volonté politique. Il s'agissait d'une réaction face à l'industrialisation de la société française au début du XXe siècle. Se posait en particulier un problème de formation, car l'industrie, plutôt que de veiller à la formation de sa main d'œuvre, soustrayait aux métiers traditionnels les ouvriers qualifiés

³¹ Environ 70% des conjointes de chefs d'entreprise artisanale du bâtiment participent à la vie de l'entreprise, soit un total de près de 200 000 femmes (enquête CAPEB/I+C 1998). Les deux-tiers d'entre elles exercent cette activité sans statut.

³² Il s'avère que de nombreux entrepreneurs ne s'inscrivent pas à ces répertoires des métiers, alors qu'ils en ont l'obligation légale. Certains entrepreneurs ne le souhaitent pas, car ils ne s'identifient pas à l'artisanat ; d'autres ne le font pas de peur d'être contrôlés, quand ils ne remplissent pas les conditions de qualification requises. Dans le bâtiment, environ 15 000 entreprises sont concernées d'après le croisement des fichiers RSA (répertoire SIRENE des entreprises artisanales) et SIRENE.

dont elle avait besoin. Le modèle allemand a fortement influencé l'institutionnalisation de ce secteur, en matière d'organisation de l'apprentissage et d'institutions intercorporatives. C'est plus précisément l'organisation de l'artisanat en Alsace-Lorraine qui a fourni ce modèle. Cette institutionnalisation a commencé avec la création en 1922 de la Confédération générale de l'artisanat français (CGAD). Les Chambres de Métiers ont été mises en place en 1925. Les bases de l'organisation actuelle de l'apprentissage ont été établies plus tard, sous le régime de Vichy. La plupart des centres de formation d'apprentis (CFA) du BTP sont aujourd'hui gérés par un organisme paritaire, le CCCA (Casella et Tripier 1988). L'exonération des artisans de l'impôt sur les bénéfices en 1923 a profondément influé sur la structuration de l'artisanat en France, en limitant, d'une part, le personnel occupé à une main d'œuvre familiale voire à un compagnon et un apprenti par entreprise et, d'autre part, les moyens de production à une mécanisation réduite (Auvolat 2002).

Une des particularités de l'artisanat est l'absence de distinction de « classe » entre ouvriers et patrons. Les artisans sont généralement d'anciens compagnons. Ils se sont mis à leur compte pour échapper à toute relation de subordination. Les ouvriers, de leur côté, sont appelés, au moins pour une partie d'entre eux, à devenir chefs d'entreprise. Les frontières de l'artisanat en tant que groupe social ont fait l'objet de luttes d'influence dans le monde politique. Deux conceptions s'opposaient. La conception corporatiste prônait le regroupement de l'ensemble des agents des différents métiers, y compris les compagnons et les chefs d'entreprise de grande taille. La conception classiste, qui finit par l'emporter, était celle d'un regroupement des seuls indépendants et petits employeurs de ces métiers. Les racines de l'artisanat français baignent dans deux principaux courants : les anciennes corporations et les idéologies ouvrières anti-techniciennes. En dépit du décret d'Allarde et de la loi Le Chapelier de 1791 qui mettaient formellement fin au système des corporations, celles-ci semblent avoir cheminé souterrainement tout au long du XIX^{ème} siècle, pour émerger à nouveau dans le syndicalisme professionnel. Après la guerre 1914-1918, l'artisan est défini fiscalement par un statut intermédiaire entre l'entrepreneur et le prolétaire. Une « classe sociale » a ainsi été artificiellement créée, où se mêlent tradition ouvrière et tradition corporative « pour former un groupe social étroitement soudé, dans des syndicats de métiers qui ont pu regrouper jusqu'à 80-90% des artisans d'une branche professionnelle » (Auvolat 1992).

L'identité artisanale est le résultat d'une construction socio-historique à travers la constitution d'un groupe d'intérêt, s'appuyant sur les identités de métier. Elle est cependant en crise permanente (Zarca 1988). Les polémiques quant à la définition de l'artisanat reflètent les difficultés à dessiner les contours d'un groupe social aux intérêts homogènes. Il y a, en effet, peu de points communs entre l'artisan travaillant seul et le patron d'une PMI. Certaines entreprises n'ont aucune vocation à se développer. D'autres cherchent, au contraire, à s'étendre en s'équipant et en diversifiant leurs marchés. Jaeger met en évidence le clivage qui prévaut entre artisans et petites entreprises capitalistiques du secteur des métiers (1982). Les petites entreprises capitalistiques, plus innovantes et plus visibles, reçoivent toutes les faveurs de l'Etat. « Le cercle se boucle sans les artisans et sans que l'on prenne conscience un instant de leur absence ».

Pendant l'entre-deux guerres, le corporatisme a été associé au coopérativisme prôné par les tenants de la troisième voie entre libéralisme et socialisme collectiviste. La reprise de ce thème par les idéologues de Vichy lui confère une image sulfureuse, bien que cette conception communautariste ait persisté pendant la Reconstruction (Pillon et Vatin 2003). Alors que le succès, aujourd'hui remis en cause, du syndicalisme a été la preuve d'une véritable volonté d'action collective, le mouvement coopératif n'a jamais connu, dans l'artisanat, le même développement que dans le monde agricole.

2.1.2 Identité artisanale et identité de métier

L'identité artisanale est associée à la maîtrise de savoir-faire liés à un métier. La qualité d'un artisan se juge à sa valeur professionnelle. L'apprentissage concourt non seulement à la transmission des gestes et savoirs techniques, mais aussi à la transmission des valeurs de métier. L'élite professionnelle de l'artisanat est essentiellement issue du compagnonnage. Cette institution contribue à perpétuer l'esprit des métiers. L'apprenti doit transiter, pendant son Tour de France, d'entreprise en entreprise pour acquérir différents savoir-faire. Il est astreint à une discipline exigeante, fondée sur les valeurs d'ordre et de labeur, jusqu'à la réalisation du « chef d'œuvre » qui marque la fin de sa formation. On entre en compagnonnage, comme on entre en religion (Zarca 1979, 1987). Cette discipline joue un rôle déterminant dans la transmission non seulement des savoir-faire, mais aussi des habitus d'une élite ouvrière, région de l'espace social où les frontières semblent s'abolir. Ces compagnons peuvent espérer bénéficier à terme d'un revenu supérieur à la moyenne, ce qui les aide à accepter les nombreux sacrifices liés à une

longue formation. Celle de *l'Ami du Trait*, charpentier, a duré dix ans pendant lesquels il a travaillé dans environ 40 entreprises (Zarca 1979, 1987).

Les relations entre professionnels étayent une identité commune, qui permet aux artisans de se reconnaître, de s'estimer et d'être solidaires. Les relations entre professionnels d'un même métier aussi bien que les relations entre professionnels de métiers connexes jouent un rôle dans la consolidation de l'identité de métier. L'identité professionnelle dépasse les strictes frontières du métier et permet à des artisans de différents corps d'état de travailler ensemble.

« Les métiers d'une même famille – ceux du meuble, ceux du bâtiment, ceux du bijou, etc. – qui sont complémentaires entretiennent des relations que seule leur appartenance à une culture commune peut expliquer. L'identité de métier se renforce de ce que le champ de son expression et de sa reconnaissance est plus large. Les artisans de métiers connexes entretiennent ainsi des relations fondées sur la confiance et l'estime professionnelle. Il s'agit pour eux de maintenir des réseaux d'échange stables, en travaillant « en cheville », en n'ergotant pas sur les prix, en « soignant » leurs relations (envoyer un client chez un tel, parler de lui dans une conversation, etc. sont autant de composantes de l'échange dont les effets ne s'apprécient que dans la durée). De telles relations d'estime ne peuvent se nouer entre artisans dont les qualifications, dans leurs métiers respectifs, ne se correspondent pas. Les relations interprofessionnelles contribuent donc à renforcer l'identité professionnelle. » (Zarca 1988)

L'identité artisanale est aussi matinée d'un fort sentiment d'indépendance. Cette idéologie n'entre pourtant pas en contradiction avec les relations d'entraide (dépannages divers, coups de main en cas de surcharge, échanges de matériel...) qui prévalent entre artisans. Etre indépendant signifie simplement ne pas dépendre d'un patron. Ces valeurs d'indépendance s'opposent plutôt aux formes de subordination que sont le tâcheronnat et la sous-traitance – même si de nombreux artisans ne répugnent pas à travailler en sous-traitance. Cette idéologie correspond au sentiment de s'être fait soi-même en s'installant et explique la volonté de certains artisans du bâtiment de n'avoir de compte à rendre à personne, pas même à l'Etat³³. L'idéal d'autonomie se révèle toutefois, de manière générale, assez peu en adéquation avec la réalité. Différentes tendances contredisent l'indépendance des artisans du bâtiment. D'un côté, la préférence du marché pour les offres globales donne par exemple l'avantage aux constructeurs de maisons individuelles.

³³ L'introduction d'une TVA sur les travaux du bâtiment n'a à cet égard pas manqué de soulever de vives résistances. Certains artisans s'opposaient fermement à l'idée de collecter des taxes pour l'Etat. D'où une sorte de repli vers l'économie informelle, avec les travaux non déclarés.

Elle prive les artisans d'un accès direct à ce marché, en les reléguant à un rôle de sous-traitant. D'autre part, le développement des produits préfabriqués réduit certains à un simple rôle de poseur. Cette tendance à la déqualification induit la disparition de certaines identités de métier, au profit d'une compétence de simple exécution. L'autonomie est donc affectée par la perte de maîtrise à la fois du marché et du produit.

Par ailleurs, les valeurs de métier se trouvent actuellement marginalisées. D'une part, les valeurs d'excellence entrent en dissonance avec les exigences de performance économique qui envahissent tous les secteurs. D'autre part, l'exercice quotidien de ces métiers est bien éloigné des normes de travail en vigueur. L'effort physique, le fait de travailler à l'extérieur, de se confronter à la matière, de se salir sont autant de caractéristiques dévalorisantes au regard du travail de bureau. Si l'identité artisanale connaît une crise permanente, l'identité de métier est également ébranlée. Les problèmes de renouvellement de la population active traduisent de manière tangible ce malaise.

2.1.3 Reproduction sociale en panne ?

La situation de l'artisanat du bâtiment est cependant relativement paradoxale, comme en attestent les statistiques disponibles³⁴. D'un côté, ce secteur bénéficie d'une vigueur économique relativement enviable, aussi bien en termes de croissance, que de création d'emplois et d'entreprises. De l'autre, le vieillissement des actifs et les difficultés de recrutement sont sources d'inquiétude. L'artisanat du bâtiment semble connaître une profonde mutation. Le mouvement de désyndicalisation reflète une transformation du modèle de l'indépendant en un modèle plus classique de « micro-PME » (Auvolat 1997).

Vieillessement de la population active

Les deux-tiers des entreprises artisanales sont des entreprises individuelles. Le reste est essentiellement constitué de SARL (RSA). La part de ces dernières a toutefois tendance à fortement augmenter : seulement 14% en 1988, elles représentaient 20% des entreprises artisanales du bâtiment en 1992, 25% en 1995 et 28% en 2000. La prépondérance des entreprises individuelles est significative, d'une part, de la farouche volonté des artisans d'être indépendant³⁵ et, d'autre part, du « familialisme » typique de ces acteurs, qui ne

³⁴ Les statistiques évoquées ci-après sont consultables dans les « Chiffres Clés de l'Artisanat du bâtiment 2003 » (CAPEB).

³⁵ Au-delà de l'« installation », une création d'entreprise signifie surtout « se mettre à son compte » (Gresle 1981). Or une forme sociétaire implique de partager le capital de l'entreprise entre plusieurs associés, à

séparent pas toujours vie professionnelle et vie privée. Avec le statut d'entreprise individuelle, il n'y a en effet pas de séparation entre le capital de l'entreprise et les biens personnels du chef d'entreprise (et de sa famille). A partir d'une certaine taille, il est donc préférable de changer de statut pour adopter une forme sociétaire. Cependant, le développement de l'entreprise n'est généralement pas la motivation de ces entrepreneurs. « L'indépendant paraît tenté d'acquérir *du* bien pour se défaire d'une sujétion et non pour soumettre autrui à sa propre volonté. L'avoir est cultivé dans l'attente d'un supplément d'être » (Gresle 1981). L'indépendant a d'ailleurs tendance à avoir recours à une main d'œuvre familiale, plutôt que d'embaucher, bien que cette propension soit de moins en moins vraie avec la désaffection des jeunes pour ces métiers. Elle reste néanmoins de mise pour les conjointes qui assurent souvent les tâches administratives. C'est pourquoi « l'identification au métier repose sur un engagement préalable du couple ». Ce recours à l'emploi familial contribue à rendre certaines entreprises rentables.

« [L'indépendant] a du mal à traiter mentalement selon un autre schéma que le travail familial auquel il recourt habituellement (d'où le paternalisme des relations professionnelles au sein de la micro-entreprise) – c'est finalement, et en priorité, l'auto-exploitation à laquelle il se contraint, lui et sa famille, qui se révèle génératrice de plus-value. » (Gresle 1981)

Le vieillissement de la population active est surtout critique pour les non-salariés. Un tiers des chefs d'entreprise individuelle ont ainsi plus de 50 ans (RSA), ce qui implique à terme un problème de renouvellement de cette catégorie d'actifs. Il faut néanmoins nuancer cette assertion en la rapprochant de la tendance, illustrée précédemment, à la disparition de nombreuses entreprises individuelles au profit des SARL. En tenant compte de cette dernière tendance, on pourrait surtout en déduire une transformation de la structure de la population des chefs d'entreprise, avec le départ à la retraite d'une génération d'artisans attachés au statut de l'entreprise individuelle. Depuis 1999, le nombre d'entreprises artisanales du bâtiment a connu une progression considérable avec 25 000 entreprises supplémentaires, soit 9% d'augmentation entre 1999 et 2003 (RSA), ce qui conforte l'hypothèse d'une mutation parmi la population des chefs d'entreprise.

l'exception des EURL. Même si son associé (généralement minoritaire) est souvent le conjoint de l'artisan, opter pour un statut d'entreprise individuelle garantit à l'artisan la totale maîtrise de son affaire.

Problèmes de recrutement

Le bâtiment est une industrie très intensive en main d'œuvre, d'où la forte proportion d'actifs dédiés à la production. Les non-salariés représentent 27% des actifs, les ouvriers³⁶ 55% et les apprentis 5% (EAE 2001). L'un des principaux problèmes dans le bâtiment tient aux difficultés de recrutement. Ces difficultés sont, d'après les artisans, liées à une pénurie de main d'œuvre qualifiée. La principale explication avancée par les observateurs extérieurs concerne le manque d'attractivité de ces métiers. Ces deux hypothèses semblent cependant insuffisantes face à un problème à la fois massif et chronique. Massif, car près des deux-tiers des entreprises de moins de 10 salariés et trois-quarts des entreprises de 10 salariés et plus éprouvent des difficultés de recrutement (INSEE oct. 2003). Chronique, car la question de la formation était déjà à l'origine de la mobilisation des artisans au début du siècle.

Les entreprises artisanales du bâtiment sont celles parmi les petites entreprises qui proposent les salaires les plus bas (enquête ACEMO, DARES). On observe toutefois, ces dernières années, une sorte de rattrapage des salaires avec la forte croissance du secteur en particulier en 2000 et 2001 et les tensions sur le marché du travail dues aux difficultés de recrutement. Les gains mensuels moyens des salariés des petites entreprises ont notamment récemment atteint le niveau du revenu mensuel des non-salariés, qui a quant à lui tendance à stagner (CANCAVA). Les salaires dans les petites entreprises restent néanmoins en moyenne inférieurs à ceux proposés dans les entreprises de la construction de plus de 10 salariés. Cet écart explique en partie les difficultés des chefs de petites entreprises non seulement à attirer une main d'œuvre qualifiée, mais aussi à la retenir. Les ouvriers les plus qualifiés des petites entreprises sont en effet tentés d'occuper des positions d'encadrement dans des entreprises plus importantes (Benhaïm 1998). Les artisans se plaignent depuis longtemps du fait de supporter l'essentiel de l'effort de formation au bénéfice final des plus grandes entreprises.

Le mode de formation traditionnel dans le bâtiment est l'apprentissage. C'est le mode de formation le plus prisé par les artisans. Au regard des effectifs en formation dans cette filière, on se rend néanmoins compte que la voie scolaire supplante aujourd'hui l'apprentissage. Par ailleurs, si des efforts ont été faits ces dernières années pour élever le niveau de qualification des ouvriers, il semblerait que les effectifs de diplômés de niveau

IV restent insuffisants. Les effectifs en apprentissage ont progressé de près de 40% en 10 ans (CCCA-BTP). Au-delà des difficultés de recrutement, un des leitmotivs dans le discours des artisans concerne leur insatisfaction vis-à-vis des jeunes apprentis qui entrent dans le métier. Les artisans critiquent en particulier leur soi-disant manque de motivation. Les jeunes qui entrent dans les filières de formation du bâtiment sont souvent des jeunes en situation d'échec scolaire. Faire l'apprentissage d'un métier n'est pas toujours considéré par ces jeunes comme un moyen de promotion sociale au même titre que pour les générations précédentes. Cette orientation est vécue comme une sanction. De plus, l'origine sociale et ethnique des apprentis a évolué, renforçant l'incompréhension entre artisans et jeunes apprentis.

Ces données permettent de nuancer un diagnostic qui statuerait trop rapidement sur les difficultés de l'artisanat du bâtiment. Ce secteur connaît une évolution de ses modèles, sous l'effet d'une certaine crise culturelle. Si les valeurs de métier et d'indépendance sont ébranlées, la vitalité économique du secteur n'est pas démentie par les chiffres. Cette crise de la « professionnalité » s'explique par les évolutions des marchés du bâtiment. Par ailleurs, les problèmes de pénurie de main d'œuvre qualifiée tiennent notamment à des modes de gestion de la main d'œuvre particulièrement précarisant, tels que le tâcheronnat.

³⁶ La main d'œuvre est quasiment exclusivement composée d'hommes. Les métiers du bâtiment tardent à se féminiser. Si les femmes représentent 9% des salariés du bâtiment, seules 20% sont affectées à la production (CNS-BTP 2002).

2.2 *Marchés du bâtiment*

L'industrialisation du bâtiment a éveillé de nombreux espoirs depuis le XIXème siècle. Les architectes ont en particulier longtemps cru en une possible standardisation des procédés via une conception modulaire de l'habitat et une production en série. Alors qu'on fustige aujourd'hui l'uniformité de certaines réalisations, ces principes étaient élevés au rang d'idéal esthétique. Malgré certains succès, cette idéologie de l'esthétique industrielle appliquée à la production de logements n'a cessé d'être contrariée par les faits. Le bâtiment résiste à l'industrialisation. L'artisanat y occupe toujours une place importante, à la différence des secteurs industriels. Dans l'Union Européenne, les entreprises employant moins de 50 salariés réalisent 63% du chiffre d'affaires de l'ensemble du secteur de la construction. Dans tous les pays européens, les petites entreprises occupent une place prépondérante dans ce secteur. La structure par taille d'entreprises varie cependant d'un pays à l'autre. C'est en Espagne et en Italie que les petites entreprises réalisent la plus grande part de la production, respectivement 73 et 81%. Inversement, l'industrie de la construction en Allemagne est plus concentrée : les petites entreprises réalisent 57% du chiffre d'affaires de la construction. La France et le Royaume-Uni sont à cet égard dans une situation intermédiaire.

Répartition de l'activité construction par taille d'entreprises en Europe

Taille des entreprises	Moins de 10 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus
Union européenne	34%	29%	37%
Allemagne	20%	37%	43%
Italie	55%	27%	19%
France	35%	28%	38%
Royaume-Uni	46%	17%	37%
Espagne	42%	31%	27%
Autres pays de l'UE	26%	30%	44%

Source : DAEI 2000

2.2.1 Principales évolutions depuis 50 ans

Bien que l'artisanat reste prépondérant en termes d'activité et d'emploi, le bâtiment n'a pas échappé à un certain mouvement de rationalisation, en particulier après la crise des années 1970. Jusqu'à cette période, les entreprises ont bénéficié d'une demande extrêmement soutenue et de politiques publiques favorables.

Euphorie d'après-guerre

Les conditions de production restent très favorables aux entreprises du BTP jusqu'à la fin des années 60. Le taux de rentabilité dans le BTP est le plus élevé de tous les secteurs (Campinos-Dubernet 1985). Face à la hausse des salaires de 1963, les entreprises ont eu recours à la main d'œuvre étrangère pour maintenir leur marge. De plus, un mouvement de rationalisation du travail sur les chantiers se dessine avec la seconde forte hausse du coût du travail en 1968 liée à la hausse des salaires et à la réduction du temps de travail. La position de force du secteur explique en partie sa relative inertie par rapport à l'industrie. Les capacités de production du secteur ont été renforcées de manière « extensive », sans bouleverser les structures de production et notamment sans engendrer de concentration du secteur. En effet, jusqu'aux années 70, aucun segment du secteur en terme de taille d'entreprises - ni celui des TPE, ni celui des PME, ni celui des grandes entreprises - ne se réduit au profit d'un autre. On observe plutôt une consolidation alternée de chaque segment au cours de la période.

- 1949-1955 : La reconstruction de l'appareil productif et la réalisation d'expériences pilotes de grande envergure favorisent la création de grandes entreprises de gros œuvre et de travaux publics.
- 1955-1964 : L'explosion de la demande en logements et en équipements collectifs liés à l'urbanisation favorise le développement des grandes entreprises de gros œuvre de 1955 à 1960, puis des grandes et moyennes entreprises de 1961 à 1964.
- 1965-1970 : La diminution de la taille des chantiers favorise l'extension rapide de l'artisanat.

Bien que de grandes entreprises voient le jour au lendemain de la guerre, le secteur ne se concentre pas, comme en témoigne la persistance du non-salariat. Avant la guerre, le poids du non-salariat dans le BTP était comparable à celui de nombreux secteurs industriels. Après-guerre, il se réduit, mais à un rythme moins rapide que dans les secteurs industriels. Cette tendance traduit le maintien de modes de production traditionnels dans le bâtiment. Cette relative inertie ne doit néanmoins pas masquer de profondes mutations liées à une technicisation des produits et aux tentatives d'industrialisation des procédés. Au-delà des ouvrages d'arts - catégorie à laquelle la construction de tours et de grands immeubles peut être associée étant donnée les technologies employées -, la technicisation tient au développement des équipements liés à l'énergie et aux télécoms. Cette mutation n'a pas réellement eu d'impact sur le caractère artisanal de la production. L'équipement électrique

et électronique reste un secteur relativement atomisé, bien que plus concentré que les autres activités du bâtiment. Les tentatives d'industrialisation ont essentiellement concerné le gros œuvre (Amat et al. 1980). Dans les années 50, une première étape a été franchie avec le recours à la préfabrication lourde en béton armé³⁷ pour la réalisation de grands programmes de logements. Ces tentatives d'industrialisation se sont toutefois révélées décevantes en matière d'économies d'échelle et de qualité des réalisations par rapport aux modes de construction traditionnels. D'autres techniques tels que les coffrages-outils³⁸, plus compatibles avec des chantiers de taille réduite, ont été mises au point, dans les années 60. Les procédés industrialisés de gros œuvre ont essentiellement concerné le logement social, la construction scolaire, le secteur hospitalier et la construction de bureaux. La part des méthodes industrialisées dans la construction de logements reste limitée. Même pendant la période la plus favorable aux logements collectifs, cette part ne dépasse pas 20% de la production de logements³⁹. De plus, les grands chantiers sont toujours restés minoritaires dans la production du secteur. Les mutations n'ont donc pas affecté la majeure partie du secteur, composée d'artisans et de petites entreprises. L'industrialisation des procédés de gros œuvre s'est limitée à la frange du secteur la plus concentrée, qui s'est essentiellement constituée après-guerre grâce à la commande publique.

De l'après-guerre à la fin des années 60, la vigueur de la demande occasionne une certaine euphorie. De 1945 à 1959, les premiers plans mettent la priorité sur la reconstruction de l'appareil productif. Les commandes des entreprises en matière de construction neuve représentent 40% de la production du secteur. Les commandes publiques en grands travaux d'infrastructure induisent également des volumes de production considérables. La construction de logements s'accélère dans les années 50. En matière de construction de logements, le rôle de l'Etat devient décisif à partir de 1953. Face à la pression sociale, l'Etat finance la majeure partie de la construction de logements à travers le secteur HLM et la promotion parapublique. La contribution des entreprises à l'effort de construction de logements date également de 1953⁴⁰. En 1954, la campagne menée par l'Abbé Pierre oblige l'Etat à prendre des mesures d'urgence pour les sans-logis. En 1957, la loi du 7

³⁷ Ce procédé consiste à couler, en usine ou en atelier proche du chantier, des panneaux de béton.

³⁸ Les coffrages-outils sont des sortes de moules, pour couler et maintenir le béton. Ils sont réutilisables sur plusieurs chantiers d'affilée.

³⁹ Campinos-Dubernet estime cette part en prenant en compte du fait que l'industrialisation n'a touché pendant cette période que le gros œuvre, qui représente en moyenne 40% du coût d'un logement.

⁴⁰ Depuis, 1% de la masse salariale des entreprises de plus de 10 salariés est consacrée à la construction de logements.

août et la politique des ZUP⁴¹ (zones à urbaniser en priorité) tentent de définir une politique du logement. Avec le programme quinquennal de construction de logements HLM, l'objectif est de construire 300 000 logements par an. Les mises en chantier passent de 70 000 logements en 1948 à 320 000 logements en 1958. Elles ne suffisent cependant pas à enrayer la pénurie de logements. Dans les années 60, les déplacements de main d'œuvre intensifient l'urbanisation des régions Ile-de-France, Rhône-Alpes et PACA. A partir de 1963, la nécessité de reloger les rapatriés d'Algérie engendre une pression supplémentaire. Le nombre de mises en chantier passe de 300 000 en 1961 à 500 000 en 1970. De 1963 à 1970, 45% de la production de logements est concentrée dans les trois régions Ile-de-France, Rhône-Alpes et PACA. La recrudescence de la demande de logements s'accompagne d'un fléchissement des commandes des entreprises. La production du secteur continue à augmenter entre 1970 et 1974, mais à un rythme moins rapide. A partir de la fin des années 60, l'Etat se désengage au bénéfice du secteur bancaire. Le financement public est relayé par l'épargne privée.

Changement de donne des années 70

Le début des années 70 est marqué par de nouvelles mutations. La diminution des mises en chantier de logements collectifs au profit du logement individuel et le développement du marché de l'entretien-amélioration ont notamment entraîné une nette réduction de la taille des chantiers. Ce dernier phénomène a impliqué un retour à des techniques de gros œuvre plus traditionnelles. Dans la seconde moitié des années 70, le secteur connaît une chute de sa production. La situation de surcapacité devient manifeste. Les effectifs salariés entament une baisse. Parallèlement, on observe une reprise de l'emploi non-salarié. Pour pallier la détérioration de la demande intérieure, les entreprises les plus importantes de gros œuvre et surtout de TP se tournent vers les marchés internationaux. Pour les entreprises de taille plus modeste, la concurrence s'exacerbe au détriment des PME. D'où un phénomène de bipolarisation du secteur au bénéfice des grandes et petites entreprises. Face à la contraction des marges, le recours à la sous-traitance et au tâcheronnat⁴² se généralise. Dès la seconde moitié des années 60, la diminution des mises en chantier de logements collectifs au profit de la maison individuelle, la croissance de l'entretien-

⁴¹ Au total, 195 ZUP seront construites entre 1965 et 19975, représentant 2,2 millions de logement pour l'essentiel de type HLM (METL).

⁴² Le tâcheronnat est le fait de rémunérer des personnes à la tâche, à la quantité produite. Il s'agit du mode de gestion de la main d'œuvre le plus précarisant dans le BTP. Ce phénomène est loin d'être nouveau. Les « tâcherons » sont des travailleurs itinérants, corvéables à merci, généralement peu qualifiés et très faiblement rémunérés. Ce système ne devrait théoriquement plus exister avec les minima sociaux, mais il est encore répandu dans le BTP.

amélioration, la réduction de la taille des chantiers et la progression de la sous-traitance concourent au développement de l'artisanat aussi bien dans le gros œuvre que dans le second œuvre. L'accroissement du niveau de vie contribue également à la bonne santé de l'artisanat. Ce dernier connaît un développement sans précédent entre 1975 et 1980. La crise, avec la réduction des effectifs des entreprises de 5 à 19 salariés et la croissance de l'auto-emploi, explique une partie du surcroît d'entreprises de 0 à 5 salariés. Cette tendance reflète la précarisation d'une frange de l'artisanat. La « rationalisation » de la production avait encouragé le recours à la main d'œuvre étrangère dans les années 60. Au terme des politiques d'immigration dans les années 70, elle a participé au développement du tâcheronnat. Ces politiques s'accompagnent d'un net accroissement des accidents graves durant cette période. La dégradation des conditions de travail dans le secteur industrialisé s'est étendue à une partie de plus en plus importante de la main d'œuvre du secteur, par le biais des rapports de sous-traitance et de la concurrence. Les conséquences de cette « rationalisation » pourraient être à l'origine des problèmes actuels en termes de désaffection des jeunes et de vieillissement de la population active (Campinos-Dubernet 1985). A partir de 1975, les modes de précarisation de la main d'œuvre dans le segment industriel de la construction évoluent vers des méthodes plus conformes à celles utilisées dans l'ensemble de l'économie avec le recours aux contrats à durée déterminée et à l'intérim. Mais le tâcheronnat et le faux non-salariat ne disparaissent pas pour autant. Cette forme de gestion de la main d'œuvre perdure via la sous-traitance en cascade. Les grandes entreprises externalisent cette forme de gestion de la main d'œuvre vers leurs sous-traitants. Par ailleurs, une autre caractéristique du segment industriel tient au recours intensif à la main d'œuvre étrangère concentrée dans les activités de gros œuvre où la transformation des conditions de travail a été la plus importante par rapport aux conditions de travail traditionnelles des métiers du bâtiment : réduction de l'autonomie, renforcement du contrôle, intensification des rythmes et parcellisation du travail.

Etant donné le caractère exemplaire de cette entreprise, Bouygues témoigne des évolutions du secteur du BTP. Son ascension est fulgurante (Campagnac 1988). D'une affaire familiale, elle s'est hissée parmi les leaders mondiaux de la construction. En recherche constante d'une optimisation de son organisation et de sa gestion, l'évolution de ses méthodes et de ses stratégies traduit non seulement les changements internes au groupe, mais aussi ceux du secteur et de ses marchés. Deux principales périodes dans l'évolution du système de production et d'organisation se distinguent (Campagnac 1986). La première de 1963 à 1968 marque la mise en place de méthodes de rationalisation néo-taylorienne

avec une organisation scientifique du travail propre au bâtiment⁴³. Les gains de productivité sont recherchés à travers le couple homme-machine et la spécialisation des tâches. L'étude des temps et des coûts autorise une meilleure quantification⁴⁴. L'organisation est hiérarchique et fonctionnelle. Dans les années 80, ces principes d'organisation sont profondément transformés. L'accent est mis sur l'adaptation à la variabilité et à la complexité des opérations. L'informatique joue un rôle de premier plan dans la recherche de gains de productivité. Il s'agit par ailleurs d'instaurer une organisation polyvalente des tâches. La quantification vise plus une amélioration de la qualité et une mesure des coûts cachés. Ces changements reflètent le passage, connu par l'ensemble du secteur, d'une logique productiviste à un souci croissant de la qualité. L'entreprise adopte à cette époque une démarche d'ensemblier⁴⁵ et redéfinit sa place dans la filière. Elle s'oriente vers un traitement intégré de toute la phase de conception-réalisation, en investissant notamment dans le domaine de l'ingénierie et des services au maître d'ouvrage et en intervenant très en amont des projets, bien avant l'appel d'offre.

Pendant longtemps, services urbains et activités de bâtiment sont restés deux activités relativement cloisonnées. Au cours des années 70, les grandes entreprises de chaque famille mènent des politiques de concentration et de diversification, sans réellement franchir la frontière entre services et travaux. Puis, on assiste, dans les années 80, à une concentration croissante de ces deux activités au sein de grands groupes (Lorrain 1992), comme en témoignent les nouvelles politiques croisées de Bouygues et de la CGE. En 85-86, des contrats clés en main comprenant des volets exploitation sont proposés pour des opérations d'aménagement urbain. Le schéma ensamblier consiste en une globalisation de l'offre. Il apparaît paradoxalement dans un contexte politique de décentralisation. Par ailleurs, cette tendance converge avec une mutation plus générale des activités de bâtiment vers les services (Carassus 2003).

⁴³ A partir de 1965, la rupture avec les méthodes de préfabrication lourde est officiellement consacrée. Il s'agit plutôt de privilégier les outillages hautement mécanisés, les moyens de manutention, les armatures préparées en usine et le béton prêt à l'emploi.

⁴⁴ Le « système transfert-objectif » est une méthode de gestion propre à cette entreprise, visant une plus grande responsabilisation des conducteurs de travaux dans l'optimisation des marges. Il s'agit pour les commerciaux ayant négocié un projet de construction de transférer le dossier au responsable travaux au cours d'une première réunion « transfert » (au début directement sous l'égide de Francis Bouygues), puis pour le responsable travaux de présenter le même dossier amendé par ses soins au cours d'une réunion « objectif ». Cette méthode permet de mieux articuler l'étude des prix à une connaissance détaillée des modes opératoires. Elle représente une mise en concurrence du service commercial et des services travaux, visant à réduire l'écart entre conception et exécution.

⁴⁵ Il s'agit de livrer clés en main des ensembles.

La bipolarisation du secteur s'explique essentiellement par la restructuration des marchés. La part de l'entretien-amélioration dans la production du secteur n'a cessé de progresser jusqu'à dépasser récemment celle du neuf, au bénéfice des petites entreprises. Le durcissement de la concurrence sur le marché de la maison individuelle a sonné le glas des PME, qui ont pour la plupart disparu ou été absorbées par de grandes entreprises. Les plus petites entreprises se sont peu à peu retirées de ce marché, pour ne quasiment plus y intervenir qu'en sous-traitance. Essentiellement présentes dans la construction neuve, les grandes entreprises se sont concentrées sur l'activité de gros œuvre, sous-traitant la partie second œuvre aux petites entreprises spécialisées. Avec la crise des années 90, le secteur a perdu beaucoup d'emplois. Seules les plus petites entreprises, capables de contracter leur marge, ont réussi à traverser cette période sans trop licencier. Elles ont, de plus, été les premières, à tirer les bénéfices de la reprise. L'évolution du nombre d'actifs dans le bâtiment entre 1975 et 1999 montre que l'emploi salarié dans l'artisanat a progressé de 11 %, alors que le secteur a perdu 27 % de ses salariés sur la même période. Aujourd'hui, plus de la moitié de la production (54%) est réalisée sur le marché de l'entretien-amélioration. La bonne tenue de ce marché, par rapport à celui du neuf, explique le poids croissant de l'artisanat dans le bâtiment depuis 10 ans. L'activité des entreprises de moins de 20 salariés représentait 54% de la production du bâtiment en 91, 59% en 1995 et 62% en 2002.⁴⁶

Les parties suivantes traitent plus particulièrement des deux principaux marchés de l'artisanat du bâtiment : la construction de maisons individuelles et l'entretien-amélioration de logements. Précisons que la clientèle des petites entreprises est essentiellement constituée de particuliers. Cette clientèle représente à elle seule 61% de leur activité (EAE 2000). Le reste de leur activité se partage de manière équitable entre le secteur privé (21% de leur activité) et le secteur public au sens large (18%), auquel sont associées les administrations, les collectivités locales, les entreprises publiques et les sociétés HLM. En termes d'ouvrages, l'essentiel de leur activité se concentre sur les logements. Près de la moitié (49%) concerne des maisons individuelles et un cinquième des immeubles de logements. Moins d'un tiers de leur activité (30%) a trait à des bâtiments non résidentiels.

⁴⁶ Le marché de l'entretien amélioration a connu une forte croissance en 2000, après la mise en place de la TVA à taux réduit sur les travaux d'entretien amélioration du logement. Le Ministère de l'Équipement estime la part d'activité générée par la TVA à 5.5 % à 1.3 milliards € par an en 2000 et 2001. Grâce à ce surplus d'activité, environ 46 500 emplois ont été créés, dont 29 000 emplois directs et 17 400 emplois dans

2.2.2 Marché de la maison individuelle

Bourdieu présente dans *Les structures sociales de l'économie* une analyse du marché de la maison individuelle (2000). Le fil rouge de son analyse consiste à montrer que ce marché est le résultat d'une double construction sociale de l'offre et de la demande à laquelle contribue fortement l'Etat à travers la politique du logement (subventions, coût des crédits...). Cette dernière influe à la fois sur les dispositions économiques des particuliers et sur l'offre de logements.

Les modes d'acquisition d'un logement ont profondément changé. L'achat à crédit a peu à peu remplacé l'héritage. D'après Bourdieu, la propension à acheter est liée à la structure du capital des individus. Les professeurs, les cadres du secteur public, les instituteurs et les intermédiaires de la fonction publique qui disposent de plus de capital culturel que de capital économique ont tendance à louer leur habitation. Inversement, les chefs d'entreprise, les commerçants et les artisans qui disposent de plus de capital économique que de capital culturel tendent à acheter leur logement⁴⁷. Avec la diffusion de l'accès à la propriété, Bourdieu observe un phénomène d'homogénéisation de l'espace social. Les personnes situées en haut de l'échelle sociale ont toutefois l'image la plus négative des maisons préfabriquées, alors que les tranches les plus démunies leur reconnaissent des avantages étant « affranchies (par défaut) des préventions liées au niveau culturel ».

Bipolarisation et dépendances

Le champ de la production et de la commercialisation de maisons individuelles est, dans les années 80, un des rares secteurs où coexistent des entreprises aussi différentes. Néanmoins, la concurrence est moins inégale qu'on ne pourrait le croire. Ce champ se compose d'un faible nombre de très grandes entreprises industrielles ou semi-industrielles, d'envergure nationale voire internationale, de quelques grands promoteurs réalisant des "villages", d'un grand nombre d'entreprises moyennes réalisant entre une vingtaine et plusieurs centaines de maisons par an dans une ou plusieurs régions et d'une multitude de

les secteurs connexes. Par ailleurs, le ministère évalue la proportion de travail dissimulé réorienté vers les professionnels à 4,6 % du montant total des travaux d'entretien amélioration du logement.

⁴⁷ Une autre interprétation en termes d'incertitude et de prise de risque semble de mise. Plus l'incertitude quant à la stabilité de leur position sociale et de leur revenu est grande, plus les individus ont tendance à acheter leur logement (s'ils en ont la possibilité). Par ailleurs, les catégories identifiées comme ayant la plus grande propension à acheter leur logement sont propriétaires d'un commerce ou d'une entreprise. Elles sont donc familiarisées à la prise de risque liée à l'investissement.

petites entreprises et artisans construisant quelques maisons par an. La crise des années 80-90 n'a pas touché toutes ces entreprises avec la même intensité. Cette répartition a été profondément bouleversée avec un phénomène de bipolarisation.

Bourdieu dresse une typologie du champ des producteurs de maisons individuelles en fonction de la structure de leurs effectifs techniques et commerciaux. Les constructeurs de maisons individuelles (CMIstes), qui disposent de réseaux commerciaux, intègrent une partie de la production à partir de procédés de fabrication industriels, mais sous-traitent généralement la partie second œuvre. Les promoteurs se distinguent des CMIstes en sous-traitant la totalité de la production, pour se concentrer sur les fonctions commerciales et financières. Enfin, les artisans et PME construisent selon le mode traditionnel, fournissant ainsi sa justification symbolique à tout le système. Cet équilibre a été rompu par l'innovation « consistant à fonder des entreprises de construction capables de produire industriellement du simili-traditionnel, notamment en convertissant en parti symbolique une particularité de leur organisation - le recours massif à la sous-traitance ou à la franchise - et de concilier ainsi les inconciliables, c'est-à-dire les avantages techniques de la production de série et les avantages symboliques de la fabrication artisanale ». L'argument commercial d'une production artisanale est mis à profit par de grands groupes. Bourdieu, à partir de l'exemple de la "maison de maçons" de Bouygues, se demande si « dans un domaine où l'art de produire les apparences joue un rôle si important, les grandes entreprises qui sont tournées vers la production industrielle de l'apparence de la maison traditionnelle ne parviendront pas, en ce domaine comme ailleurs, à l'emporter sur ces petites entreprises qui produisent réellement du traditionnel plus ou moins adultéré (une part importante des éléments qu'elles utilisent sont des produits industriels) et qui ne pourront survivre qu'en acceptant de s'intégrer, au titre de sous-traitants ou de franchisés, dans de vastes entreprises capables de produire de manière industrielle l'image attendue de leurs produits "traditionnels" ».

Alors que les producteurs de maisons en série avaient pu jusque là combler l'écart entre leurs procédés industriels et les attentes de la clientèle en matière de maisons traditionnelles par divers stratagèmes, les années 80 et leur retournement de conjoncture bouleversent la donne. La production industrielle est la première touchée. Nombre de grandes entreprises abandonnent leur politique de production intégrée et industrialisée et tentent de se rapprocher des consommateurs en adoptant des structures plus flexibles et décentralisées et des stratégies de personnalisation de leurs produits. Paradoxalement, ce

mouvement s'accompagne d'une certaine standardisation des produits de la même entreprise et d'une homogénéisation des gammes de produits des entreprises occupant des positions voisines dans le champ. Globalement, la crise a conduit au triomphe de la demande la plus traditionnelle techniquement et esthétiquement. Les producteurs ont dû s'adapter face au rétrécissement de la dispersion sociale de la clientèle. Les constructeurs spécialisés dans le "bas de gamme" ont réagi en essayant de séduire des clientèles plus favorisées. Inversement, des sociétés produisaient surtout à destination d'une clientèle aisée n'ont pu maintenir leur position qu'en diversifiant leur activité, comme par exemple Kaufman and Broad.

Instrumentation de la rencontre offre / demande

Bourdieu constate une certaine homologie entre les espaces différenciés et structurés de l'offre et de la demande, s'étonnant de la rencontre entre les acheteurs les plus démunis et les produits les plus frustes. Il évince la théorie de la main invisible d'Adam Smith par l'idée d'une « orchestration spontanée des pratiques » fondée sur tout un « réseau d'homologies ». L'ajustement entre l'offre et la demande est le résultat de correspondances entre les caractéristiques sociales des acheteurs et celles des producteurs à travers les produits, les vendeurs, les publicités...

« Cette sorte d'orchestration sans chef d'orchestre est au principe d'innombrables stratégies que l'on peut dire sans sujet, parce qu'elles sont plus inconscientes que proprement voulues ou calculées, comme celle qui consiste, pour un vendeur, à identifier ses intérêts à ceux de ses clients ou à se donner lui-même comme garant de la transaction ("j'ai la même") - et qui ne peut être concevable, et surtout efficace symboliquement, que sur la base d'une affinité, garantie par l'homologie des positions, entre les habitus des acheteurs et des vendeurs ».

Les *habitus* jouent ainsi un rôle central dans l'explication de ces « coïncidences ». Cette analyse élude la question de l'instrumentation de la rencontre acheteurs / producteurs (Cochoy et Dubuisson-Quellier 2000). L'étude de ces dispositifs met notamment en relief le rôle des banquiers. Ces derniers ne sont en effet pas neutres en matière d'orientation des ménages. Ils ont tendance à favoriser les CMIstes en exigeant l'établissement d'un contrat de construction de maison individuelle.

Par ailleurs, l'Etat participe, à travers les dispositifs de subvention et de défiscalisation, à la construction de l'offre et de la demande. Avec la mise en place de la nouvelle politique du logement, certains vendeurs de maisons individuelles se sont transformés en vendeurs de crédits aidés. Des ménages aux revenus insuffisants se sont parallèlement retrouvés en situation de surendettement. Mais l'impact de l'Etat sur le marché de la maison

individuelle ne se résume pas aux dispositifs d'incitation financière, il faut aussi tenir compte des dispositifs législatifs et réglementaires. Ainsi, en cherchant avec la loi de 1990 à protéger les acquéreurs de maisons individuelles, les législateurs ont imposé des contraintes financières aux entreprises telles que les plus petites ne peuvent souvent pas remplir les conditions de garantie imposées par l'établissement d'un CCMI. Elles se voient exclues de fait du marché de la maison individuelle, contribuant toujours pour une large part à la production de maisons individuelles, mais essentiellement en tant que sous-traitants.

2.2.3 Marché de l'entretien-amélioration de logement

D'après l'Observatoire de l'Habitat Existant (ANAH/FFB), plus d'un tiers du marché de l'entretien-amélioration de logements en valeur relève de l'économie informelle : 22% du bricolage et 13 % du travail non déclaré. Nonobstant le réalisme de cette évaluation, cette proportion est largement supérieure en nombre d'interventions sur le bâti. Les 0 à 10 salariés, qui réalisent 70% du chiffre d'affaires de ce marché, ont moins de réticences à frauder que les grandes entreprises, plus visibles et plus contrôlées. Ces dernières ont toutefois recours à l'économie informelle mais de manière indirecte, via la sous-traitance en cascade. Les règles d'attribution des marchés publics ont aggravé cette tendance⁴⁸ en privilégiant le critère du « moins disant », c'est-à-dire les prix les plus bas au détriment de la qualité et de la légalité.

Economies formelle et informelle

Les artisans et chefs de petite entreprise du bâtiment entretiennent des relations ambivalentes avec l'économie informelle. D'un côté, ils sont pour certains en concurrence avec l'auto-production (le bricolage) et le travail clandestin. De l'autre, ils ne déclarent souvent qu'une partie de leur activité. En général, les artisans rechignent à parler du travail illégal. Pourtant, si l'on pose la question de manière détournée, ils admettent, pour la plupart, que ce phénomène existe. Près d'une majorité de chefs d'entreprise admettent l'efficacité de la baisse de la TVA sur la diminution du travail illégal⁴⁹ : 46% pensent qu'elle contribue à la « lutte contre le travail clandestin » et 38% qu'elle favorise une baisse de la « demande de travaux non déclarés » (CAPEB/I+C 2001).

⁴⁸ La réforme du code des marchés publics date de 2002.

Cette part importante d'économie informelle dans l'industrie du bâtiment n'est bien entendu pas propre à la France. Ce phénomène est courant dans de nombreux pays développés et donc d'autant plus dans les pays où les dispositifs de régulation des marchés sont moins étendus. Le poids des TPE dans un secteur est d'ailleurs un indicateur de l'importance de l'économie informelle. Cet indicateur s'inspire des observations de l'inspection du travail aux Etats-Unis quant aux violations au code du travail très répandues dans les secteurs atomisés du textile, de l'assemblage de composants électroniques, du bâtiment et des services à domicile, en particulier dans les grandes zones urbaines (Portes 1994).

Le concept d'économie informelle est né d'une série d'études sur les marchés urbains du travail en Afrique. Y était désigné par informel le fait de travailler à son compte. Le concept a été par la suite repris par l'Organisation Internationale du Travail (OIT), qui l'a essentiellement associé aux problèmes de pauvreté. Ce concept, ainsi institutionnalisé, fait référence à des activités intensives en main d'œuvre, utilisant des technologies dépassées, caractérisées par de faibles barrières à l'entrée en termes de qualification et de capital, concentrées au sein d'entreprises familiales produisant de faibles volumes sur des marchés fortement concurrentiels et non régulés. Le caractère péjoratif de cette expression a été conservé une fois le concept transposé dans les pays développés. Portes et Castells en propose une définition plus neutre. L'économie informelle recouvre "*all income-earning activities that are not regulated by the state in social environments where similar activities are regulated*" (1989). Ces auteurs soulignent, par ailleurs, les relations entre économie formelle, économie informelle et économie criminelle. Non seulement les frontières sont poreuses, mais l'économie formelle, l'économie informelle et l'économie criminelle ne sont pas mutuellement exclusives. Les processus d'informalisation et de criminalisation de certaines activités découlent généralement d'une volonté de diminuer les coûts de production (voir flèches B et F).

⁴⁹ Il s'agissait d'un des objectifs de la mesure. L'Etat peut ainsi espérer compenser les moindres recettes fiscales par l'accroissement du volume de travaux déclarés.

Liens entre économie formelle, économie informelle et économie criminelle

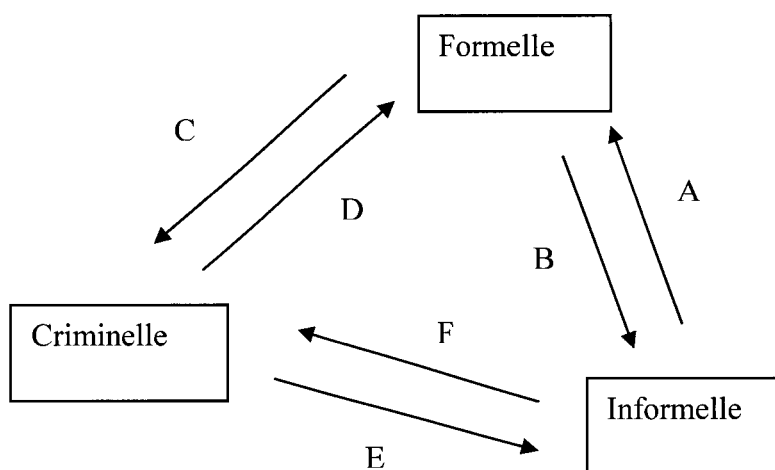
Définitions des différents types d'économie :

+ : légal

- : illégal

Type d'économie	Modes de production et distribution	Produit final
Formelle	+	+
Informelle	-	+
Criminelle	+ ou -	-

Relations entre les différents types d'économie :



A = intervention de l'Etat, concurrence de grosses entreprises, apport en capital et en technologie

B = biens intermédiaires et finaux moins chers, réserve flexible de main d'œuvre

C = intervention de l'Etat ou interruption de régulation, approvisionnements réglementés

D = corruption, rentes ou commissions pour certains fonctionnaires

E = capital, forte demande, opportunités de nouvelles sources de revenus

F = biens moins chers, réserve flexible de main d'œuvre

Source : Castells and Portes (1989)

Dans le BTP, ces relations sont relativement manifestes. Nous avons évoqué l'impact de la TVA à propos de la relation A et du travail illégal pour la relation B. Or le bâtiment entretient également des relations avec l'économie criminelle, dans la mesure où

l'immobilier est particulièrement propice au blanchiment. Le BTP sur la Côte-d'Azur est un lieu de collusion notoire entre ces trois types d'économie. Evidemment, cette collusion est plus patente dans d'autres pays. Les effets du recyclage de l'argent de la drogue sont, par exemple, flagrants dans le secteur immobilier des villes andines (Castelli 1998).

Paradoxes de l'économie informelle

L'économie informelle est à l'origine de trois paradoxes (Portes 1994). Premièrement, plus l'économie informelle se rapproche du modèle du marché pur et parfait, plus elle est dépendante des relations sociales pour fonctionner efficacement. Les acteurs de l'économie informelle sont généralement fortement encastrés dans une communauté. Et la peur de l'exclusion de cette communauté - ethnique ou professionnelle - joue un rôle de régulation. Elle dissuade les comportements opportunistes. Une telle économie se fonde sur la connaissance mutuelle et la réputation de chacun. Deuxièmement, les efforts de l'Etat pour réduire l'économie informelle, à travers la mise en place de règles et de contrôles, peuvent favoriser l'expansion de cette économie. Pour échapper aux réglementations et contrôles, certains préfèrent rejoindre l'économie souterraine. Troisièmement, plus les instruments de régulation sont crédibles, plus il y a de chances pour que l'appareil statistique passe à côté de la réelle importance des activités informelles. Donc moindres sont les bases factuelles pour mener des politiques à leur égard.

En dépit du dynamisme des recherches sur l'économie informelle, la portée théorique de ce courant se révèle limitée. L'intérêt de ces travaux réside essentiellement dans la mise à jour de pans entiers de l'économie relativement méconnus, car invisibles. Certains travaux montrent par ailleurs la nécessité de faire des distinctions parmi les activités souterraines à propos des effets pervers de dispositifs institutionnels. Combattre l'économie informelle d'une manière indifférenciée se révélerait contre-productif. Sassen-Koob différencie les activités nées de la demande de l'économie formelle de celles qui ont pour origine des communautés ethniques (1989). Dans le premier cas, la tendance à l'informalisation s'explique par la pression de la concurrence internationale sur le coût du travail, par la recrudescence des besoins en petits travaux de rénovation ou par l'offre inadéquate de la part de l'économie formelle.

En outre, pour saisir les spécificités du secteur de la construction, il s'agit de tenir compte des caractéristiques du procès de production. Ces dernières permettent d'éclairer l'échec

relatif de l'industrialisation et le poids des petites entreprises dans ce secteur. Contrairement à l'industrie, les entreprises ne contrôlent que rarement l'ensemble du procès de production. De plus, la concentration de la production sur les chantiers nécessite une bonne coordination entre les différents intervenants. Or les chantiers sont le théâtre de multiples jeux de pouvoir. Les caractéristiques du procès de production de type chantier structurent les interdépendances entre les acteurs. Les marges de manœuvre varient en fonction des configurations du processus constructif. La nature de ce processus et le mode de répartition des tâches conditionnent les effets de l'encastrement des entrepreneurs.

2.3 Système constructif

La principale spécificité du bâtiment tient à la concentration de la production sur les chantiers. Or chaque chantier est unique de par la nature du bâti, la spécificité du site, les conditions météorologiques, etc. C'est pourquoi on parle d'industrie de prototype. De plus, l'activité des entreprises connaît une forte variabilité non seulement qualitativement, mais aussi quantitativement. Les marchés sont cycliques, ont une forte saisonnalité et dépendent de la demande locale. Si les stocks tampons permettent de lisser l'activité et de faire face aux aléas de production dans l'industrie, les entreprises du bâtiment ne peuvent y avoir recours.

Il découle de ces caractéristiques la nécessité pour les entreprises de conserver une certaine flexibilité. Le mode de rationalisation taylorien s'est rapidement révélé inefficace dans le bâtiment en termes de gains de productivité. L'organisation par métier se montre mieux adaptée aux contraintes productives de ce secteur. Cependant, en l'absence d'une coordination hiérarchique, la gestion des interfaces entre équipes de professionnels sur les chantiers s'avère d'autant plus critique que la maîtrise d'œuvre est relativement faible en France. Les interfaces sont d'ailleurs à l'origine des principaux dysfonctionnements (conflits, retards, malfaçons).

2.3.1 Echec des tentatives d'industrialisation

La filière de la construction comprend des acteurs aux intérêts divergents. Les artisans et petites entreprises défendent des modes de production traditionnels, fondés sur des savoir-faire spécialisés. Les industriels cherchent à augmenter la part de valeur ajoutée intégrée dans les éléments qu'ils produisent. Ces orientations ont des incidences sur le procès de production et impliquent notamment des qualifications différentes de la part des ouvriers.

Typification, répétition, continuité

Avant la seconde guerre mondiale, les débats sur l'industrialisation concernent surtout les architectes. Ceux-ci ont défini les principes de base d'une industrialisation du bâtiment : la typification et la répétition. A cette époque, les réalisations restent à l'état de prototype et utilisent surtout le métal par rapport au plâtre et au béton considérés comme des matériaux archaïques (Carassus 1987). Une véritable politique d'industrialisation voit seulement le jour après la seconde guerre mondiale avec l'introduction d'un troisième principe, celui de

la continuité de la commande par l'Etat. L'industrialisation par la préfabrication en béton, projet essentiellement porté par les plus grandes entreprises, a bénéficié de l'appui de l'Etat. Les pouvoirs publics ont garanti un certain niveau de commande pour rentabiliser les investissements dans la mise au point de procédés et dans la création d'usines de préfabrication. Le concours de l'Etat à l'industrialisation de la construction a pris la forme de marchés de gré à gré, voire de constructions publiques.

Carassus distingue trois étapes dans cette tentative de transformation de la filière construction (1987). De 1945 à 1957, sont mises en place les premières expérimentations de préfabrication par grands panneaux en béton. La première génération d'usines de préfabrication voit le jour essentiellement en région parisienne. Puis, de 1958 à 1968, vient la période des grands ensembles et des programmes triennaux. Le parc d'usines s'étend en province et à l'étranger. La France devient leader mondial de la préfabrication par grands panneaux en béton. Parallèlement, la technique des coffrages-outils permet certains progrès. Toutefois, les résultats en matière de gains de productivité s'avèrent décevants. Dès le milieu des années 60, les grands ensembles font de plus l'objet de critiques. De 1969 à 1977, les principes de typification-répétition-continuité sont remplacés par celui des modèles. Il s'agit de répéter le même type de logements mais dans un grand nombre de petites opérations. Cette évolution visait notamment à ouvrir le marché des logements préfabriqués aux PME. Au final, peu de PME ont été concernées par ces programmes. De plus, ceux-ci se sont souvent montrés peu innovants. De 1978 à 1985, de nouveaux systèmes constructifs sont apparus, conçus comme de grands « mécanos de structure ». Mais leur bilan est également limité - le coût de ces procédés était généralement égal voire supérieur aux techniques traditionnelles. Le programme « Produits industriels et productivité » (PIP) a de même été plutôt un échec.

L'échec de l'industrialisation via la trilogie typification-répétition-continuité s'explique essentiellement par le fait qu'elle se fondait sur une hypothèse erronée. Une telle industrialisation était censée occasionner des économies d'échelle. Or la massification de la production n'a pas produit les gains de productivité escomptés, étant données la spécificité de la production sur chantier et l'absence de domination de la filière par un seul acteur. Dans les filières industrielles, les producteurs assurent ou contrôlent généralement la conception, la fabrication, la commercialisation et parfois la maintenance. Dans le bâtiment, les producteurs ne contrôlent pas le processus de conception – production –

livraison. La production est soumise à deux conditions originales, la fourniture du sol⁵⁰ et le rôle du financement, dont découlent les deux principales spécificités de cette filière : d'un côté, un système de commande par l'aval⁵¹ avec un maître d'ouvrage, professionnel ou utilisateur du produit⁵², qui fournit le terrain et finance l'ouvrage et, de l'autre, la concentration de la production sur les chantiers, avec une dimension de prototype non reproductible à l'identique.

Néo-taylorisme

Si le taylorisme s'est avéré inadapté aux conditions de construction, le bâtiment a cependant connu différentes formes de rationalisation de la production. Les premières actions de rationalisation datent des années 60 avec la création de bureaux de méthodes dans certaines grandes entreprises, suite à la détérioration des prix relatifs. Jusqu'aux années 1970, le BTP a profité des gains de productivité réalisés par d'autres secteurs, comme celui des biens d'équipement. L'Etat a de plus contribué au financement du « différentiel de productivité » entre le bâtiment et l'industrie.

Campinos-Dubernet parle de néo-taylorisme pour qualifier les formes de rationalisation mises en place dans le bâtiment à partir des années 70. Le néo-taylorisme correspond à l'adaptation aux conditions de variabilité de la production dans le bâtiment de méthodes d'analyse et de prescription du travail empruntées au taylorisme. Le bâtiment a alors adopté, à l'instar de l'industrie, des formes de flexibilisation de l'organisation du processus de travail, mais sans passer par l'étape taylorienne. Les rapports de sous-traitance se sont diversifiés avec le développement du faux non-salariat, l'apparition de sociétés de services à cheval entre le bâtiment et d'autres secteurs et l'arrivée de négociants en matériaux proposant le travail d'artisans. Les politiques de flexibilisation ont notamment conduit à intensifier le travail, substituer une main d'œuvre peu qualifiée à une main d'œuvre plus qualifiée et mieux payée et à introduire plus de polyvalence. Si ces formes de rationalisation ont permis d'améliorer la productivité ouvrière, elles ont également engendré des problèmes de coordination et de contrôle des chantiers. En réaction, de grandes entreprises ont intégré certaines activités auparavant sous-traitées. Elles se sont

⁵⁰ La question foncière constitue d'ailleurs aujourd'hui l'un des principaux problèmes de la construction et de la promotion immobilière.

⁵¹ Le cas des maisons sur catalogue est une exception à ce système, dans le sens où il s'agit de vendre un service ou un produit fini. Les fonctions de conception – production – livraison (voire de maintenance) sont intégrées au sein d'une même entreprise, de manière analogue à l'industrie.

alors heurtées à l'inadéquation de la qualification de leur main d'œuvre, généralement formée sur le tas, et à la crise de la reproduction traditionnelle des savoirs (Campagnac 1989). Le cas d'une expérience de formation et de requalification du travail dans une entreprise de gros œuvre illustre les limites de ces politiques de flexibilisation. Les objectifs de cette expérience étaient à la fois d'améliorer la productivité par une plus grande polyvalence et d'attirer et de stabiliser des jeunes par un enrichissement des tâches (1985a). S'il est possible de requalifier le travail en élargissant les missions confiées à une équipe, il apparaît plus difficile d'améliorer les conditions de travail et l'image des métiers du bâtiment auprès des jeunes.

Les grandes entreprises ont cherché à mieux maîtriser l'ensemble du processus de production à l'aide de démarches d'ensémblier (Campagnac et al. 1990). Mais la diversité de ces démarches témoignent de la diversité des modes de gestion de la flexibilité dans le bâtiment (Campagnac 1985c, 1989). Le passage de l'entreprise générale à l'entreprise ensémblière consiste aussi bien en une extension de son activité en amont et en aval qu'en un élargissement de sa zone de décision, d'évaluation, de contrôle et de supervision aux travaux tous corps d'état. La gestion intégrée du cycle de production procède d'une remise en cause du fonctionnement traditionnel. Une rationalité de système se substitue aux rationalités partielles des acteurs du chantier. La redéfinition des conditions d'obtention de la productivité s'applique non seulement au chantier, mais à l'ensemble du cycle de production. Elle commence dès la phase de conception voire dès les avants-projets. Une attention accrue est portée à la gestion des interfaces entre les différentes étapes du cycle, l'interface dominante étant celle entre conception et réalisation. Au niveau des chantiers, la réduction du temps global d'exécution passe par la compression des temps intersticiels et des temps « masqués ». La recherche de gains de productivité se concentre sur la planification, l'ordonnancement et la coordination.

2.3.2 Travail en atelier et travail sur chantier

Variabilités interne et externe

L'essentiel de la production dans le bâtiment est réalisé sur des chantiers forains. Contrairement à l'industrie où les produits circulent d'usine en usine alors que les ouvriers restent sédentaires, ce sont, dans la construction, les ouvriers qui se déplacent de chantier

⁵² Le maître d'ouvrage peut aussi bien être un particulier, un organisme HLM, un promoteur privé, des services constructeurs de grandes entreprises que des services constructeurs de L'Etat ou de collectivités

en chantier⁵³. Dans la construction, il y a rarement unité de lieu de production, à l'exception - limitée dans le temps - des très grands chantiers qui peuvent s'étaler sur plusieurs années et pour lesquels l'industrialisation des procédés se montre justement possible.

La part de production en atelier est relativement marginale. Les métiers pour lesquels le travail en atelier est substantiel sont essentiellement la charpente, la menuiserie et la métallerie-serrurerie. Le travail en atelier consiste à préparer les éléments qui seront mis en œuvre sur le chantier. Les activités de « fabrication » désignent les travaux réalisés en atelier et les activités de « mise en œuvre » ou de « pose » les travaux réalisés sur les chantiers. Cette segmentation est très schématique dans la mesure où la frontière entre fabrication et mise en œuvre se révèle parfois délicate à tracer. Les éléments de construction, comme les poutres d'une charpente par exemple, peuvent souvent aussi bien être assemblés en atelier que directement sur le chantier, en fonction de différents facteurs comme la taille de l'ouvrage ainsi que les véhicules de transport et les engins de levage-montage disponibles.

De la production sur site découle principalement la faible mécanisation du secteur de la construction. Seules les trois activités, pour lesquelles le travail en atelier est conséquent, montrent des taux de mécanisation importants. Les machines-outils jouent un rôle de plus en plus important dans les ateliers de charpente et de menuiserie comme dans ceux de métallerie. La mécanisation se réduit souvent aux actions de levage-montage pour les autres métiers. Le poids de la main d'œuvre reste prépondérant en matière de valeur ajoutée.

Paradoxalement, alors que cette forme d'organisation du travail occupe une proportion élevée de la population ouvrière et joue un rôle clé dans l'accumulation de capital, le chantier est une des formes d'organisation de la production les moins connues et les moins cernées (Coriat 1985). Le travail en chantier est souvent caractérisé de manière négative en référence aux catégories du taylorisme par la non-répétitivité des tâches de production, le caractère partiel et souvent presque marginal de la standardisation des éléments

locales.

⁵³ Il s'agit d'un paramètre important pour les entrepreneurs, qui doivent rationaliser les temps de transport. D'autant plus qu'une entreprise mène souvent de front plusieurs chantiers simultanément,

concourant à la fabrication du produit final, la non-régularité des charges de travail dans le temps et le rôle central du foncier.

Il est toutefois possible de caractériser positivement le travail en chantier. D'après Campinos-Dubernet, le travail en chantier porte le sceau d'une double variabilité, externe et interne. La variabilité externe est celle du produit et de son support. La variabilité interne correspond aux conditions requises pour la mise en œuvre du travail concret. Sur le chantier, coexistent ainsi du travail de métier, du travail banalisé et des travaux spécialisés. Cette mixité distingue nettement cette forme d'organisation de travail de toute autre.

« Le « travail de métier », même s'il subit des modifications substantielles, n'a pu être évincé et conserve une place souvent centrale, au moins pour ce qui concerne certains ensembles de tâches. [...] La logique d'ensemble du travail en chantier, les successivités, les simultanités et les interdépendances faisant obstacle à un normage *individuel* et trop strict dans le sens taylorien classique où ces normes se sont appliquées dans les industries de séries. » (Coriat 1985)

La production dans le bâtiment a une dimension d'industrie de prototype non reproductible strictement à l'identique. La singularité de chaque chantier tient à de multiples facteurs liés à ses caractéristiques techniques, architecturales, climatiques, géographiques, etc. La variabilité technique des conditions d'intervention limite la capitalisation des expériences et les possibilités de standardisation. Elle implique par ailleurs pour les entreprises de s'adapter pour chaque chantier à une configuration inédite et de trouver des solutions techniques à une situation jamais rencontrée auparavant.

Interdépendances et commande par l'aval

Par ailleurs, une multiplicité d'acteurs autonomes interviennent sur le chantier, sans qu'aucun ne domine clairement le jeu ou ne soit en position d'organiser l'ensemble des activités concourant à la production finale (Carassus 1987, Bobroff 1999, Salagnac 1999). Les acteurs dépendent les uns des autres pour la bonne marche du chantier et le succès du projet de construction. Les séquences d'intervention de chaque intervenant ne se succèdent pas de plus de manière linéaire. La coordination des intervenants est donc un défi renouvelé à chaque chantier. Les interfaces représentent des moments critiques en particulier en cas de coactivité et au moment du passage de relais. D'où l'importance de l'ordonnancement et de la cohésion des intervenants sur les chantiers. L'organisation

séquentielle⁵⁴ est une organisation des chantiers pour les marchés en lots séparés permettant une meilleure gestion des interfaces (Cloarec 2001). Cette méthode suppose non seulement une définition rigoureuse des séquences d'intervention de chaque entreprise spécialisée, mais aussi une solide organisation logistique avec la planification des approvisionnements. Cette méthode correspond à une recherche de gains de productivité fondée sur l'ordonnancement.

L'efficacité productive dépend également des questions d'approvisionnement et de logistique (Guffond et Leconte 1999, Martin et Salagnac 1999). Les retards et les dysfonctionnements des chantiers trouvent parfois leur origine dans la non-disponibilité des produits, des matériaux ou des équipements dans les délais initialement prévus. Les questions de logistique sont relativement complexes, dans la mesure où chaque étape d'un chantier implique des flux d'approvisionnement différents. Le négoce joue pour certains approvisionnements un rôle important, en convoyant les produits directement sur les chantiers. Mais ce rôle se révèle souvent en deçà des attentes des entreprises, généralement obligées d'approvisionner elles-mêmes leurs chantiers. Les entreprises se rendent d'ailleurs couramment des services logistiques qui font l'objet de « minimales rétrocessions ».

Si, dans l'industrie, le rôle du client se veut souvent limité à un rôle de sanction⁵⁵, il en va autrement dans le bâtiment. Le client est, en effet, partie prenante dans le processus de conception (Bobroff 1999). Ses choix interviennent en amont et conditionnent tout le déroulement de l'intervention⁵⁶. D'où l'originalité de cette filière de production liée à la commande par l'aval (Carassus 1987).

2.3.3 Organisation professionnelle de la production

Organisation bureaucratique *versus* organisation par métier

Dans le bâtiment, l'intégration et la production de masse permettent difficilement de faire des économies d'échelle. De fait, la variabilité de l'activité exige des structures flexibles

⁵⁴ Avec cette méthode, les entreprises n'interviennent pas de manière intermittente sur le chantier, mais dans une séquence unique. De plus, une seule entreprise intervient à la fois. Il n'y pas de chevauchement de séquences. Enfin, des réceptions intermédiaires, au lieu d'une réception finale unique, permettent d'anticiper les problèmes.

⁵⁵ C'est-à-dire par un refus d'achat quand le produit ne convient pas aux attentes.

⁵⁶ Il convient néanmoins de nuancer cette assertion pour certaines branches de l'industrie, où le client intervient de plus en plus en amont dans la spécification des produits (Cova, Gaurhi et Salle 2002).

(Stinchcombe 1959). Premièrement, l'activité du bâtiment est très sensible à la conjoncture économique générale (consommation des ménages, investissements des entreprises, chômage...). Deuxièmement, elle dépend de marchés locaux, en particulier celle des petites entreprises spécialisées. Troisièmement, elle connaît une forte saisonnalité en termes de volume et de nature des interventions. Quatrièmement, elle suppose un séquençage original de la production, du fait de l'unicité de chaque chantier. Ainsi, les constructeurs de maisons individuelles ont beau parler d'industrialisation des procédés, leur principale innovation relève des domaines du marketing et de la finance.

Pour Stinchcombe, la professionnalisation de la main d'œuvre aurait dans le bâtiment la même fonction que la bureaucratisation dans les industries de série. Au regard des contraintes de production, l'organisation par métier (*craft administration of production*) est plus rationnelle que l'organisation bureaucratique, qui ne s'applique qu'à des activités relativement routinières et à des flux de production stables.

Une autre spécificité de l'organisation de la production dans le bâtiment est son caractère particulièrement décentralisé. La structure hiérarchique est extrêmement simplifiée dans les petites entreprises du bâtiment. En outre, les chantiers sont généralement pilotés directement par les équipes de travail, qui bénéficient d'une relative autonomie : les tâches sont réparties en fonction des compétences des ouvriers, des chefs de chantier et des conducteurs de travaux⁵⁷. Les décisions sont prises par les chefs d'entreprise, les chefs d'équipe et les artisans. Cette organisation adhocratique confère une certaine flexibilité à la production.

Ces particularités ont des répercussions sur le mode de contrôle de l'activité. L'engagement des entreprises porte essentiellement sur les résultats et non sur les procédés. Le respect de ces engagements est contrôlé par des contrats, définissant les caractéristiques du produit, les prix et les échéances. Le contrôle en cours d'intervention est d'autant plus limité que la maîtrise d'ouvrage n'est généralement pas en mesure de véritablement piloter les chantiers. En fait, la réputation des entrepreneurs reste la sanction ultime de leur travail.

⁵⁷ Un conducteur de travaux est responsable de plusieurs chantiers, contrairement au chef de chantier qui ne supervise qu'un seul chantier à la fois.

L'organisation par métier substitue la formation professionnelle des ouvriers à une gestion centralisée du travail. Dans les organisations bureaucratiques, les statuts procurent à l'organisation une certaine permanence, ce qui autorise la mise en place de routines dans les flux d'information venant de la base et dans les flux de directives venant de la hiérarchie. Cette stabilité des voies de communication interpersonnelles rend possible l'organisation hiérarchique et le rôle central de la technocratie en matière d'ordonnement de la production et de définition des méthodes.

Pour Stinchcombe, l'organisation bureaucratique n'est pas efficace dans la construction, à cause de la variabilité de l'activité. Eccles (1981a) développe, quant à lui, une hypothèse alternative. D'après lui, l'explication réside dans les caractéristiques techniques de l'activité : « *Technological conditions are an important determinant of organizational form. [...] It is the nature of construction technology which determines the preferred contracting mode, not market conditions* ». Les contraintes de production expliqueraient l'émergence de *Quasifirms*, forme hybride entre les entreprises intégrées et les relations marchandes. A partir d'un échantillon de constructeurs de maisons individuelles, Eccles montre que les relations suivies de sous-traitance sont préférées à l'intégration et aux appels d'offre. Le choix de sous-traiter une activité plutôt que de l'intégrer dépend de son intensité en main d'œuvre, de sa technicité et de son caractère stratégique.

Complexité des activités de construction

L'organisation par métier concourt à la complexité des activités de construction. Cette complexité tient non seulement à la profusion des ouvrages, mais aussi au séquençage des différentes étapes de conception et de réalisation des ouvrages, à la multiplicité des acteurs mobilisés par ces étapes et aux diverses combinaisons possibles. La division 45 de la NAF (nomenclature d'activités française), qui englobe les activités de construction, rend d'ailleurs compte de cette complexité.

Division 45 de la NAF (INSEE 2003)

L'organisation de la division 45 repose sur des clivages multiples :

- les étapes successives habituelles d'une construction (préparation, gros œuvre, installations et finitions) ;
- la prise en compte simultanée d'unités polyvalentes (entreprises générales de construction), de sous-traitants spécialisés par corps d'état, voire d'entreprises très spécialisées sur certaines techniques ;
- des références aux ouvrages réalisés (habitations, bureaux, stades) ;

- un partage entre activités orientées bâtiment ou génie civil.

En outre, la location de matériel avec opérateur est un substitut à certaines prestations de travaux.

L'organisation de la division est donc quelque peu confuse et la difficulté provient moins de l'identification des différents travaux que de la diversité des combinaisons possibles au sein des unités de production.

Les codes de la division 45 reflètent généralement les principales fonctions des entreprises en termes d'intervention sur le bâti⁵⁸ (maçonnerie, peinture, plâtrerie...), à l'exception de quelques codes qui font référence aux ouvrages réalisés par les entreprises (construction de maisons individuelles, construction de bâtiments divers, agencement de lieux de vente). Schématiquement, ceux-ci peuvent être regroupés en trois sous-secteurs : le gros œuvre, le second œuvre et les équipements techniques. Le premier concerne tous les métiers liés à la structure du bâti : les fondations, les murs porteurs, la charpente, etc. Le second recouvre tous ceux qui ont trait à l'enveloppe et à l'aménagement intérieur du bâtiment : les cloisons, les ouvertures (portes et fenêtres), les revêtements de sol et de mur, etc. Le troisième rassemble tous les métiers ayant trait aux flux principalement d'eau, de gaz et d'électricité.

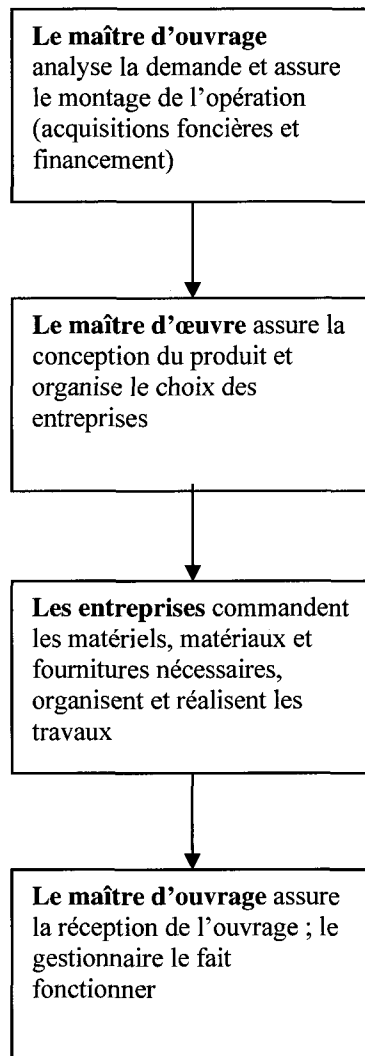
Fonction des sous-secteurs du bâtiment

Sous-secteurs du bâtiment	Exemples de métier	Eléments du bâti
Gros œuvre	Maçon, charpentier	Structure
Second œuvre	Peintre, plâtrier, menuisier	Enveloppe
Équipements techniques	Electricien, plombier, climaticien	Flux

2.3.3 Configurations du procès de travail

Un projet de construction, comme la construction neuve d'un bâtiment ou un important chantier de rénovation ou d'aménagement, comprend différentes phases. Selon l'importance du projet et les préférences du maître d'ouvrage, ces phases sont assurées par différents intervenants. Les principales phases sont les suivantes : la conception du projet, la réalisation du plan ; le montage du dossier de demande de permis de construire ; le choix et/ou la mise en concurrence des entreprises ; la rédaction des documents techniques ; la répartition et la coordination des travaux ; l'exécution des travaux et la livraison de l'ouvrage. On peut schématiser ce processus en quatre étapes.

⁵⁸ Ils correspondent à la spécialisation prédominante des entreprises, en sachant que la plupart exercent plusieurs spécialités. Les associations de spécialités au sein des entreprises varient d'une région à l'autre,



Source : d'après Carassus 1987

Maîtrise d'œuvre

La maîtrise d'œuvre peut être assurée par des architectes, des maîtres d'œuvre⁵⁹, des bureaux d'études techniques, des ingénieurs-conseil, des économistes de la construction ou des bureaux d'études d'entreprise. Le maître d'œuvre participe à la conception architecturale, technique ou économique de l'ouvrage. La réalisation de travaux peut être assurée soit par plusieurs entreprises spécialisées en lots séparés, soit par un groupement d'entreprises, soit par une entreprise générale. Le schéma suivant présente ces différentes configurations productives. Le maître d'œuvre peut donner des indications quant au choix des entreprises, mais il revient au final au maître d'ouvrage de les sélectionner. Les

voire d'une entreprise à l'autre en fonction des compétences de ses ouvriers. Les catégories de la nomenclature ne rendent pas compte de la diversité des métiers du bâtiment.

⁵⁹ Ce terme est employé par la suite en référence au rôle de maître d'œuvre et non comme ici à la profession.

maîtres d'œuvre disposent généralement de leur propre réseau d'entreprises, avec lesquelles ils ont l'habitude de travailler.

La consultation des entreprises peut prendre la forme d'un appel d'offre. La pratique du gré à gré reste toutefois la plus répandue. Les appels d'offre concernent avant tout les marchés publics et d'une manière générale les marchés conséquents⁶⁰. Les marchés sont ensuite directement conclus avec chaque entreprise⁶¹. Le contrat de maîtrise d'œuvre est indépendant des marchés de travaux. Il précise les délais de montage du dossier de demande de permis de construire et de consultation des entreprises, mais non les délais d'achèvement des travaux. Le maître d'œuvre établit le planning des travaux qui est visé par les entreprises.

Le maître d'œuvre assure parfois la direction des travaux. Il veille alors au respect non seulement des prescriptions techniques, mais aussi des délais et des coûts. Il est censé organiser régulièrement des réunions de chantier. Enfin, le maître d'œuvre assiste le maître d'ouvrage à la réception des travaux⁶². Ce type de contrat n'offre pas de garantie de livraison⁶³, contrairement aux contrats de construction de maison individuelle.

La maîtrise d'œuvre est peu développée en France, contrairement au Royaume-Uni par exemple (Benhaïm 1998). Pour la plupart des chantiers (à l'exception des plus importants), la conception et l'exécution sont assurées par les mêmes entreprises⁶⁴. D'où une certaine confusion entre maîtrise d'œuvre et entreprises. En Grande-Bretagne, le modèle du « *contracting system* » renforce le poids de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre face aux entreprises de construction (Campinos-Dubernet 1992).

⁶⁰ Le relèvement des seuils de recours obligatoire à cette formalité de passation des marchés publics la rend encore moins fréquente. Par ailleurs, des devis indicatifs sont demandés à des entreprises pour préparer le dossier de consultation. Cette démarche permet à ces dernières d'avoir connaissance des projets de travaux et de se déclarer très tôt candidate. Le choix des entreprises se fait donc généralement bien avant la procédure effective d'appel d'offre.

⁶¹ Ces contrats ne sont pas toujours formalisés. Il peut s'agir de devis ou de courriers. Ils reposent souvent sur des accords verbaux.

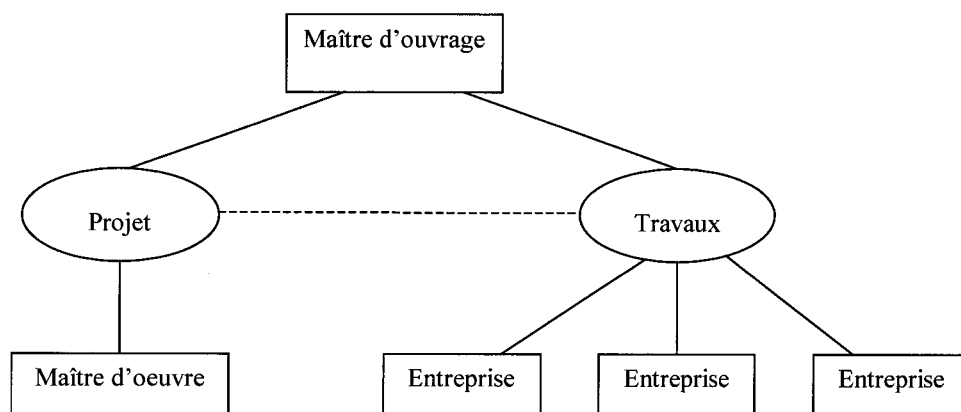
⁶² La réception des travaux est l'acte par lequel le donneur d'ordre déclare accepter, avec ou sans réserve, les travaux effectués.

⁶³ Cette garantie porte sur l'achèvement des travaux dans des délais et à des prix convenus.

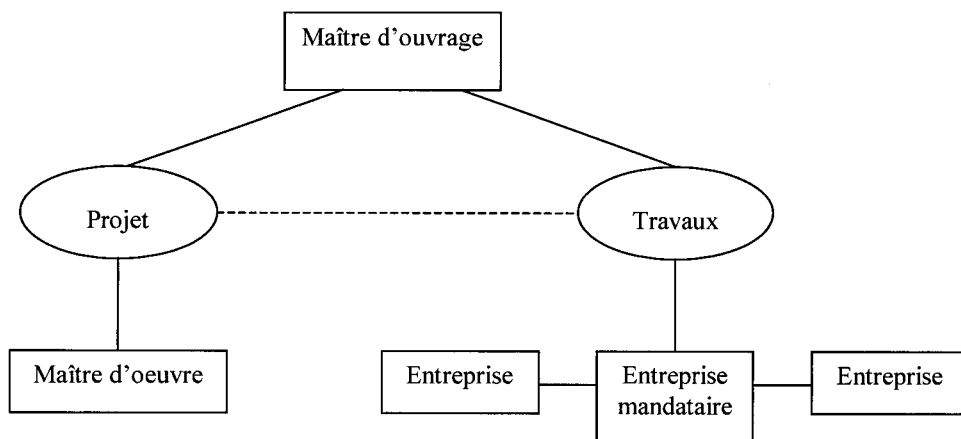
⁶⁴ Certaines possèdent d'ailleurs leur propre bureau d'études.

Principales configurations de la production

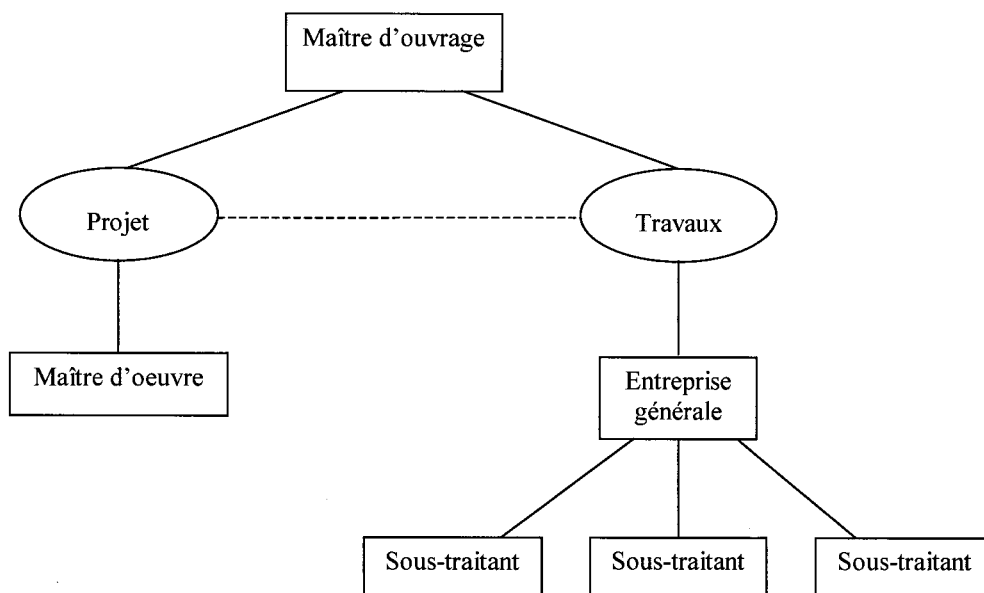
Configuration en lots séparés



Configuration avec groupement d'entreprises



Configuration avec entreprise générale



Source : d'après Carassus 2003

Contrat de construction de maisons individuelles

Un maître d'ouvrage peut également recourir à un interlocuteur unique comme avec le contrat de construction de maison individuelle (CCMI), réformé par la loi du 19 décembre 1990⁶⁵. Le CCMI sans fourniture de plan est obligatoire⁶⁶ pour toute entreprise qui réalise le gros œuvre, le hors d'eau et le hors d'air - les murs extérieurs, la couverture et la menuiserie - soit l'achèvement extérieur de la maison. Le CCMI, conclu entre le maître d'ouvrage et le constructeur, indique un prix global, c'est-à-dire un montant forfaitaire toutes taxes comprises.

Le CCMI est recommandé par les banques, car c'est le contrat le plus protecteur pour le maître d'ouvrage (ANIL 2000). Pour contracter un CCMI, le constructeur doit disposer d'une garantie de livraison de la part d'une société d'assurance ou d'un établissement financier. Cette garantie est destinée à permettre l'achèvement des travaux en cas de défaillance du constructeur. Le fait d'entreprendre les travaux sans garantie de livraison est un délit pénal. Cette garantie est un cautionnement solidaire, qui impose au garant d'assurer la livraison du bâti achevé sans désordre apparent. Cette garantie obligatoire constitue l'un des principaux freins à l'accès des entreprises artisanales au marché de la maison individuelle, car elle se révèle généralement trop coûteuse pour ces entreprises qui leur préfèrent les contrats en lots séparés ou les contrats de sous-traitance. Les coopératives représentent néanmoins un moyen pour les entreprises artisanales d'accéder aux garanties nécessaires à l'établissement d'un CCMI.

Contrats de travaux

Le contrat de travaux, qui n'est pas réglementé, est de loin le plus courant. L'entrepreneur s'engage simplement envers le maître d'ouvrage à exécuter, contre rémunération, les travaux décrits. Il doit néanmoins disposer d'une assurance de responsabilité professionnelle et d'une assurance de responsabilité décennale⁶⁷. Cette dernière protège le maître d'ouvrage en cas de malfaçons. La coordination et le contrôle des travaux peuvent être assurés soit par le maître d'œuvre, soit par le maître d'ouvrage.

⁶⁵ La réforme de la loi de 1972 visait à réguler les abus qui ont eu cours dans les années 70 et 80. De nombreux « pavillonneurs » nationaux ou régionaux avaient ainsi « disparu » en laissant leurs chantiers à l'abandon.

⁶⁶ Sur les 187 000 maisons mises en chantier en 1999, environ 30 000 l'ont été dans des conditions illégales, d'après l'Agence Nationale pour l'Information sur le Logement (ANIL).

A la réception des travaux, le maître d'ouvrage dresse un procès-verbal, sur lequel doivent être mentionnées les éventuelles malfaçons. L'entrepreneur est soumis, pendant un an, à une garantie de parfait achèvement. Il est tenu de réparer tous les désordres signalés à la réception ou au cours de l'année qui suit. Les équipements, qui ne peuvent être enlevés sans dommage pour le gros œuvre, sont couverts pendant deux ans par une garantie de bon fonctionnement. Le maître d'ouvrage a de plus la possibilité de retenir, sur chaque versement, une somme dont le montant ne doit pas dépasser 5% de l'acompte. Ces sommes sont versées à l'entreprise un an après la date de réception des travaux.

Intégration ou sous-traitance

Un projet de construction peut être réalisé selon de multiples combinaisons. Les principaux cas rencontrés dans le BTP en fonction de l'intégration décroissante des fonctions de conception - coordination - réalisation sont les suivants.

- L'entreprise qui livre un ouvrage clés en main se rencontre surtout dans les travaux publics.
- Les constructeurs de maisons individuelles contractent avec le maître d'ouvrage pour la totalité de l'ouvrage, mais sous-traitent généralement le second œuvre et l'équipement technique.
- Les promoteurs assurent la maîtrise d'ouvrage pour des programmes de construction destinés à la vente en état de futur achèvement (VEFA). Ils sous-traitent généralement la totalité des fonctions de conception et de réalisation, se concentrant sur les aspects financiers et commerciaux.
- Les entreprises générales assurent en général la majeure partie des travaux, en particulier de gros œuvre, et la coordination des sous-traitants.
- En marché global, l'entreprise principale répartit les lots en lien avec le maître d'œuvre et sous-traite les travaux soit sous son entière responsabilité, soit en responsabilité partagée.
- En cas d'allotissement (marché en lots séparés), le maître d'œuvre ou le maître d'ouvrage assurent la coordination des entreprises.

La taille des entreprises varie en fonction de la nature du procès de travail et en particulier du niveau de technicité de la main d'œuvre, de la taille des chantiers et de l'importance de

⁶⁷ Les entreprises sont responsables, de plein droit pendant dix ans envers le maître d'ouvrage, des désordres qui compromettent la viabilité de l'ouvrage (article 1792 du code civil). Celles qui n'ont pas souscrit d'assurance de responsabilité encourent des sanctions pénales.

l'investissement en matériel et gros outillage (Carassus 1987). Eccles aboutit aux mêmes conclusions au sujet du recours à la sous-traitance (1981b). D'après lui, le facteur crucial n'est pas tant la variabilité que l'incertitude dans le bâtiment. Les entreprises utilisent la sous-traitance comme moyen de reporter les risques sur d'autres acteurs. Une entreprise générale ne peut conserver la maîtrise de nombreuses spécialités avec une capacité constante par corps d'état, car les spécialités ont une contribution variable selon les projets. Elle dispose de deux solutions pour faire face aux incertitudes : l'intérim⁶⁸ et la sous-traitance. Impliquant un prix fixe, la sous-traitance permet d'absorber une grande partie du risque et de l'incertitude auxquels font face les entreprises générales. Eccles s'oppose à l'image très collégiale que donne Stinchcombe de ce secteur, à partir de la notion de socialisation de métier. Ce secteur est beaucoup plus bureaucratisé qu'il n'y paraît. D'un côté, il est très hiérarchisé à travers les relations de sous-traitance. De l'autre, les effectifs occupés à des tâches administratives sont sous-estimés dans le bâtiment, à cause de la très forte part de petites entreprises dans lesquelles il est difficile de différencier les fonctions administratives des fonctions productives.

Dans cette présentation de l'organisation de la production, l'accent est mis sur l'organisation formelle. Les contrats ne suffisent néanmoins pas à prévenir les comportements opportunistes. D'ailleurs, la plupart des projets de construction sont réalisés sans autre formalité que des accords verbaux. De plus, la fonction de maître d'œuvre est très peu développée en particulier sur les marchés de prédilection des artisans du bâtiment, ceux de l'entretien-rénovation.

⁶⁸ Cependant, embaucher et licencier au gré des besoins suppose d'importants coûts de transaction.

2.4 Typologies d'entrepreneurs

Le capital social est un moyen d'appréhender les inégalités de performance parmi les entrepreneurs du bâtiment. Différents caractères discriminants ont été identifiés pour différencier les artisans et petites entreprises en fonction de leur capital social. Premièrement, l'origine du capital social offre un premier critère de différenciation. Le capital social facilite la reprise ou le démarrage d'une activité. Deuxièmement, le caractère bureaucratique ou collégial de l'encastrement permet de distinguer différents profils d'entrepreneurs. Troisièmement, la technicité croisée avec la surface sociale détermine différentes trajectoires d'entreprises. Quatrièmement, l'encastrement relationnel, le nombre et la proportion de liens faibles et de liens forts, conditionne également la performance d'une entreprise.

2.4.1 Origine du capital social

Le parcours professionnel de l'entrepreneur et l'origine de l'entreprise déterminent fortement la nature de son capital social initial. On peut, à partir de ces critères, distinguer trois types d'entrepreneur. Premièrement, certains entrepreneurs sont « nés » dans l'artisanat. Ils avaient un grand-père ou un père artisan. Ils ont commencé par travailler en tant que salarié dans l'entreprise familiale, puis ont décidé de la reprendre. Très jeunes, ils ont appris les gestes et la « logique » du métier. Il s'agit du modèle traditionnel. Deuxièmement, d'anciens compagnons décident de se mettre à leur compte, après plusieurs années d'apprentissage du métier. Certains ont l'opportunité de reprendre une entreprise, d'autres plus fréquemment créent leur propre entreprise. Ces derniers parcours sont les plus courants. Troisièmement, à côté de ces trajectoires relativement rectilignes, certains entrepreneurs créent ou reprennent une entreprise du bâtiment après une expérience en tant que salarié ou chef d'entreprise dans un autre secteur.

Reprise

A la question « Comment vous-êtes vous installé à votre compte ? », un quart des entrepreneurs interrogés ont répondu qu'il s'agissait d'une « succession » (cf. questionnaire en annexe 3). Pour ces entrepreneurs, les débuts à la tête de l'entreprise semblent moins difficiles que pour les créateurs d'entreprise.

L'artisan E a repris l'entreprise de son père en 1986, alors que ses trois frères sont tous également charpentiers. Au départ, E travaillait comme apprenti dans l'entreprise familiale. Seul au moment de la reprise, il a commencé à embaucher après 6 mois d'activité. Son entreprise ressemble aujourd'hui à une PMI de charpente-menuiserie, même si elle ne compte qu'une douzaine de salariés. Il parle de son entreprise avec beaucoup de fierté, comme s'il se sentait investi d'une mission morale en reprenant l'entreprise de son père. Il faut souligner que ce dernier est tombé malade 6 mois après avoir transmis son entreprise et est mort peu de temps après. E espère déjà la transmettre à l'un de ses fils, seulement âgé de 12 ans.

Les entreprises se transmettent aussi à travers les alliances. L'artisan C emploie aujourd'hui 4 salariés dans son entreprise d'équipement électrique. Il avoue avoir officieusement hérité de cette affaire de son beau-père, qui l'avait faite prospérer. L'entreprise avait acquis une forte notoriété. L'ancien propriétaire était reconnu : il avait notamment été élu au sein d'une organisation professionnelle locale. E a ainsi pu bénéficier du capital social acquis par son beau-père, qu'il avait, après le rachat, embauché comme salarié. La difficulté rencontrée par les entrepreneurs qui connaissent un développement rapide de leur entreprise concerne l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée. L'entreprise de C a ainsi compté jusqu'à 9 salariés, mais il estime qu'au-delà d'une certaine taille son activité lui prend trop de temps. Il faut en permanence prospecter pour de nouveaux chantiers.

L'entreprise de A compte 8 salariés, dont son fils, son frère et sa femme. Il avait repris l'entreprise de son grand-père en 1974, après l'avoir gérée avec sa grand-mère pendant 9 ans. A cette époque, l'entreprise comptait 4 salariés. La maison et l'atelier étaient situés dans le même bâtiment. L'entreprise s'agrandissant, il a fallu l'installer dans de nouveaux locaux. A a alors souhaité acheter une maison à proximité de son entreprise tout en respectant une certaine distance, de manière à préserver une certaine limite entre sa vie professionnelle et sa vie privée. Aujourd'hui, A ne cherche plus à développer son entreprise qui a atteint une taille satisfaisante à ses yeux, eu égard aux "problèmes de personnel". De même, l'artisan E ne pensait pas « se développer autant », et prévoit de limiter la croissance de son entreprise : « Sinon, on n'a plus de vie ».

Le modèle traditionnel de la transmission artisanale est aujourd'hui en crise (Casella et Tripiet 1988). La transmission du capital social entre cédant et repreneur est, également, compromise. Un artisan, en reprenant une entreprise, jouissait de la clientèle anciennement acquise par le cédant. Les modes de vie ont cependant connu de profondes mutations. D'un côté, les usages concernant l'habitat se sont modifiés avec la dispersion de la cellule familiale : une famille ne vit notamment plus dans la même maison de génération en génération. De l'autre, le modèle de la réputation locale ne serait, d'après certains entrepreneurs, plus suffisant à soutenir une activité durable, dans la mesure où les liens de voisinage se distendent.

Création

La motivation à s'installer se fonde sur un désir d'indépendance. Il s'agit de s'émanciper de relations de subordination. C'est le schéma de promotion sociale, défendu par l'artisanat en général. Les entrepreneurs bénéficient généralement d'un réseau relationnel à leur installation. La plupart démarrent une activité indépendante après avoir exercé de nombreuses années en tant que salarié. Leur réseau relationnel se limite souvent à leurs anciens patrons. Les relations avec ces derniers ne prennent plus la forme d'un contrat de travail mais celle de relations de sous-traitance. D'où la persistance de relations hiérarchiques. L'entrepreneur devient plus autonome en se constituant sa propre clientèle.

L'artisan B a ainsi créé son entreprise "à partir de rien". Fils de gendarme, il a exercé différents métiers avant de s'installer à son compte comme électricien. Il a été apprenti pâtissier. Il a travaillé pour plusieurs grosses sociétés comme IBM et Alcatel. Après un licenciement, il a alors travaillé plusieurs années pour une société d'équipement électrique et électronique. A la création de son entreprise, il a continué à travailler en sous-traitance pour cette société, avant de se constituer sa propre clientèle. Son entreprise, qu'il gère seul, a employé jusqu'à 6-7 salariés. Aujourd'hui, elle n'en compte plus que 2, dont son fils apprenti.

Quel que soit le mode d'installation, un des aspects déterminants du capital social initial des entrepreneurs semble être les soutiens familiaux. Parmi les entrepreneurs interrogés, plus de la moitié avait un membre de sa famille dans le bâtiment quand il a débuté dans ce secteur. Cette proportion est la plus élevée pour les maçons. A l'installation, parmi ceux qui ont dû emprunter, un quart l'ont fait auprès d'un membre de leur famille. Le principal

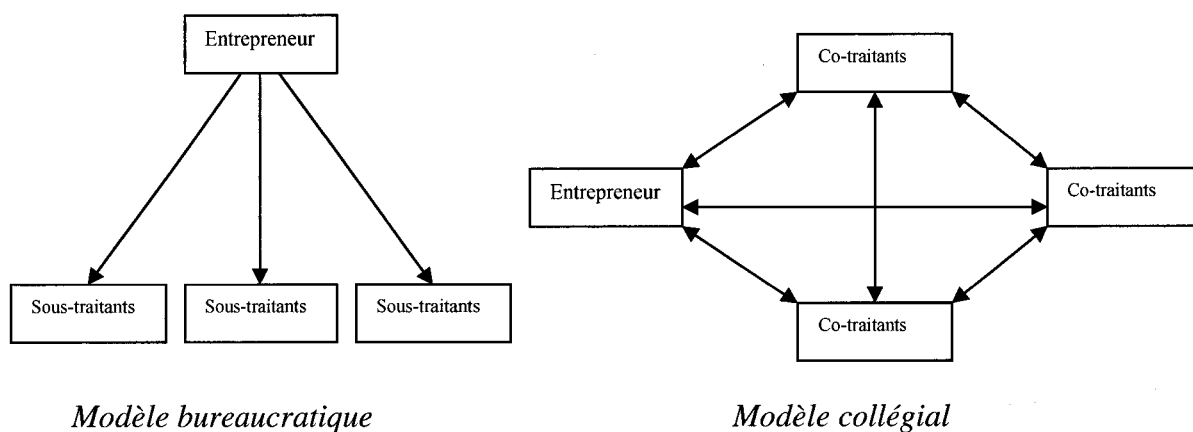
associé des chefs de SARL interrogés est dans 80% des cas un membre de sa famille. Il s'agit généralement de leur femme. La famille joue également un rôle important dans le fonctionnement quotidien de beaucoup d'entreprises. Les entreprises artisanales s'apparentent d'ailleurs parfois à des associations familiales. Deux conjointes d'artisans sur trois participent à l'activité de l'entreprise (Enquête CAPEB/I+C 97). Elles s'occupent généralement de tâches administratives, comme la comptabilité, l'accueil téléphonique, la facturation, etc. Dans près de 70% des cas, elles n'ont pas de statut (et ne bénéficient donc pas de couverture sociale, notamment en cas de divorce). Les conjointes, offrant support émotionnel et contribution à l'activité de l'entreprise, sont la forme de capital social la plus déterminante pour la survie des entreprises nouvellement créées (Brüderl et al. 1996). Même quand elles travaillent à l'extérieur, leur rôle peut être déterminant dans la survie de l'entreprise. Leur revenu permet de traverser les périodes de crise et d'éviter le dépôt de bilan.

Ce rôle de la famille au sein des entreprises artisanales illustre par ailleurs le refus de la plupart des artisans de déléguer à une personne extérieure ne serait-ce qu'une partie de leurs prérogatives. Comme le note Gresle (1981), « l'indépendant ne fait donc pas que « s'installer » (avec ce que le terme renferme d'orthodoxie), il « se met à son compte » (en ayant conscience des aléas et aussi des risques individuels que l'aventure comporte) ». Au-delà d'une certaine taille, la gestion de leur entreprise devient de plus en plus difficile pour les entrepreneurs, qui cherchent à garder le contrôle sur les achats, les approvisionnements, la réponse aux demandes de devis, la conception, la fonction commerciale et la gestion des chantiers.

2.4.2 Modèle collégial *versus* modèle bureaucratique

Roy identifie trois catégories d'entrepreneurs du bâtiment (1995)⁶⁹. Les artisans, principalement attachés aux valeurs de métier, participent aux chantiers. Les chefs d'entreprise n'hésitent pas à sous-traiter une partie de leur activité pour faire face à la demande. Les sous-traitants travaillent pour les chefs d'entreprise faute d'accès direct au marché. A chaque catégorie d'artisans correspond un type de réseau professionnel particulier. Les artisans sont fortement interconnectés avec d'autres artisans. Ces relations sont fondées sur la loyauté et la réciprocité. Les chefs d'entreprise bénéficient du réseau professionnel le plus étendu et le plus diversifié. Les sous-traitants disposent quant à eux

du capital social le plus limité et sont relativement dépendants des chefs d'entreprise. D'après cette typologie, les entrepreneurs du bâtiment relèvent de deux modèles de rationalisation, soit le modèle collégial, soit le modèle bureaucratique. A chaque modèle correspondent une rationalité et un profil relationnel différents. Le modèle collégial ou artisanal repose sur un mode d'accès aux ressources sociales fondé sur des relations réciproques et encastrées au sein de communautés professionnelles locales. Le modèle bureaucratique repose sur la croissance et un accès aux ressources sociales fondé sur des liens plus lâches et des relations hiérarchiques. Le schéma suivant représente les deux modèles d'entreprises en fonction de leur profil relationnel.



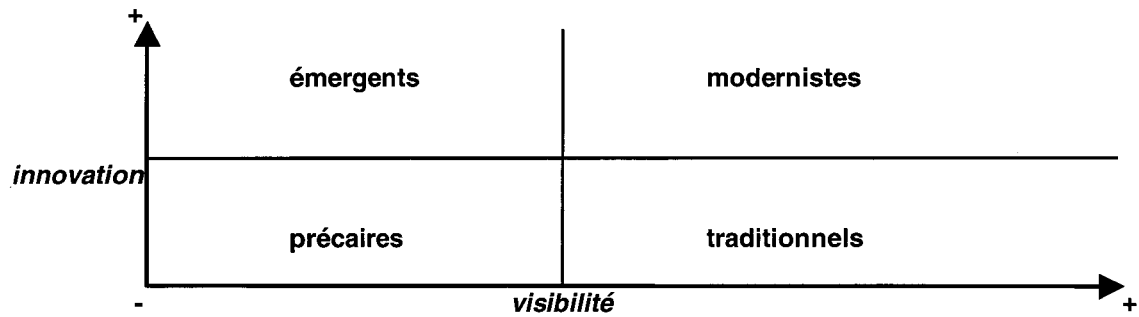
2.4.3 Innovation et visibilité

Pillemont et al. introduisent un aspect dynamique à partir d'une autre typologie d'entrepreneurs du bâtiment (1987). Les deux facteurs discriminants utilisés pour la construire sont le caractère innovant de l'activité et le degré de visibilité de l'entreprise. Le schéma suivant présente les catégories en fonction de ces deux facteurs.

⁶⁹ Son étude concerne plus précisément un échantillon d'artisans couvreurs d'Ile-de-France.

Typologie d'entrepreneurs

Catégories d'entrepreneurs en fonction de l'innovation et de la visibilité



Source : d'après Pillemont et al. 1987

Chaque catégorie présente des caractéristiques différentes en termes de surface sociale, de moyens de promotion, de marchés, de spécialisation, de logique d'entreprise et de facteurs de réussite. Le tableau suivant synthétise leurs traits saillants.

Caractéristiques des entrepreneurs traditionnels, modernistes, émergents et précaires

	Traditionnels	Modernistes	Emergents	Précaires
Surface sociale	Importante (+ressources familiales)	Importante (logique d'entreprise)	Limitée (débutants)	Limitée
Ancienneté	Supérieure à 10 ans	Supérieure à 5 ans	De 1 à 5 ans	Inférieure à 5 ans (turn over élevé)
Taille	0 à 6 salariés + l'artisan + la conjointe à temps partiel	5 à 10 salariés + la conjointe	1 personne (alliance de circonstance), pas de participation de la conjointe	1 personne, pas ou faible participation de la conjointe
Notoriété	Bonne : artisans de « métier », « pignon sur rue », forte inscription dans les réseaux professionnels locaux	Importante, insérés dans plusieurs réseaux	« spécialistes », petits réseaux de professionnels	Faible : « bricoleurs », contacts avec des donneurs d'ordre artisans et promoteurs
Action marketing	Faible	Importante	Faible	Aucune
Zone d'intervention	Trad. de proximité : quartier, village Trad. entrepreneuriaux : élargie	Etendue	Etendue	
Accès au marché	Direct : Rapports personnalisés, peu de sous-traitance	Direct : Appels d'offre, peu de sous-traitance ou pour 1 ou 2 donneurs d'ordre importants	Sous-traitance et maîtrise d'œuvre	Sous-traitance pour promoteurs, autres artisans...
Marchés	Particuliers et institutions, entretien-rénovation, maisons individuelles	Neuf, neuf industriel, ancien, marchés publics	Clients divers (particuliers, entreprises industrielles, commerces...)	Suivant donneurs d'ordre : neuf et entretien (beaucoup de travaux courants)
Domaine(s) d'activité	Classique : technologie et fonctions traditionnelles	Innovants (diversification)	Innovant : technologies de pointe, fonctions originales	Classique
Logique d'entreprise	Reproduction à l'identique	Recherche de créneaux, développement	Entrepreneur indépendant proche de l'intérim, travail au noir	Survie, travail au noir

Source : d'après Pillemont et al. 1987

Les traditionnels sont de loin les plus représentés au sein de l'artisanat du bâtiment. Ils se divisent en deux sous-catégories : les traditionnels de proximité (0 à 2 salariés) et les traditionnels entrepreneuriaux (3 à 6 salariés). Contrairement aux entrepreneuriaux, les marchés des traditionnels de proximité sont étroitement liés à leur lieu d'implantation : le village ou le quartier. Leur accès au marché dépend essentiellement de leur réseau de sociabilité local (relation de voisinage, « bouche-à-oreille » : artisans, commerçants, syndicats...). Les traditionnels entrepreneuriaux sont quant à eux insérés dans des réseaux différents et plus étendus, comprenant des municipalités, des administrations, des architectes et des syndicats. Ces réseaux leur permettent d'accéder à des marchés dépassant l'échelle du « micro-local ». Malgré une perception négative de la sous-traitance, les traditionnels acceptent parfois d'être sous-traitants pour faire face à une baisse d'activité. Il leur arrive par ailleurs de sous-traiter une partie de leurs marchés. Leur idéologie se fonde sur la culture de métier et la simple reproduction. La faible taille des entreprises des traditionnels leur assure une certaine adaptabilité, contrairement aux modernistes qui ressentent le plus durement les retournements de conjoncture. Cependant, les marchés des traditionnels, en particulier ceux des traditionnels de proximité, tendent à se rétrécir sous l'effet de la concurrence des autres artisans, du travail au noir et du bricolage ainsi que de la pression à la formalisation et à la transparence des marchés.

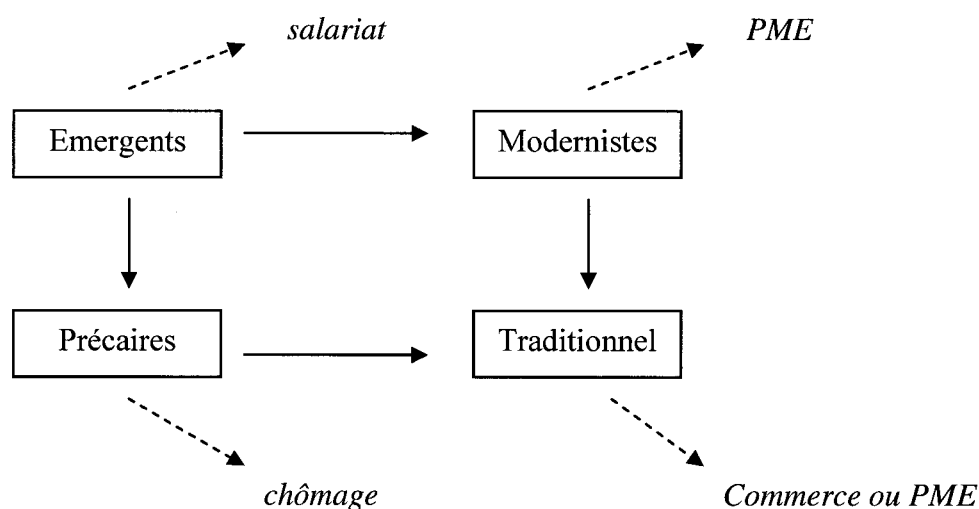
Les modernistes ont une logique plus marchande que les traditionnels. Ils sont par exemple moins fidèles à leurs fournisseurs, n'hésitant pas à faire jouer la concurrence. C'est la croissance qui les caractérise et leur réseau s'agrandit et se diversifie au fur et à mesure de leur développement. La taille de l'entreprise oblige l'entrepreneur à fournir aux équipes un volume de travaux important et régulier. Les modernistes se tournent donc vers des chantiers plus conséquents et plus éloignés que les traditionnels. Ils répondent aux appels d'offre pour accéder à la commande publique. Ils dépendent moins des réseaux de sociabilité locale, investissent plus dans des actions publicitaires et adhèrent plus à des systèmes de label et de franchise. Certains se spécialisent sur des créneaux très spécialisés. Il leur arrive d'être sous-traitants sur de gros chantiers pour le compte d'un ou deux donneurs d'ordre importants et réguliers. Ils ont eux-même recours à la sous-traitance pour faire face à leurs engagements ou pour reporter une partie du risque sur d'autres entreprises (petits artisans, tâcherons...).

Le seul moyen pour les émergents de sortir de leur statut de sous-traitant est d'acquérir une meilleure visibilité en se constituant une clientèle en propre. Ils travaillent

généralement pour de grosses entreprises ou pour d'autres artisans (souvent leur ancien employeur). Leur réseau est essentiellement constitué de professionnels du bâtiment ou de maîtres d'œuvre. Quand ils travaillent pour des particuliers, c'est toujours grâce à des intermédiaires, notamment des architectes. Ils bénéficient d'une certaine notoriété liée à leur spécialisation sur des créneaux pointus, mais elle se limite à un cercle restreint de professionnels.

Les précaires sont les entrepreneurs les plus démunis et les plus fragiles, dans la mesure où ils sont positionnés sur des domaines d'activité classiques et n'ont qu'une faible visibilité. Le taux de renouvellement est le plus élevé parmi cette catégorie. Certains n'ont pas de statut légal. Ils créent une entreprise et commencent à déclarer une partie de leur travail seulement une fois que le volume de travail au noir devient vraiment important. De plus, ils restent dépendants des réseaux de sous-traitance qui leur fournissent les trois-quarts voire la totalité de leur travail. Isolés, ils souffrent d'une vive concurrence. Le schéma suivant présente les trajectoires les plus probables.

Trajectoires les plus probables pour les entrepreneurs du bâtiment



Source : d'après Pillemont et al. 1987

La plupart des traditionnels entrepreneuriaux sont d'anciens traditionnels de proximité ayant diversifié leurs domaines d'activité et/ou élargi leur zone d'intervention pour se développer. Mais les traditionnels changent rarement de catégorie. Certains créent des activités complémentaires à leur activité principale. Les modernistes peuvent, en cas de

baisse d'activité, se replier sur des domaines plus classiques ou, vieillissant, préférer ne plus évoluer. Ils rejoignent de cette manière la catégorie des traditionnels. Les émergents peuvent accéder à la catégorie des modernistes en se spécialisant et en acquérant une plus grande visibilité. Mais s'ils ne sortent pas rapidement de leur dépendance vis-à-vis de donneurs d'ordre professionnels, le risque est alors grand pour eux de devenir des précaires. De même, les précaires doivent développer une clientèle en propre, pour parvenir au statut plus confortable de traditionnel.

2.4.4 Liens forts et liens faibles

Casella et Tripier ont également proposé une typologie des artisans du bâtiment en fonction de leur capital social (1986). Ils distinguent quatre catégories d'artisans selon deux dimensions liées à leur capital social. La première dimension concerne les liens forts. Elle distingue les artisans en mesure de mobiliser des aides familiales et des facilités de paiement. Ce capital social est essentiellement constitué de la conjointe et d'autres membres de la famille susceptibles de se porter garants. La seconde dimension concerne la renommée. Elle différencie les artisans qui dépendent d'un marché fortement localisé de ceux dont le renom dépasse l'aire strictement locale. Ce capital social peut être associé aux liens faibles, qui permettent de véhiculer la réputation d'une entreprise au-delà d'un cercle social très localisé.

Ces typologies présupposent que le capital social est un des principaux facteurs de discrimination des entrepreneurs du bâtiment, avec leur capital culturel (qualifications professionnelles, technicité de l'activité). Cette démarche ne permet toutefois ni d'identifier, ni de différencier les mécanismes à l'origine du rendement du capital social. Dans ces approches, le capital social est considéré comme une donnée de départ.

Conclusion

Afin de saisir les ressorts de l'encastrement des entrepreneurs du bâtiment, il s'agit avant tout de les replacer dans leur contexte. Quelles sont les caractéristiques de ce groupe social ? Comment a-t-il émergé ? Dans quel contexte économique ces entrepreneurs gèrent-ils leur activité ? Comment sont-ils organisés ? Ce chapitre visait à répondre à ces questions.

En dépit de son apparente stabilité, voire immuabilité, l'artisanat du bâtiment a connu et connaît d'ailleurs actuellement des transformations. Après la seconde guerre mondiale, le contexte économique s'est révélé extrêmement favorable aux entreprises de construction. Les années 70 marquent une sorte de point de non-retour. Les grands ensembles et les tentatives d'industrialisation du procès de production sont remis en cause. On assiste à une réduction de la taille des chantiers et à un retour à des techniques de production plus traditionnelles. Ce changement de donne se fait au bénéfice des entreprises artisanales.

Par ailleurs, les spécificités du procès de production de type chantier et la forte variabilité de l'activité favorisent les petites entreprises spécialisées. L'organisation par métier se montre plus rationnelle qu'une organisation intégrée. Cette organisation pose toutefois le problème crucial du pilotage d'activités distribuées (Guffond et Leconte 2001), qui se subdivise essentiellement en deux questions, celle de la répartition des tâches et celle de la coordination. L'organisation du travail reflète la forte interdépendance des acteurs sur les chantiers.

L'identité professionnelle des artisans et chefs de petites entreprises reposent sur des valeurs de métier et d'indépendance. Ces valeurs jouent un rôle fondamental dans la coordination des entreprises sur les chantiers. Elles leur permettent de faire face à la variabilité du procès de production et aux imprévus. Cependant, les tentatives d'industrialisation, le développement des produits « prêts-à-poser », le critère du « moins disant » sur les marchés publics et le recours massif au travail clandestin ont mis à mal ces valeurs de métier et d'indépendance. La question de l'encastrement structural et culturel des entrepreneurs du bâtiment s'avère dans ce contexte d'autant plus critique.

De plus, la question du capital social est une approche fructueuse pour aborder la question de la performance relative des entrepreneurs du bâtiment. Elle a fait l'objet de plusieurs recherches sur l'artisanat du bâtiment. Cependant, ces dernières ne dépassent guère le stade descriptif, considérant le capital social comme un acquis et non comme le résultat d'investissements relationnels en fonction de contraintes liées au type d'activité ou à la situation des artisans. Or les entrepreneurs gèrent leurs indépendances. Ils ne subissent pas un état de fait, tentant seulement de faire fructifier une sorte d'héritage ou pâtissant au contraire de l'absence de relations initiales.

Le modèle de développement longtemps mis en avant par les artisans du bâtiment, uniquement fondé sur la réputation et le bouche-à-oreille, semble actuellement ébranlé par les mutations de leur environnement. Etant donné que les prestations sont, dans le bâtiment, généralement non standardisées, les prix pas toujours transparents et la qualité rarement garantie, les intermédiaires entre les artisans et les clients finaux permettent de sécuriser les transactions (Williamson 1975). Parallèlement à l'avènement d'un modèle plus consumériste, la présence d'intermédiaires marchands sur les marchés du bâtiment se renforce très fortement depuis le milieu des années 90. A tel point que certains artisans expriment la crainte d'être « cannibalisés ». Cette crainte se manifeste face à un phénomène qui leur échappe : l'invasion des marques et la perte de la relation directe au client. Pour le moment, les marchés du bâtiment ne sont pas encore assez « créateurs de valeur » pour des opérateurs extérieurs comme les compagnies d'assurance et la grande distribution, qui se sont donc montrées relativement prudentes dans ce domaine.

Nous adopterons deux points de vue différents sur les modes d'accès au marché des entrepreneurs du bâtiment, celui de la qualité et celui de la performance, en vue notamment d'apporter des réponses aux questions suivantes. Quelles sont, pour les entreprises artisanales, les stratégies relationnelles efficaces ? Le bouche-à-oreille est-il toujours efficace ? Les artisans sont-ils aussi indépendants qu'ils le prétendent ? Quelles sont les armes de l'artisanat pour faire face à ces nouvelles formes de concurrence ?

3. Méthodologie

Malgré l'importance économique et sociale que revêt l'activité des artisans et petites entreprises du bâtiment, ce secteur est mal appréhendé. Les recherches sur l'artisanat du bâtiment sont relativement peu nombreuses, en comparaison aux très nombreuses recherches menées en sociologie sur les entreprises industrielles. Au-delà de ses accointances avec l'économie informelle, les principaux obstacles à l'étude de ce secteur résident dans son atomicité et son hétérogénéité. Les recherches ayant une approche sociologique optent pour des méthodes qualitatives de manière à dépasser l'obstacle de l'atomicité. Elles visent généralement à expliquer les comportements des artisans en fonction de facteurs culturels ou institutionnels, tels que leur contexte normatif et fiscal. Les limites de ces recherches tiennent à la difficulté à mesurer l'étendue des observations et à faire le lien avec des phénomènes plus macro. Inversement, d'autres approches, qui sont plutôt le fait d'économistes, procèdent, avec des méthodes quantitatives, par échantillonnage de la population. Elles effacent souvent, de cette manière, l'aspect très hétérogène de ce secteur.

L'étude de ce secteur renvoie donc au redoutable problème du passage micro-macro. Nous avons pris le parti dans cette recherche de combiner différentes méthodes d'enquête. Après un exposé des objectifs de la recherche, nous présentons, dans ce chapitre, les trois principales méthodes utilisées. La première a consisté en une enquête ethnographique à partir d'observation non participante et d'entretiens semi-directifs. La deuxième, plus systématique, concerne une enquête auprès d'un échantillon de plus de 150 entrepreneurs à partir d'un questionnaire visant notamment à identifier leur réseau professionnel. La troisième, plus orientée vers l'action, est de l'observation participante au sein d'une organisation professionnelle.

Cette implication dans un syndicat nous a par ailleurs conduit à mener différentes enquêtes et études liées à l'accès au marché des entrepreneurs du bâtiment. En 2000, nous avons réalisé une enquête sur les chantiers du patrimoine, à partir d'environ 400 références de chantier. En 2001, une enquête a été effectuée sur l'importance croissante de l'activité de pose pour certaines professions. En 2002 et 2003, nous avons piloté une étude sur le marché de la maison individuelle. Enfin, en 2002, nous avons mené une dernière enquête,

auprès d'un échantillon conséquent d'élus professionnels, sur les signes de reconnaissance de la qualité et les systèmes d'intermédiation.

Les enquêtes présentées dans ce chapitre nous ont permis de collecter une somme importante de données. En dépit des limites de chacune, nous sommes au final en mesure d'avancer des conclusions relativement solides sur les effets de l'encastrement structural et de l'encastrement culturel des entrepreneurs du bâtiment en termes à la fois de qualité et de performance. De plus, le couplage de ces différentes méthodes nous permet d'aborder cette question à la fois au niveau micro et au niveau macro, ainsi que de spéculer sur certaines tendances.

3.1 Objectifs

Cette recherche présente des objectifs théoriques et appliqués. Les objectifs pratiques visent une meilleure compréhension des ressorts de l'accès au marché des petites entreprises du bâtiment. Cette perspective nous conduit à adopter un point de vue macrosociologique quant aux évolutions sectorielles. Le problème de la qualité est latent dans le bâtiment. On assiste à une formalisation des dispositifs de confiance. Avant d'aborder la question du capital social des entrepreneurs du bâtiment, il s'agit d'analyser les tendances de leur contexte institutionnel.

L'objectif théorique de cette recherche est de tester la validité d'un ensemble de propositions concernant les facteurs de contingences du capital social. Le point de départ de cette démarche est la théorie de l'autonomie structurale (Burt 1992). Cette dernière n'est pas valable quel que soit le contexte d'action des entreprises. Elle présente une vision exclusivement marchande de l'activité des entreprises inadaptée faute de prendre en compte les contraintes productives. Le rendement de leur capital social dépend en particulier des objectifs de l'action instrumentale (Lin 2001b), des caractéristiques socio-techniques de l'activité (Trist et al. 1993), de la nature des ressources échangées (Podolny et Baron 1997, Lazega 1999) et du statut des contacts (Lazega et Pattison 1999, Lazega 2001).

Nous résumons ci-dessous nos hypothèses sous forme de six propositions.

Proposition 1 : Les stratégies relationnelles efficaces varient en fonction du type de performance visé.

Proposition 2 : Le rendement du capital social dépend du degré de routine de l'activité.

Proposition 3 : Le rendement du capital social dépend du positionnement en terme de qualité technique de l'entreprise.

Proposition 4 : Le rendement du capital social dépend de la position de l'entreprise dans le processus de production.

Proposition 5 : Les structures relationnelles efficaces dépendent du statut des contacts (producteurs *versus* clients ou fournisseurs).

Proposition 6 : Les structures relationnelles efficaces dépendent de la nature des ressources échangées.

Pour répondre à ces objectifs, nous avons mobilisé différentes méthodes que nous présentons dans les parties suivantes. L'annexe 1 détaille le planning des enquêtes.

3.2 *Enquête de terrain*

Une enquête ethnographique a été réalisée auprès d'une dizaine d'entrepreneurs. Nous avons rencontré des chefs d'entreprise, relevant de différents corps de métier (cf. annexe 2). Afin de préserver leur anonymat, nous les désignons par des lettres A, B, C, etc. Au-delà de l'observation directe, nous les avons interrogés au cours d'entretiens semi-directifs. Il s'agissait de traiter au cours de ces entretiens les sujets suivants.

- Parcours professionnel et histoire de vie

Nous les avons tout d'abord interrogés sur leur parcours professionnel. Plus largement, il nous a paru intéressant de recueillir des histoires de vie dans la mesure où, pour ces acteurs, vie personnelle et vie professionnelle s'entremêlent et ne sont pas toujours dissociables. Étaient également abordés au cours de ces entretiens la question de leurs motivations et de leurs projets concernant l'entreprise – perception des enjeux économiques et techniques, représentation de l'avenir, stratégies d'association avec d'autres artisans... En plus du point de vue des artisans, nous avons parfois eu l'occasion de recueillir celui de leur conjointe.

- Organisation de l'entreprise

Le deuxième thème abordé au cours de ces entretiens concernait l'activité et l'organisation du travail au sein de l'entreprise. Quelles sont les spécialités de l'entreprise ? L'entreprise est-elle organisée en équipes spécialisées ? Quel est précisément le rôle de chacun des membres ? Comment sont réparties les responsabilités ? Quelles sont les relations avec les ouvriers ? Depuis combien de temps travaillent-ils dans l'entreprise ? Ont-ils des possibilités d'évolution ? En complément des entretiens avec l'artisan, nous avons observé les réunions de briefing des ouvriers en début de journée de travail et visité les ateliers. Nous avons également interrogé directement les ouvriers et apprentis. Enfin, nous avons collecté dans la mesure du possible les outils de gestion des chantiers, comme les feuilles de suivi remplies en fin de journée par les chefs d'équipe.

- Chantiers et environnement relationnel

Nous les avons interrogés sur leur réseau relationnel (identité des principaux contacts professionnels, nature des relations avec les « collègues », les concurrents, les fournisseurs, les maîtres d'œuvre, les apporteurs d'affaires, les clients...) et les actions menées pour acquérir de nouveaux marchés. Puis, nous les avons observés dans leurs

activités quotidiennes en matière de suivi et d'approvisionnement des chantiers et de gestion de leur clientèle. L'observation de chantiers nous a permis d'appréhender les relations (ou l'absence de relation) parmi les différents intervenants, les difficultés rencontrées en terme de respect des délais et les sources de conflit.

- Associations et coopératives

Nous avons assisté à une réunion d'une association d'électriciens et interrogé ses principaux membres. Par ailleurs, nous avons visité une union de coopératives de construction et interviewé son président.

3.3 Enquête réseaux

L'analyse de réseaux personnels (*ego network analysis*) a été réalisée à partir d'un échantillon d'artisans et chefs d'entreprise interrogés à propos de leurs relations professionnelles. Par convention, la personne interrogée ou personne focale est appelée « ego ».

3.3.1 Elaboration du questionnaire

L'unité d'analyse de notre enquête est l'entreprise artisanale. Nous associons, dans l'analyse, cette dernière à l'artisan ou chef d'entreprise, qui est le principal protagoniste des actions contribuant à la construction du capital social de l'entreprise. Nous préjugeons qu'il est le responsable du réseau relationnel de l'entreprise. Ce principe établi, il n'y a pas d'obstacles théoriques à interroger des chefs d'entreprise pour mettre à jour le réseau relationnel d'entreprises artisanales⁷⁰. La partie « réseaux professionnels » du questionnaire est inspirée d'une enquête menée par Burt auprès de managers français, dont le questionnaire a été traduit par Lazega (Burt 2000). Au total, les 151 entrepreneurs retenus parmi les 156 interrogés ont cité plus de 1 000 contacts.

Le questionnaire a permis de recueillir des données non seulement sur les relations qui lient ego à ses principaux contacts, mais aussi sur les relations entre les contacts. Le réseau personnel est l'ensemble formé par les relations directes d'ego et les relations indirectes entre ses contacts, les « alters ». Pour des questions de secret statistique et d'accès aux données, on ne demande, en règle générale, pas l'identité des personnes citées. L'interviewé est invité à les désigner par leur prénom ou leurs initiales, contrairement aux enquêtes de réseaux complets, pour lesquelles il est souvent fait usage de listes préétablies. Au-delà des stratégies relationnelles d'ego, il s'agit d'appréhender, à partir des relations indirectes, les logiques relationnelles des alters. L'analyse de réseaux se fonde sur un principe d'interdépendance des relations. Dans la mesure où les relations dépendent les unes des autres, le réseau de relations fait système.

⁷⁰ Il en irait bien évidemment autrement pour une enquête auprès d'entreprises de taille plus importante. Dans de grandes entreprises, la spécialisation des fonctions de direction et donc des réseaux suppose d'interroger d'autres acteurs que le PDG ou le DG, ce qui complique la question du recueil (voire de l'analyse) des données.

Au total les quelques 1 000 contacts identifiés sont reliés par plus de 5 000 relations. Pour représenter ces relations, on utilise une matrice, dont est généralement absent ego, qui a, par définition, des relations avec toutes les personnes citées. Chaque ligne et chaque colonne représentent l'un des alters. Les cases au croisement des lignes et des colonnes rendent compte de l'existence (codée 1) ou de l'absence (codée 0) de relation entre ces alters. La force de la relation peut être traduite par d'autres valeurs. Nous avons codé 1 les relations superficielles et 2 les relations plus proches.

Une étude de réseaux personnels ne cherche jamais à rendre compte de l'ensemble des relations d'une personne. Il s'agit d'identifier les contacts importants vis-à-vis de ressources données. Le tableau suivant indique les ressources retenues en fonction de leur rôle en matière d'apport d'affaires plus ou moins direct, c'est-à-dire selon leur propension à induire des prises d'ordre.

Nature des ressources prises en compte dans l'analyse de réseaux personnels

Ressources échangées	Sens de la relation
Informations sur les marchés	Réciproque
Recommandation	Univoque
Apport d'affaires	Distinction entre affaires reçues / affaires confiées

Les générateurs de noms suivants ont été utilisés pour identifier les contacts importants au regard de ces ressources.⁷¹

Ressources	Générateurs de noms
Informations sur les marchés	Il doit vous arriver de discuter avec des personnes de votre entourage du potentiel du marché, de la concurrence, des appels d'offre en cours, de certains clients, etc. Au cours des six derniers mois, quelles sont les principales personnes avec qui vous avez échangé à ce sujet des informations vraiment intéressantes à vos yeux
Recommandation	Sur les chantiers que vous avez réalisés au cours des 6 derniers mois, certains clients étaient peut-être de nouveaux clients à qui vous et votre entreprise aviez été recommandés. Quelles sont les principales personnes ou organisations qui, en vous recommandant, vous ont apporté le plus de marchés au cours des 6 derniers mois ?
Affaires reçues	Il vous est peut-être arrivé au cours des six derniers mois de travailler pour le compte d'une autre entreprise, d'une coopérative, d'un architecte, d'un décorateur ou d'un autre maître d'œuvre. Quels sont les contacts pour lesquels vous avez réalisé des travaux dernièrement ?
Affaires confiée	Quelles sont les entreprises qui ont travaillé pour vous au cours des 6 derniers mois ?

Le questionnaire se structure de la manière suivante (cf. annexe 3). Les données comptables, étant les plus sensibles, ont été traitées au début ainsi que les informations concernant l'effectif précis et son statut (ou son absence de statut). La première partie du questionnaire a trait au chef d'entreprise et plus précisément à son parcours professionnel, à ses qualifications, à ses référencements en terme de signe de reconnaissance de la qualité ainsi qu'à ses responsabilités dans diverses institutions (Chambre de Métiers, organisation professionnel, collectivités locales), ses adhésions à des groupements plus ou moins formels d'entreprises, et pour finir ses outils commerciaux. La deuxième et la troisième partie concernent l'entreprise (date de création ou de reprise, son statut juridique, etc.) et son activité (périmètre géographique d'intervention, taille des chantiers, répartition de

⁷¹ Le questionnaire utilisé pour la collecte des données sur les réseaux professionnels des différentes catégories d'entrepreneurs s'inspire de celui élaboré par Burt dans le cadre d'une enquête sur le capital social

l'activité par marché et par type de client, politique de prix, concurrents, part de la sous-traitance reçue et confiée, et qualité de service). Viennent ensuite les questions sur le réseau professionnel de l'entrepreneur. Le questionnaire a été préalablement testé et administré face à face.

3.3.2 Mesures de performance

Approches sociologiques

A l'instar d'Hannan et Freeman (1977), certains sociologues pensent que les recherches traitant d'efficacité s'excluent de fait du champ scientifique, car ce concept relèverait de la sphère managériale, et non de recherches ou de théories scientifiques. Hannan et Freeman affirment ne voir aucun intérêt à son utilisation dans des études comparatives visant à tester des propositions abstraites ou générales sur la structure et le comportement des organisations. Meyer ne partage pas cette position et en prend même le contre-pied en soulignant la nécessité pour la sociologie - et plus précisément la sociologie des organisations et la sociologie économique - de revisiter ce concept (1994). Dès son origine, la sociologie économique a cherché à comparer différents modes d'organisation, de division du travail et de rationalisation. Les artisans du bâtiment défendent un mode particulier d'organisation à caractère collégial, qui leur permet de revendiquer leur « indépendance ». Or leur mode d'organisation n'est viable qu'à la condition qu'il le soit économiquement. La question de leur performance relative est donc cruciale, pour comprendre les ressorts et mesurer la pérennité de leur mode de fonctionnement, et en particulier de leur discipline sociale.

La sociologie des institutions a contribué à dévoiler le fait que les mesures de performance sont une invention du début du XXe siècle, qui coïncide avec le mouvement d'intense rationalisation des organisations. La diffusion des mesures de performance s'est de plus fortement accélérée avec l'essor du secteur du conseil, qui est devenu une véritable industrie. Aujourd'hui, les mesures de performance ont envahi tous les domaines. Elles prennent une importance croissante dans le secteur public, au sein des professions et même dans les ONG. Mais le foisonnement des critères de performance a nourri de sérieux doutes vis-à-vis de l'efficacité de ses instruments de mesure. Les entreprises utilisent-elles réellement ces instruments ? Avec quel succès ? Ces doutes renvoient, par ailleurs, à la question fondamentale : qu'est-ce que la performance ?

La performance est un concept multidimensionnel. Il n'y a pas de mesure absolue de la performance. Les mesures de performance sont, de par la nature même de la performance, destinées à évoluer. Par ailleurs, elles constituent un enjeu de pouvoir (Crozier et Friedberg 1977). Au sein des organisations, les critères de performance représentent des contraintes auxquelles s'adaptent les acteurs. Les stratégies des acteurs peuvent, en définitive, devenir des entraves à la performance d'une organisation. Ce phénomène met en exergue le caractère dynamique des critères de performance. Au fur et à mesure de l'homogénéisation des comportements, ceux-ci perdent de leur caractère instructif. Or, la finalité d'un critère de performance étant d'être informatif, il s'agit donc de créer sans cesse de nouveaux critères, si leur qualité des critères s'érode avec le temps. Ces nouveaux critères doivent, de plus, être fortement différenciés des précédents, car les nouveaux ne seront pas plus efficaces que les anciens s'ils y sont corrélés.

Opérationnalisation

La principale mesure de performance que nous avons retenue est l'excédent brut d'exploitation (EBE) rapporté au chiffre d'affaires. Elle présente l'intérêt de traduire un concept très répandu dans ce milieu professionnel, celui de marges. La performance est, dans un premier temps, entendue comme propension à dégager des marges bénéficiaires. Cette question est d'autant plus sensible que les marges sont généralement serrées sur les marchés du bâtiment et le taux de faillite de ces entreprises assez élevé. La deuxième mesure utilisée est celle du chiffre d'affaires (CA). La troisième a trait à la productivité par personne occupée, c'est-à-dire à la valeur ajoutée dégagée par l'entreprise rapportée au nombre de personnes occupées (avec ou sans statut). Nous désignerons la profitabilité de l'entreprise par P_1 et la productivité par personne occupée par P_2 . La profitabilité concerne le champ des activités d'échange, alors que la productivité contrôle le processus technique de production. Cette dernière vise le champ des activités productives.

Le rapport entre l'EBE et le chiffre d'affaires est un ratio qui reflète le rendement économique des entreprises. L'EBE est considéré comme le solde économique par excellence, car il est calculé en déduisant de la valeur ajoutée les seules dépenses d'exploitation proprement dites. Il correspond au niveau de résultat le plus neutre possible, puisqu'il ne tient pas compte de la politique financière.

Calcul de l'excédent brut d'exploitation

Valeur ajoutée (= Production – Achats)

- Frais de personnel

- Impôts et Taxes*

= EBE

** Nous n'avons toutefois pas tenu compte des Impôts et Taxes, ce qui ne nuit pas à la comparabilité des résultats des entreprises, car les impôts sont généralement proportionnels au résultat des entreprises.*

Les économistes s'intéressent généralement à la rentabilité d'une entreprise, qu'ils calculent en rapportant les résultats de l'entreprise au capital investi, déduction faite des amortissements. L'EBE/CA semble plus pertinent pour comparer la performance des entreprises artisanales du bâtiment, car, d'une part, les capitaux investis dans ces entreprises sont d'un montant généralement assez faible (autour de 7 500 €) et, d'autre part, l'information précise concernant le capital amorti est rarement disponible. Cependant, les entrepreneurs interrogés n'ont pas toujours été capables voire désireux de communiquer le montant de leurs ventes, et encore moins fréquemment le montant de leurs achats (de produits, de matériel et de matériaux) et de leur masse salariale. Ces informations ont été assez mal renseignées, ce qui réduit d'autant la taille des échantillons à partir desquels ont été faites les régressions⁷².

Le deuxième problème concerne la fiabilité des données comptables, étant donnée la part de travail non déclaré dans le bâtiment. Comment contourner cette difficulté ? Le parti pris a été de se fier aux montants évoqués de mémoire par les artisans, sans se référer au compte de résultat des entreprises. Nous préjugeons ainsi du fait que l'artisan sait quel montant de travaux il réalise annuellement, sans distinguer de mémoire la part qu'il ne déclare pas aux autorités fiscales. Dans les entreprises artisanales, la comptabilité n'est en effet généralement pas tenue par lui, mais par sa conjointe ou un expert-comptable.

Les sources sectorielles disponibles quant à la profitabilité des entreprises soulèvent différents problèmes. Pour l'artisanat, la dernière source disponible remonte à 1997, date de la dernière exploitation des BIC (bénéfices industriels et commerciaux) avant la

⁷² Il n'y a pas d'obligation de publication des comptes annuels pour les entreprises individuelles, contrairement aux entreprises de forme sociétaire. Les non-réponses n'ont par ailleurs pas été remplacées par des extrapolations. Pour la masse salariale, il aurait fallu disposer des durées effectives de travail. Pour les achats, cette opération aurait également été aléatoire.

création du statut de micro-entreprise⁷³. D'après cette source, ce ratio varierait – bien que de manière relativement limitée - en fonction du type d'activité. C'est pour l'installation électrique que le ratio est le plus élevé et pour la maçonnerie qu'il est le plus faible. Il est, en revanche, identique pour la couverture-plomberie-chauffage et pour l'aménagement-finition. De même, la productivité (valeur ajoutée par personne occupée) varie également en fonction de l'activité des entreprises. Elle est la plus faible pour l'aménagement-finition et la maçonnerie.

Données comptables sur les entreprises de moins de 20 salariés du bâtiment (source BIC)

	Taux de frais			VA
	Taux de valeur ajoutée	de personnel	EBE/CA*	par personne occupée (en milliers de francs)
Maçonnerie	44%	69%	14%	172
Couverture, plomberie, chauffage	48%	63%	18%	186
Menuiserie, serrurerie	45%	65%	16%	179
Installation d'électricité	49%	61%	19%	190
Aménagement, finition	51%	64%	18%	171
Terrassement, travaux divers	44%	66%	15%	205
bâtiment	47%	65%	16%	180

* Les impôts n'ont pas été déduits de l'EBE.

Source : DEcas 1997

L'Enquête Annuelle d'Entreprises dans la construction permet de reconstituer ces ratios pour les entreprises de moins de 20 salariés à partir de données plus récentes. Certaines données de cette enquête sont néanmoins peu fiables, comme les achats, dont le volume semble sous-estimé. Le rapprochement de ces deux sources (bien qu'elles datent d'années différentes) montre la difficulté d'établir des statistiques fiables concernant des données comptables sur l'artisanat du bâtiment⁷⁴. Même si ces deux sources procèdent différemment dans la collecte des données (source fiscale *versus* enquête) et dans les modes de calcul (taux de frais de personnel *versus* salaires et traitement), l'écart n'en est pas moins aberrant. Les performances relatives des différents sous-secteurs ne sont pas les mêmes. D'après l'EAE 2001, la maçonnerie dégagerait notamment l'EBE/CA le plus élevé.

⁷³ Ce statut ne permet plus d'exploitation de cette information fiscale dans la mesure où ces entreprises ne sont pas soumises au régime d'imposition des bénéficiaires industriels et commerciaux (BIC).

(M €)	CA	Salaires et traitements	Achats et charges externes	EBE*	EBE/CA
Peinture	6 091	1 343	80	4 668	77%
Electricité	6 881	1 378	111	5 392	78%
Maçonnerie	12 145	2 496	89	9 560	79%
Plomberie	5 208	980	32	4 196	81%

* Les impôts n'ont pas été déduits de l'EBE.

Source : EAE 2001

3.3.3 Echantillon d'entrepreneurs

Cette recherche se veut exploratoire au sens de Glaser et Strauss (1967). Ces derniers préconisent une méthode inductive pour générer des théories. Elle consiste à comparer de manière systématique les différences et similarités entre les catégories étudiées pour faire émerger des hypothèses. Le choix de ces catégories est donc crucial. Choisir des catégories homogènes, mais très différentes entre elles, augmente la probabilité de collecter des données différenciées, qui permettront des croisements pertinents. Nous ne prétendons donc pas tirer de conclusions définitives à partir d'un échantillon représentatif, mais plutôt élaborer des hypothèses théoriques originales⁷⁵.

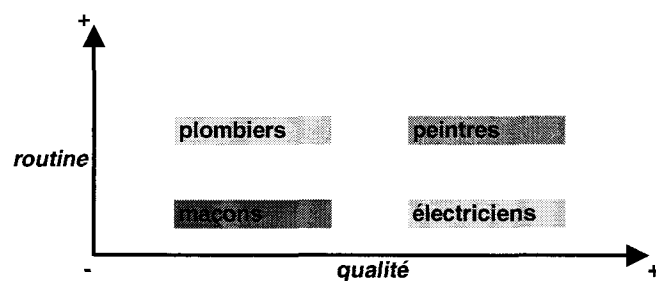
Les données ont été collectées auprès d'un échantillon de plus de 150 entrepreneurs. Celui-ci est subdivisé en quatre catégories définies selon deux caractéristiques de l'activité : la routine des tâches et la qualité technique. La routine désigne le degré de standardisation des prestations. Plus les prestations sont courtes et standardisées, plus l'activité est considérée routinière. D'après ces critères, la part d'entretien-amélioration de logements dans l'activité des entreprises semble un bon indicateur de la routine des tâches. Cette part est particulièrement importante (supérieure à 50%) pour les entreprises de plomberie et de peinture. Inversement, les entreprises de maçonnerie et d'électricité ne

⁷⁴ La FFCGEA (Fédération française des centres de gestion et d'économie de l'artisanat) diffuse par ailleurs des statistiques en matière de ratios financiers, à partir de leur base d'adhérents. Ces statistiques sont cependant fortement biaisées, étant donné le profil particulier de leurs adhérents.

⁷⁵ Si nous utilisons des méthodes statistiques pour analyser les données, il est toutefois difficile de parler d'enquête quantitative au sens strict. Premièrement, la plupart des données sont de nature qualitative, ayant

réalisent qu'une faible part de leur activité en entretien-amélioration de logements, soient respectivement 35 et 16 %. La qualité technique désigne les compétences professionnelles de l'entreprise. Les entrepreneurs de la catégorie « qualité supérieure » disposent tous du CIP⁷⁶, qui est un signe de qualité professionnelle attestant des compétences professionnelles de l'artisan. Les entreprises de peinture et d'électricité ont été tirées aléatoirement dans le fichier national de la CAPEB (Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment)⁷⁷ parmi les adhérents disposant d'un CIP, alors que les entreprises de maçonnerie ont été tirées dans ce même fichier sans autre critère de sélection que celui de leur activité. Les entreprises de plomberie ont été tirées aléatoirement dans l'annuaire des pages jaunes, parmi les entreprises faisant du dépannage⁷⁸. Les catégories d'entreprises définies en fonction de ces critères sont présentées dans le schéma suivant.

Catégories théoriques d'entrepreneurs en fonction de la routine et de la qualité



L'échantillon est, de plus, stratifié par grande région⁷⁹ et par zone rurale / zone urbaine. Une implantation en zone rurale signifie que l'entreprise est située à plus de 10 km d'une ville de plus de 10 000 habitants. En 2000, 45% des entreprises artisanales étaient localisées dans des communes rurales ou des villes de moins de 5 000 habitants (RSA).

trait aux stratégies relationnelles. Deuxièmement, cette enquête procède selon une logique de saturation des données, et non selon une quelconque représentativité statistique.

⁷⁶ Les Certificats d'Identité Professionnelle (CIP) sont délivrés par la CAPEB pour chaque corps de métier.

⁷⁷ Les adhérents de la CAPEB sont au nombre d'environ 75 000, soit à peu près un quart des artisans du bâtiment.

⁷⁸ Le critère du dépannage visait à renforcer l'aspect routinier de l'activité.

⁷⁹ Le territoire français était divisé en huit grandes régions : Le Nord, l'Est, l'Ouest, le Sud Est, le Sud Ouest, le Centre, la région Rhône Alpes et la région parisienne.

Répartition des entreprises de l'échantillon en fonction de leur implantation

	Zone rurale	Zone urbaine
Peinture	29%	71%
Electricité	54%	46%
Maçonnerie générale	68%	32%
Plomberie dépannage	36%	64%
Ensemble de l'échantillon	46%	54%

Si l'on compare la répartition de l'échantillon par taille d'entreprise à celle de l'ensemble des entreprises artisanales du bâtiment (cf. annexe 4), il s'avère que les artisans travaillant seuls sont quasiment absents de l'échantillon alors qu'ils représentent près de 45% des entreprises de moins de 20 salariés. L'échantillon est plutôt représentatif des entreprises de 1 à 50 salariés, et non de l'artisanat. Les 5 à 9 salariés sont légèrement sur-représentés dans l'échantillon : 27 % contre 21 % pour l'ensemble de ces établissements. Par ailleurs, il apparaît que les entreprises de l'échantillon sont plus anciennes que l'ensemble des entreprises artisanales. La part des entreprises créées avant 1987 est trois fois plus importante dans l'échantillon que parmi l'ensemble des entreprises artisanales. Il y a très peu d'entreprises nouvellement créées dans l'échantillon à cause des critères de tri des entreprises de peinture, d'électricité et de maçonnerie. En effet, les entreprises nouvellement créées cotisent moins fréquemment à un syndicat professionnel que les entreprises établies depuis longtemps. Pour la plomberie, la répartition par durée d'existence des entreprises de l'échantillon est d'ailleurs relativement proche de celle des entreprises artisanales, parce qu'elles ont été tirées dans l'annuaire.

3.3.4 Contrainte structurale

Construction de l'indicateur

A côté de variables plus classiques en analyse de réseaux telles que la centralité et la densité (Wasserman et Faust 1994), nous utilisons une mesure traduisant la contrainte structurale (Burt 1992). Cette mesure présente l'avantage de prendre en compte à la fois la taille et la densité du réseau d'un entrepreneur. Elle traduit la contrainte que représente le réseau relationnel. On la calcule en additionnant les contraintes liées à chacun des contacts. La contrainte liée à chaque contact est fonction, d'une part, de l'investissement d'ego dans cette relation et, d'autre part, des connexions entre alters.

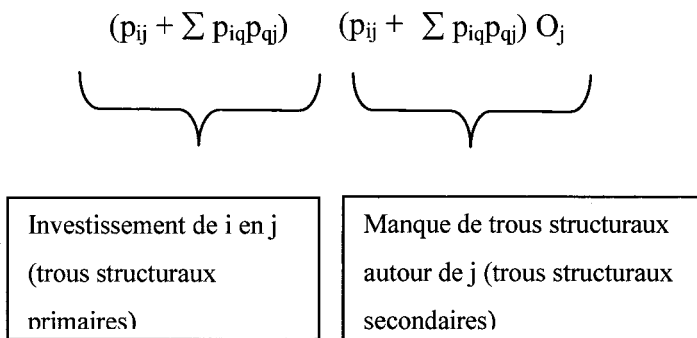
Soit c_{ij} la contrainte que représente j pour i et p_{ij} le poids de la relation de i à j dans le réseau de i , la contrainte agrégée peut-être transcrite mathématiquement ainsi⁸⁰ (p. 50-64) :

$$C = \sum_j c_{ij}$$

avec $c_{ij} = (p_{ij} + \sum_q p_{iq}p_{qj})^2 O_j$ pour $q \neq i, j$

Un individu i est d'autant plus contraint par une relation avec un contact j (c_{ij} élevé) que cette relation lui prend beaucoup de temps et d'énergie (p_{ij} élevé) et que j a des relations avec les autres contacts de i ($\sum p_{iq}p_{qj}$ élevé, $q \neq i, j$).

L'indicateur c_{ij} estime le poids des trous structuraux primaires et secondaires de la manière suivante :



La contrainte C tient à la fois compte :

- de la densité du réseau (plus un réseau est densément interconnecté, plus il est contraignant),
- de la taille du réseau (plus un réseau est étendu, moins il est contraignant),
- de la hiérarchie (un réseau sera d'autant plus contraignant que tous les contacts sont reliés à un seul individu).

La hiérarchie est prise en compte avec O_j , qui peut être évalué en mesurant la centralité d'intermédiarité de j (Freeman 1977) ou, faute d'information, en se basant sur les

⁸⁰ L'annexe 5 expose l'algorithme de calcul de cet indicateur de contrainte structurale élaboré par Sébastien Delarre sous SAS. Cet indicateur peut être calculé à partir de logiciels d'analyse de réseaux tels que UCINET et STRUCTURE, mais seulement pour un réseau à la fois. L'avantage de l'algorithme est de calculer simultanément la valeur de la contrainte structurale pour un grand nombre de réseaux.

affiliations communes ou les statuts des contacts. Pour calculer le score de centralité d'intermédiation, il est nécessaire de disposer de données sur les relations de j au-delà du réseau personnel d'ego. Or ce n'est pas le cas dans cette étude. Nous n'avons, par ailleurs, pas d'information sur les affiliations communes des contacts. Nous connaissons seulement le statut des contacts : artisan, maître d'œuvre, maître d'ouvrage... A partir de cette information, des approximations de O_j sont possibles. Mais, en l'absence de données sur le réseau des alters au-delà de leurs relations avec les autres contacts d'ego, les résultats de ces tentatives n'ont pas été concluants.

Modes de calcul

Considérons le réseau d'un des artisans interrogés pour illustrer le mode de calcul de la contrainte structurale. L'artisan 156 possède une entreprise de maçonnerie de 20 salariés, dont 5 apprentis, en Vendée. Il avait 34 ans au moment de l'interview. Il a repris l'entreprise de son père en 1999, grâce à un emprunt bancaire et un apport personnel. Son activité se répartit équitablement entre le neuf et l'entretien-amélioration. Il réalise par ailleurs 10% de son chiffre d'affaires sur le marché du funéraire (marbrerie, chapes de béton). L'essentiel de son activité se concentre dans un rayon de 30km. Il travaille essentiellement pour des particuliers. Il ne répond pas aux appels d'offre et ne travaille que très peu en sous-traitance. Ses principaux concurrents sont des pavillonneurs. Son réseau professionnel se compose de 6 principaux contacts. Il dit faire partie d'un réseau informel d'artisans.

Statut des principaux contacts de l'artisan 156 et nature des ressources échangées

Contacts professionnels	Statut	Information	Recommandation	Apport d'affaires	Sous-traitance
Alain	Salarié d'un important distributeur de matériaux	X	X		
Stéphane	Salarié d'un industriel	X	X		
Hervé	Adjoint au maire		X		
David	Maçon			X	X
Denis	Maçon			X	
P.	Carreleur			X	

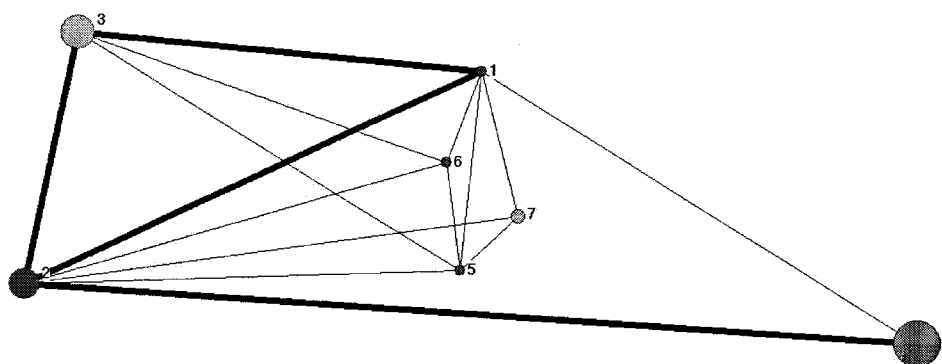
Alain est un ami, qu'il connaît depuis plus de 10 ans et qu'il fréquente presque quotidiennement (« il mange à la maison »). Stéphane est également un contact personnel assez proche, qu'il connaît depuis 5 ans et voit plusieurs fois par mois. L'artisan 156

entretient une relation plus strictement professionnelle avec Hervé, qu'il dit fondée sur « l'estime ». Cette relation est tout aussi ancienne (5 ans), mais les contacts sont un peu plus fréquents (hebdomadaires). Les collègues artisans cités sont des relations plus récentes. Et il ne les rencontre qu'environ une fois par mois. Alain est particulièrement central dans le réseau de l'artisan 156. Il connaît tous ses autres contacts. Il représente donc la source de contrainte la plus importante. Inversement, Hervé ne connaît qu'Alain. Il représente l'une des sources de contrainte structurale les moins importantes.

Matrice relationnelle de l'artisan 156

		1	2	3	4	5	6	7
ego	1	.	2	2	1	1	1	1
distributeur	2	2	.	2	2	1	1	1
industriel	3	2	2	.	0	1	1	0
collectivité locale	4	1	2	0	.	0	0	0
maçon	5	1	1	1	0	.	1	1
maçon	6	1	1	1	0	1	.	0
carreleur	7	1	1	0	0	1	0	.

Le schéma ci-dessous représente le réseau personnel de l'artisan 156. Ce dernier est désigné par le point 1, Alain par le point 2, Stéphane par le point 2, etc. La largeur de la ligne entre les points indique l'intensité de la relation, telle qu'en rend compte le tableau ci-dessus. La taille et la teinte des points permettent seulement de différencier le statut des individus. L'ordre dans lesquels sont représentés les individus schématise leur rôle dans le processus de production. A gauche, les acteurs intervenant le plus en amont : les industriels puis les distributeurs. A droite, les maîtres d'ouvrage.



Calcul de la contrainte structurale à partir de données évaluées

	liens directs	liens indirects avec 2	liens indirects avec 3	liens indirects avec 4	liens indirects avec 5	liens indirects avec 6	liens indirects avec 7	somme	contrainte s
	P_{1j}	$P_{1j}P_{j2}$	$P_{1j}P_{j3}$	$P_{1j}P_{j4}$	$P_{1j}P_{j5}$	$P_{1j}P_{j6}$	$P_{1j}P_{j7}$	$(P_{1j} + \sum P_{1q}P_{qj})$	c_{1j}
contrainte liée à 2	0,25		0,083	0,083	0,025	0,031	0,042	0,515	0,265
contrainte liée à 3	0,25	0,056		0,000	0,025	0,031	0,000	0,362	0,131
contrainte liée à 4	0,125	0,056	0,000		0,000	0,000	0,000	0,181	0,033
contrainte liée à 5	0,125	0,028	0,042	0,000		0,031	0,042	0,267	0,071
contrainte liée à 6	0,125	0,028	0,042	0,000	0,025		0,000	0,219	0,048
contrainte liée à 7	0,125	0,028	0,000	0,000	0,025	0,000		0,178	0,032
Contrainte agrégée									0,580

Calcul de la contrainte structurale à partir de données non évaluées

	liens directs	liens indirects avec 2	liens indirects avec 3	liens indirects avec 4	liens indirects avec 5	liens indirects avec 6	liens indirects avec 7	somme	contraintes
	P_{1j}	$P_{1j}P_{j2}$	$P_{1j}P_{j3}$	$P_{1j}P_{j4}$	$P_{1j}P_{j5}$	$P_{1j}P_{j6}$	$P_{1j}P_{j7}$	$(P_{1j} + \sum P_{1q}P_{qj})$	c_{1j}
contrainte liée à 2	0,167		0,042	0,083	0,033	0,042	0,056	0,422	0,178
contrainte liée à 3	0,167	0,028		0,000	0,033	0,042	0,000	0,269	0,073
contrainte liée à 4	0,167	0,028	0,000		0,000	0,000	0,000	0,194	0,038
contrainte liée à 5	0,167	0,028	0,042	0,000		0,042	0,056	0,333	0,111
contrainte liée à 6	0,167	0,028	0,042	0,000	0,033		0,000	0,269	0,073

contrainte liée à 7	0,167	0,028	0,000	0,000	0,033	0,000	0,228	0,052
Contrainte agrégée								0,524

Le premier mode de calcul présente l'avantage de rendre compte de la force des liens. Ainsi, bien que l'individu 4 ait une centralité de degré de 2 et que l'individu 7 ait une centralité de 3, ce dernier représente une contrainte légèrement plus importante que l'individu 4, dans la mesure où la relation entre ego et l'individu 4 est plus forte que celle avec 7. Ce mode de calcul à partir de données valuées pondère donc la contrainte en fonction de l'intensité des relations. Le deuxième mode de calcul à partir de données valuées traduit seulement la structure du réseau en donnant à chaque contact le même poids. Si la première mesure est plus sophistiquée, elle n'en est pas pour autant plus pertinente. Car elle intègre, au-delà de la taille et de la densité, un troisième paramètre, la force des liens. Cette sophistication rend d'autant plus complexe l'interprétation des résultats. De plus, l'argument de la force des liens demande à être approfondi et requiert des analyses spécifiques.

Notons que la contrainte structurale atteint un maximum pour un réseau non pas d'un seul contact, mais de deux contacts interconnectés, puis diminue au-delà. Pour un réseau d'un seul contact, la contrainte est égale à 1, alors qu'elle est supérieure à 1 dans le cas de deux contacts interconnectés. D'après ces indicateurs, un réseau comprenant un seul contact est moins contraignant qu'un réseau de deux contacts interconnectés. L'exemple suivant en offre une illustration.

Matrice relationnelle d'un individu ayant deux contacts interconnectés

	1	2	ego
1	,	1	1
2	1	,	1
ego	1	1	.

Calcul de la contrainte structurale pour un réseau de deux contacts interconnectés

	liens directs	liens indirects avec 1	liens indirects avec 2	contraintes
contrainte liée à 1	0,5	.	0,25	0,5625
contrainte liée à 2	0,5	0,25	.	0,5625
Contrainte agrégée				1,125

3.4 Recherche-action

Cette recherche présente également un volet appliqué. Intégrée au sein d'une organisation professionnelle, nous avons notamment pour mission d'animer un groupe de travail, composé essentiellement d'élus professionnels, chargés de réfléchir à la définition d'une politique syndicale adaptée face au développement des systèmes d'intermédiation qui concurrencent l'artisanat du bâtiment. Nous avons ainsi eu l'occasion de valider nos hypothèses avec ce groupe de travail. De plus, nous avons observé un certain nombre de congrès annuels organisés par corps de métier (cf. annexe 1). Enfin, nous avons réalisé ou piloté quatre enquêtes sur différentes facettes de l'accès au marché des artisans du bâtiment. La méthode et les objectifs de ces enquêtes sont présentés ci-dessous.

3.4.1 Chantiers des artisans du patrimoine

Nous avons réalisé une enquête sur les chantiers des artisans du patrimoine en 2000. Elle vise une meilleure connaissance des artisans disposant du CIP Patrimoine⁸¹. Quel est leur rôle en matière d'entretien-réhabilitation du Patrimoine ? Quels sont leurs savoir-faire spécifiques ? Quelles sont leurs réalisations ? Comment se caractérisent leurs marchés ? Pour répondre à ces questions, nous avons pris le parti de nous baser sur les réalisations concrètes des artisans du patrimoine : leurs chantiers. Cette enquête a été réalisée à partir de 388 références de chantiers d'artisans du patrimoine.

Les candidats au label CIP Patrimoine doivent, après une formation de plusieurs jours, constituer des dossiers illustrant leur savoir-faire en matière de Patrimoine. Il leur faut fournir au moins trois références de chantiers récents sur du bâti d'avant 1940. Notre échantillon concerne 125 artisans et petites entreprises du bâtiment, qui se répartissent de la manière suivante en fonction de leur activité. Cette répartition montre une forte prédominance des entreprises de maçonnerie et de taille de pierre. Elle ne reflète pas la diversité des métiers représentés. Leurs compétences ne relèvent pas forcément d'un savoir-faire traditionnel, nécessaire en cas de restauration à l'identique. Il peut s'agir par

⁸¹ Préambule de l'enquête : « Le CIP-Patrimoine contient des informations sur l'entreprise, y compris son niveau de formation, et des références de chantier attestant des capacités de l'entreprise à intervenir sur le marché du patrimoine et de sa familiarité avec ce type de chantier. Enfin, il faut avoir suivi un stage de trois jours sur l'histoire du bâti et les modalités de diagnostic, dispensé par des intervenants architectes et spécialistes du patrimoine. Il s'agit d'une sensibilisation qui peut être complétée par des stages techniques et de perfectionnement. »

exemple de techniques permettant d'adapter des édifices à de nouvelles normes ou fonctions.

Répartition de l'échantillon d'artisans du patrimoine par corps de métier

Activité principale	Répartition
Maçonnerie, taille de pierre	58 %
Couverture, charpente, menuiserie	28 %
Finitions, décoration, artisanat d'art	11 %
Equipements techniques et électriques	3 %

Les dossiers de références de chantier nous ont permis d'alimenter une base de données sur les marchés des artisans liés au patrimoine. Afin de créer des nomenclatures pertinentes pour les caractériser, nous avons eu recours à l'expertise technique d'artisans et d'architectes.

3.4.2 Importance de la pose d'éléments préfabriqués

Nous avons piloté une enquête en 2001 sur l'importance croissante de la pose d'éléments préfabriqués dans le bâtiment. Les objectifs étaient, d'un côté, d'apporter des indications objectives sur l'importance de l'activité de mise en œuvre d'éléments préfabriqués pour l'artisanat du bâtiment, et, de l'autre, de mieux cerner l'organisation du travail liée à cette activité au sein des entreprises artisanales. Ces deux objectifs visent des champs différents. Le premier objectif vise le champ sectoriel ; il s'agissait de déterminer le poids économique de ces activités pour l'artisanat du bâtiment. Le deuxième vise l'entreprise comme champ ; la question était de déterminer le degré de polyvalence ou de spécialisation des équipes et des ouvriers mobilisés sur ces chantiers.

Cette enquête concerne les corps de métier pour lesquels les éléments mis en œuvre étaient traditionnellement fabriqués en atelier alors qu'ils sont aujourd'hui de plus en plus achetés préfabriqués et directement mis en œuvre sur les chantiers, soient la charpente, la menuiserie et la serrurerie – métallerie. Elle traite essentiellement de l'évolution de la part d'éléments préfabriqués parmi les produits mis en œuvre sur chantier, propose une estimation de l'activité « mise en œuvre sur chantier d'éléments préfabriqués » et étudie l'organisation du travail liée à cette activité.

Cette enquête comporte deux volets, l'un quantitatif, l'autre qualitatif. Environ 600 artisans ont répondu à un questionnaire diffusé par voie postale, soit un taux de retour de 21 % sans relance. Les entreprises concernées se répartissent de la manière suivante :

- 81 entreprises de charpente (code NAF 452L),
- 331 entreprises de menuiserie et agencement (454C),
- et 168 de serrurerie et métallerie (454D).

De plus, 60 artisans ont été interrogés par téléphone à partir d'un questionnaire plus détaillé : 30 dont l'entreprise relevait du code 454D et 30 des codes 452L et 454C.

3.4.3 Systèmes d'intermédiation

Nous avons réalisé une enquête sur les systèmes d'intermédiation en 2002 (cf. annexe 1). Elle visait à compléter une étude menée en 2000, sous l'égide de la CAPEB et de la DEcas, par un cabinet d'études sur les réseaux d'entreprises gérés par des opérateurs extérieurs au bâtiment. Il s'agissait notamment d'estimer la part d'adhésion à ces réseaux parmi la sous-population des élus professionnels et de recueillir leur avis quant à l'essor de ces opérateurs sur les marchés du bâtiment. Un questionnaire (cf. annexe 9) a été distribué aux participants aux Journées d'études et de formations des Unions Nationales Artisanales (UNA). Au total, près de 300 artisans y ont répondu.

Répartition de l'échantillon d'élus professionnels par corps de métier

UNA	Nombre d'artisans interrogés
Charpente Menuiserie Agencement	48
Couverture Plomberie Chauffage	97
Equipement Electrique et Electronique	41
Maçonnerie Carrelage	41
Métiers et Techniques du Plâtre	12
Peinture Vitrerie Revêtements	42
Serrurerie Métallerie	16
Total	297

Les participants à ces Journées sont essentiellement des élus. Cet échantillon n'est pas représentatif de la population totale des artisans du bâtiment. Les élus professionnels peuvent toutefois être considérés comme des leaders d'opinion vis-à-vis de leurs collègues. Leur avis concernant la montée des systèmes d'intermédiation marchands apparaît donc d'autant plus intéressant à étudier.

La structure de l'échantillon est à peu près fidèle à la répartition par corps de métier de l'ensemble des entreprises artisanales⁸². Si l'on compare la structure de l'échantillon à la répartition par taille de l'ensemble des entreprises, on remarque par ailleurs que les entreprises sondées sont de taille supérieure à la moyenne. Un quart des artisans interrogés possèdent la qualification Qualibat. Cette qualification est la plus fréquente pour les maçons (39%). De même, les électriciens disposent pour près d'un sur deux de la qualification Qualifélec.

3.4.4 Marché de la maison individuelle

Nous avons piloté une étude menée sur le marché de la maison individuelle de novembre 2001 à septembre 2003. Le marché de la maison individuelle a connu de profonds changements au cours des vingt dernières années. Au-delà d'une simple description de ce marché, l'objectif de l'étude était d'évaluer le positionnement des artisans et ses facteurs d'évolution. Une étude documentaire a été menée afin de mieux appréhender les différents aspects statistiques, économiques, juridiques et réglementaires du marché de la maison individuelle. Cette étude a été suivie d'entretiens qualitatifs auprès de représentants d'organismes concernés par ce marché (Fédération Française des Artisans Coopérateurs du bâtiment, Agence Nationale pour l'Information sur le Logement, CEQUAMI, Association des Garants de l'Immobilier, etc.) et auprès d'artisans présents sur le marché de la maison individuelle.

⁸² A l'exception des entreprises de Couverture Plomberie Chauffage sur-représentées et de celles de Maçonnerie Carrelage et de Peinture Vitrierie Revêtement sous-représentées dans l'échantillon.

Conclusion

Trois méthodes sont couplées : une enquête de terrain, une enquête plus systématique sur les réseaux personnels d'un échantillon d'entrepreneurs, de l'observation participante ainsi que plusieurs enquêtes complémentaires. La triangulation des méthodes et des données rend possible une certaine robustesse des inférences, en dépit du caractère exploratoire de la recherche.

Ces données nous permettent d'aborder la question du rôle de l'encastrement structural et culturel des entrepreneurs du bâtiment sous deux angles : la qualité et la performance relative des entreprises. Le chapitre 4 aborde la question de la qualité d'un point de vue relativement macro et dynamique. Il s'agit de déterminer les enjeux des différents dispositifs de confiance mobilisés par les artisans et petites entreprises du bâtiment. Le chapitre 5 traite de la question des effets du capital social sur la performance, mesurée en termes de rentabilité et de productivité. Cette approche se veut plus microsociale. Les deux approches sont néanmoins liées, étant donnée la nécessité de tenir compte de l'encastrement culturel pour saisir certains effets du capital social sur la performance des entreprises.

4. Qualité et dispositifs de confiance

« L'*embeddedness*, l'encastrement social est donc une modalité fondamentale de l'échange marchand (...). Loin de la représentation économique conventionnelle, les dispositifs de confiance font surgir un univers de délégués dont les jugements et promesses, pour autant qu'ils se trouvent enveloppés de confiance, ne cessent de dissiper l'ignorance et l'opportunisme et d'assurer, par là, la formation et la continuité de l'ordre économique. » (Karpik 1996)

Ce chapitre traite de l'encastrement social des artisans et petites entreprises du bâtiment, à travers la question de la qualité. Celle-ci, conjuguée aux difficultés de recrutement d'une main d'œuvre qualifiée, apparaît comme l'un des principaux problèmes du secteur. Les valeurs de métier sont remises en cause sous l'effet de différents phénomènes. Premièrement, les tentatives d'industrialisation ont porté un premier coup à ce système de valeurs. Deuxièmement, les pratiques du « moins disant » sur les marchés publics et le recours massif au travail clandestin ont aggravé les problèmes de qualité propres à ce secteur. Troisièmement, le développement des produits « prêts-à-poser » contribue à affaiblir les professions du bâtiment.

L'encastrement culturel constitue une approche de la question de la rencontre entre offre et demande (Bourdieu 2000). Les dispositifs de confiance reposent sur différentes conventions de qualité, permettant un rapprochement entre segments de l'offre et segments de la demande. Ils jouent le rôle d'instruments de captation de clients. Ces dispositifs dessinent une certaine hiérarchie de statuts parmi les producteurs, plus ou moins corrélée à l'ordre informel de qualité (Podolny 1998). La formalisation des dispositifs de jugement et de promesse rend cette hiérarchie d'autant plus explicite. Nous nous intéressons ici à l'évolution des principaux dispositifs de confiance des artisans et petites entreprises du bâtiment.

Le réseau personnel constitue une médiation des relations marchandes qui permet de réduire l'opacité du marché du bâtiment et de soutenir la confiance indispensable aux

échanges dans une économie de la qualité. Cependant, le réseau n'est pas la seule forme de médiation sur le marché du bâtiment, loin s'en faut. Elle montre d'ailleurs ses limites dans les grandes zones urbaines, où les dispositifs impersonnels ont tendance à prendre le relais des modes d'instrumentation plus personnels du marché. Depuis plusieurs décennies, ce secteur voit ainsi se développer les dispositifs de jugement fondés sur la confiance impersonnelle. L'un des principaux travers du réseau comme dispositif de jugement est sa faible portée.

« La circulation est lente, restreinte et les « producteurs » ne disposent que de moyens limités pour jouer activement de leurs qualités afin d'assurer leur développement économique. Le changement d'échelle de l'action passe par le recours aux dispositifs fondés sur la confiance impersonnelle. »
(Karpik 1996)

Les labels et les qualifications foisonnent dans le bâtiment. Les principaux sont mis en place par les organisations professionnelles. D'autres labels ont vu le jour sous l'égide d'opérateurs privés. En particulier les industriels, soucieux de l'image de marque de leurs produits, créent des systèmes de labélisation des entreprises adossés à des clubs de chefs d'entreprise visant à leur faire partager la culture d'entreprise et une identification à la marque ainsi qu'à renforcer les liens avec ces clients privilégiés, qui véhiculent l'image de marque de l'entreprise par la mise en œuvre de ses produit.

De même, les dispositifs de promesse évoluent également. Ceux-ci ont pour rôle de neutraliser les menaces d'opportunisme qui planent au-dessus de l'échange et que ne peut à lui seul prévenir le contrat. Karpik distingue essentiellement la relation sociale de la norme sociale et de la confiance distribuée. Au-delà de la confiance permise par les relations interpersonnelles et la réputation constitutives du réseau, la qualité de la personne représente une seconde forme de production de la confiance. Ainsi dans des relations de partenariat ou de sous-traitance, les interactions passées et la réputation ne sont pas suffisantes à produire la confiance nécessaire à la pérennité de la relation. Les dirigeants « s'engagent dans une sélection fondée sur des contacts personnels et des épreuves avant d'accorder pleinement leur confiance à une personne. » Comme pour les dispositifs de jugement fondés sur des relations personnelles, ces dispositifs de promesse sont relativement limités. Les dispositifs de promesse du bâtiment sont influencés par ceux de l'industrie, comme en témoigne le développement des démarches-qualité et de la normalisation. Plus généralement, le secteur traverse une phase, qui ne lui est bien entendu pas spécifique, d'objectivation de ses normes de qualité. Ce phénomène coïncide avec ce que Pillemont appelle une crise des professions (2002), que l'on pourrait nommer de manière alternative une crise de la qualité.

Le processus d'objectivation des normes de qualité est de plus consécutif d'une évolution de la demande. Les artisans reprochent aux particuliers d'être devenus plus procéduriers. Les spécialistes du marketing y voient une exigence de rassurance, une recherche de sécurisation. On assiste à une transformation du modèle du client en un nouveau modèle, celui du consommateur (Haug 1977). Ce dernier compare, sélectionne, questionne, s'informe par divers dispositifs de jugement, à la différence du modèle du client qui avait une attitude de patient, respectueux de l'expertise du professionnel. Cette tendance traduit une crise de confiance. Les dispositifs de confiance traditionnels seraient de moins en moins efficaces avec la disparition des sociabilités de voisinage en milieu urbain et la généralisation d'une logique consumériste. Identifier de « bons » professionnels devient de plus en plus délicat, alors que l'économie informelle et les offres alternatives se développent. De plus, les modes de régulation traditionnels révèlent leurs limites face à la remise en cause des valeurs de métier. Les dispositifs de promesse se renforcent de manière à éviter que le marché ne s'effondre par un effet de sélection adverse, avec une incertitude telle sur la qualité que la mauvaise qualité chasse la bonne (Akerlof 1970).

Différentes conventions de qualité coexistent sur les marchés du bâtiment. Aux conventions traditionnelles sous-tendant les relations interpersonnelles, s'ajoutent d'autres types de conventions. Le dispositif traditionnel des relations interpersonnelles se fonde principalement sur une convention domestique. Mais d'autres conventions de qualité sont également mobilisés sur les marchés du bâtiment (Eymard-Duvernay 1988, 1989). Pour la convention industrielle, la référence n'est plus le renom, mais un standard de qualité. Elle implique d'autres formes de contrôle et de régulation, importées de l'industrie. La convention marchande est quant à elle liée au jugement des clients. Ces deux derniers types de conventions se développent de plus en plus dans les BTP pour faire face aux problèmes de qualité. Les intermédiaires adoptent généralement des stratégies mixtes pour améliorer la qualité, relevant avant tout de conventions marchandes par le suivi de la satisfaction clientèle, mais aussi de conventions domestiques avec des labels, voire de conventions industrielles, comme pour Technal (Cloarec 1997). De même, les coopératives reposent généralement sur des systèmes complexes en matière de régulation de la qualité. Le contrôle latéral est complété par des contrôles plus formels et hiérarchiques de la part de techniciens du groupement.

L'évolution de l'environnement des artisans et petites entreprises du bâtiment appelle des changements dans leurs dispositifs de confiance. La première partie aborde la question des dispositifs individuels de confiance et de leur pérennité. La deuxième traite des dispositifs professionnels de qualification, de certification et de labélisation en questionnant leur efficacité marchande. La troisième propose une analyse des effets de l'essor des systèmes d'intermédiation sur l'artisanat du bâtiment. La quatrième interroge les freins au développement de dispositifs collectifs, tels que les groupements de production.

4.1 Remise en cause des dispositifs individuels

Les dispositifs de captation de clients des artisans reposent sur une convention domestique de la qualité. D'après de nombreux artisans, ce qui compte avant tout pour eux, c'est la satisfaction de la clientèle. L'originalité de cette filière tient à un système de commande par l'aval (Carassus 1987). Le maître d'ouvrage détermine en grande partie les conditions de la production. Sous ces aspects, on pourrait être enclin à parler de convention marchande. Cependant, nombre d'observateurs soulignent la rigidité de l'offre sur ce marché.

« Si l'on s'en tient au marché local, la confiance construite entre l'artisan et le consommateur repose sur la visibilité de l'entreprise (pignon sur rue), de ses réalisations et la fonction commerciale et s'appuie largement sur les relations interpersonnelles caractéristiques du village et du quartier (cf. la force du bouche-à-oreille). La réputation tient lieu pour une large part de démarche commerciale. Mais dans ce modèle, l'artisan est « consubstantiel » à son marché, générant ainsi des cadres culturels relativement rigides dans lesquels doit s'exprimer la demande ».

(Auvolat et al. 1997)

De plus, les liens interpersonnels sont rarement suffisants à susciter la confiance (Karpik 1996). La qualité de la personne renforce l'engagement du client vis-à-vis d'une entreprise. L'image de marque d'un artisan ne tient pas tant à l'étendue de son réseau qu'à ses qualités et compétences personnelles. Ce qui rassure le client et favorisera la décision d'achat, c'est la garantie apportée par le nom de l'artisan, qui cautionne les travaux de ses ouvriers (ou de ses sous-traitants). Pour ces raisons, il est donc plus juste de parler de convention domestique, fondée sur l'origine, la marque.

4.1.1 Politiques commerciales

Moyens de communication

D'après notre enquête (cf. questionnaire en annexe 3), les moyens commerciaux utilisés par les entrepreneurs interrogés apparaissent relativement limités. Le poste budgétaire le plus important en matière de promotion commerciale est (pour 44% de ces entrepreneurs) consacré à un encart dans les pages jaunes, puis (pour 23%) à un encart publicitaire dans la presse. Les actions commerciales telles que la participation à des foires ou salons, les mailing, la réalisation d'un site internet sont beaucoup plus marginaux.

Répartition des entrepreneurs interrogés en fonction de leurs actions de promotion

Actions représentant le budget le plus important					Ensemble de
	Peinture	Electricité	Plomberie	Maçonnerie	l'échantillon
Encart pages jaunes	49%	36%	46%	48%	44%
Encart publicitaire dans la presse	26%	29%	17%	19%	23%
Foires, salons	2%	7%	0%	6%	4%
Mailing	5%	5%	0%	19%	7%
Site internet	0%	7%	6%	0%	3%
Bouche-à-oreille*	7%	0%	6%	3%	4%
Total	88%	83%	74%	97%	85%

**Cet item n'était pas présent dans les modalités de réponse, mais, étant donnée la fréquence de cette réponse spontanée dans la catégorie « autres », elle a été codée au moment de la saisie des questionnaires.*

Ces tendances sont confirmées par une enquête réalisée par I+C en 1997 auprès d'un panel représentatif d'entreprises artisanales du bâtiment. Il ressort de cette enquête que c'est l'artisan-chef d'entreprise qui, dans la quasi-totalité des entreprises, prend en charge la fonction commerciale. Il est parfois assisté par un membre de sa famille. Il s'agit de sa femme pour 12% des entreprises et, moins fréquemment, de son fils ou d'un autre membre de sa famille. Le recours à un salarié concerne seulement 5% des entreprises. Ces dernières sont généralement des structures de relativement grande taille.

Un artisan sur cinq a eu l'occasion d'effectuer un stage de formation continue dans le domaine commercial. Cette proportion est identique quelle que soit la taille des entreprises, mais en revanche diffère beaucoup selon les métiers : elle est de 35% pour les chefs d'entreprise d'électricité contre seulement 10% dans les entreprises de décoration. Comme nous l'indiquaient les résultats de notre enquête, les stages commerciaux sont ceux qui rencontrent le moins de succès. Ce sont les stages techniques qui attirent le plus d'artisans : s'assurer la maîtrise de compétences techniques est jugé plus important qu'acquérir des compétences commerciales, considérées comme accessoires.

Quelles sont les pratiques commerciales de ces entrepreneurs ? Les deux-tiers des petites entreprises du bâtiment font de la publicité sur des supports autres que leur véhicule ou leur domicile/atelier-boutique. Les encarts dans les pages jaunes concernent globalement 60% d'entre elles. C'est là le support le plus usité, loin devant les annuaires professionnels, la presse quotidienne régionale ou les gratuits. Au total, 57% des responsables d'entreprises consultent les appels d'offre. La participation à des foires et salons concerne, en revanche, seulement 14% des entreprises.

Rôle du réseau personnel

Par ailleurs, l'entretien d'un réseau de contacts professionnels se montre d'un intérêt stratégique d'après cette dernière enquête. Ainsi, la moitié des responsables d'entreprise entretiennent des contacts réguliers avec d'autres chefs d'entreprise de leur région, ainsi qu'avec des responsables administratifs locaux. Les formes que prennent ces relations sont très diverses : rencontres ponctuelles lors de visites amicales ou de participation à la vie associative, syndicale ou municipale.

Au-delà des démarches commerciales *stricto sensu*, les recommandations par un tiers jouent un rôle primordial pour nombre d'entrepreneurs. L'entreprise a intérêt à soigner ses contacts, étant donnée l'importance du bouche-à-oreille. Ce sont, en effet, le plus souvent les anciens clients qui recommandent à leurs connaissances l'entreprise dont ils ont été satisfaits. La recommandation est le fait de particuliers, mais également de promoteurs ou d'autres entreprises avec qui il convient de garder un contact régulier. En second lieu, ce sont les architectes qui prescrivent aux maîtres d'ouvrage un entrepreneur ou qui informent celui-ci de leurs projets en cours. La recommandation par un collègue est ensuite citée par un tiers des entreprises. Les recommandations par les agences immobilières sont plus souvent citées que les recommandations par des négociants ou grossistes.

Outils commerciaux

L'appartenance à un groupement permanent concerne 7% des entreprises interrogées. Pour un quart de ces entreprises, le groupement édite des catalogues, des plaquettes, réalise des mailings, investit en publicité, met en place des plans de communication. D'après 15% de ces entrepreneurs, le groupement a développé une véritable structure commerciale permettant de prospecter auprès de donneurs d'ordre potentiels et de procéder à des opérations massives de démarchage téléphonique. Cette politique de mutualisation des moyens commerciaux reste donc peu développée. De plus, 8% des entreprises appartiennent à un réseau mis en place par un fabricant. Ce taux est plus élevé chez les électriciens et plus faible chez les maçons. D'un point de vue commercial, l'intérêt d'un tel rapprochement réside, avant tout, dans l'image de marque que confère le partenariat avec un industriel. Ainsi, 20% de ces entrepreneurs déclarent bénéficier des investissements publicitaires du fabricant. Cette stratégie de partenariat est elle aussi

limitée à un faible nombre d'entreprises, mais a tendance à s'étendre avec l'émergence de nouveaux opérateurs non industriels.

Par ailleurs, les entrepreneurs disposent de différents outils pour promouvoir leur offre de service comme leur fichier client et les devis. Toutefois, en 1997, alors que plus des trois-quarts des entreprises étaient équipées informatiquement, seules 30% avaient mis en place un fichier informatisé de leurs clients. Pourtant, d'après ces derniers entrepreneurs, un tel outil procure de multiples avantages : accéder rapidement aux coordonnées des clients, à la nature des travaux réalisés et aux devis proposés, effectuer des mailings, des relances téléphoniques ciblées ou envoyer leurs vœux en début d'année. La question des devis divise les artisans : 69% des entrepreneurs proposent des devis avec variantes afin de personnaliser leur offre, alors que 31% sont partisans des devis uniques. Ces derniers considèrent qu'un devis avec variantes révèle l'incompétence de l'entrepreneur. Par ailleurs, 59% des artisans relancent les clients potentiels après l'envoi d'un devis. Une large majorité déclare informer leurs clients de l'existence d'aides publiques, d'avantages fiscaux et, dans une moindre mesure, de possibilités de financement auxquels ils ont droit.

Globalement, les entrepreneurs semblent assez satisfaits des politiques commerciales qu'ils ont mises en œuvre. Paradoxalement, seulement 15% d'entre eux estiment qu'elles ont une influence très positive sur leur activité. Le critère jugé le plus important est la qualité du devis. D'ailleurs, d'après les entrepreneurs que nous avons interrogés, ils semblent répondre relativement rapidement aux demandes de devis. Rares sont ceux qui répondent en plus de 2 semaines, à l'exception des maçons. Le tableau suivant présente la répartition des entrepreneurs interrogés en fonction de leur temps de réponse aux demandes de devis.

Répartition des entrepreneurs interrogés en fonction de leur temps de réponse aux demandes de devis

Ensemble de l'échantillon	
Moins d'une semaine	41%
Entre 1 et 2 semaines	42%
Plus de 2 semaines	16%

4.1.2 Encastrement et désencastrement des relations marchandes

Impact de la réputation locale

A première vue, les artisans semblent relativement passifs commercialement. La demande reste relativement soutenue. La plupart ont des carnets de commande fournis même en période de ralentissement conjoncturel, comme en 2002 et 2003. A partir d'un examen plus approfondi, il s'avère toutefois qu'ils équilibrent leurs relations commerciales à partir de liens personnels et de liens plus purement marchands. Pour fidéliser leur clientèle, ils disposent de différents leviers comme les prix, la qualité ou les délais. La gestion de leur marge d'affaires s'avère dans ces circonstances plus subtile que ne le laisse supposer le simple calcul de leur prix, apparemment très aléatoire.

La stratégie de nombre d'artisans est celle d'une réputation de qualité, comme l'illustre l'artisan A. Celui-ci a fondé sa stratégie sur une image de marque, qui lui permet d'appliquer des prix « raisonnablement élevés » et donc de s'assurer des marges confortables. Il s'agit de plus de fidéliser une clientèle. D'après B, l'important est d'être « reconnu sur la place ». Le leitmotiv des artisans, c'est le « bouche-à-oreille ». Leurs chantiers sont leur meilleure publicité.

Pour E, « le relationnel avec le client, c'est primordial. Il n'y a pas deux clients pareils, il faut s'adapter ». Cet artisan ne fait pas de prospection, mais apporte systématiquement les factures en main propre au client, ce qui permet par ailleurs de discuter avec lui des travaux qu'il envisage de faire.

Pour les artisans, la fonction commerciale consiste essentiellement à être visible et à établir une relation de confiance avec le client. L'artisan I nous a ainsi exposé ses techniques commerciales. « Ce qui est important, c'est l'écoute des clients. Eviter qu'ils soient mécontents. [...] Le dépannage, c'est comme une carte de visite. L'avantage par rapport au démarchage, c'est que le client a une demande à la base. [...] J'ai peint en jaune et rouge mes locaux. Comme ça, on est visible. Ça a d'ailleurs créé une polémique dans le voisinage. Je compte faire des portes ouvertes. Il y a un espace prévu pour ça. [...] Je propose une gamme très large en appareillage électrique. Il y a du choix. J'ai par exemple 6-7 interrupteurs différents. C'est pour pas qu'ils aillent chez Castorama. »

Une part importante des artisans que nous avons rencontrés nous a exposé la même recette « un client satisfait parle de vous à quatre autres personnes, un client mécontent se plaint de vous auprès de dix personnes ». Ils ont à l'esprit l'effet multiplicateur du bouche-à-oreille et les retentissements d'une mauvaise réalisation sur leur réputation. Alors qu'ils ont rarement recours aux enquêtes de satisfaction, deux entrepreneurs interrogés sur cinq s'assurent de la satisfaction du client après chaque chantier, au moment de la livraison ou de la facturation.

Répartition des entrepreneurs interrogés en fonction de leur mesure de la satisfaction des clients

	Ensemble de l'échantillon
Systématiquement par questionnaire	3%
Systématiquement à la réception des travaux	39%
Quelquefois oralement après les travaux	48%
Rarement ou jamais	19%

« Bons » et « mauvais » clients

Les artisans établissent une hiérarchie dans la clientèle de particuliers. Bien entendu, les plus gros pourvoyeurs de travaux pour les artisans sont les ménages à revenus élevés, et, en particulier, les plus de 60 ans. D'après l'Enquête Nationale sur le Logement, les 300 000 ménages qui réalisent des opérations de plus de 100 000 F représentent à eux seuls le tiers du marché de l'entretien-amélioration de logements. Pour les artisans, la hiérarchie des clients n'est pas uniquement fondée sur les revenus. Comme le souligne l'enquête INSIGHT (1997) sur l'attitude des professionnels vis-à-vis du marché de l'entretien-amélioration de logements, il existerait aux yeux des artisans de « bons » et de « mauvais » clients. Le bon client serait comme le « patient » face à son médecin : il a des besoins précis et les moyens de les financer, il vient en confiance consulter l'artisan qui lui a été recommandé, il est docile avant, pendant et après les travaux. Il ne discute ni les prix, ni les délais. Avec lui, l'artisan n'a pas à argumenter. Il peut se concentrer sur son « métier ». Le client difficile est le client qui a un comportement de consommateur : il a des envies imprécises, il fréquente les grandes surfaces de bricolage (GSB) et compare les prix, il consulte plusieurs entreprises, il discute les délais et surveille les chantiers.

Les liens d'interconnaissance éveillent la confiance de l'artisan : « Il se recommande de la part de quelqu'un, ça permet de savoir à qui on a à faire » (INSIGHT 1997). Pour l'artisan, le processus « normal » et sécurisant de prise de contact est l'appel d'un client sur recommandation d'un collègue ou d'un ancien client. Un client inconnu serait perçu comme « potentiellement dangereux ». De plus, ces liens d'interconnaissance facilitent l'établissement de relations de confiance avec le client. Cette confiance est d'autant plus nécessaire que les clients ne sont pas chez eux quand les entreprises réalisent des travaux. La confiance est donc nécessaire dans les deux sens. De plus, si les clients choisissent les entreprises, il semble que la sélection s'opère également dans l'autre sens. Certains artisans sélectionnent leurs clients.

De nombreux artisans « sélectionnent » leurs clients. L'artisan A réalise, d'après ses propos, 70 % de son chiffre d'affaires avec son voisinage et une clientèle fidélisée, soit grâce au « bouche-à-oreille ». A propos des clients, il note ainsi que « il y en a certains dont il faut se méfier ». L'artisan B exprime la même idée : « Je mets des barrières ». Suite à des problèmes d'impayés, ce dernier vérifie aujourd'hui la capacité de paiement des clients potentiels.

Certains artisans rationalisent leurs affinités pour les « bons » clients, par des arguments d'homophilie. Ainsi, la clientèle de l'électricien I est essentiellement constituée de « professions libérales, des avocats, des médecins... » : « Avec eux, on se comprend. (...) On est des indépendants ». Les artisans peuvent se montrer très déçus par la « trahison » de certains clients. L'artisan peintre H remarque amèrement : « Les clients peuvent nous laisser tomber comme de vieilles chaussettes ».

Avantages et inconvénients des relations encadrées et désencadrées

Les entrepreneurs du bâtiment accèdent principalement à des marchés par des relations personnelles comme les collègues et les clients fidélisés et par des moyens comme la publicité. Chaque source d'affaires présente des avantages et des inconvénients. Les moyens désencadrés permettent d'accéder à de nouvelles opportunités. Cependant, ces investissements se révèlent souvent peu rentables, au moins à court terme. Au-delà d'une question de coût, certains évitent volontairement de faire trop de publicité. L'artisan peintre H explique pourquoi : « Pendant longtemps, j'ai payé un encart dans les pages

jaunes. Ça représentait un budget de 20 000 F [3 000 €]. J'ai abandonné, parce que les gens qui appelaient, c'était surtout pour des devis ». Il estime que seul un devis sur 5 débouchait sur des travaux, alors que, par son réseau personnel, ce ratio est plutôt d'un devis réalisé sur deux.

Par ailleurs, il est difficile de négocier des marges intéressantes avec des relations personnelles. Les entrepreneurs se trouvent souvent obligés de faire des concessions en matière de marges, pour préserver la sécurité de ces relations. Vouloir contenter le client se fait, parfois, au détriment des marges. Nous avons accompagné l'artisan A sur un chantier qu'il réalisait pour le compte d'un « ami », un ancien voisin qui avait aussi longtemps été son banquier. Cet entrepreneur se trouvait dans une situation, où il pouvait difficilement refuser de réaliser des petits travaux supplémentaires en vertu des services rendus dans le passé et de la durée de la relation. Dans le bâtiment, les marges sont ainsi peu prévisibles, car les travaux réalisés sont rarement conformes aux devis. Les entrepreneurs ont des arbitrages à faire entre maintenir leurs marges et "faire plaisir aux clients" - pour les fidéliser. Ce type d'arbitrage donne souvent lieu à des prestations non déclarées, voire non rémunérées. Les négociations sont d'autant plus difficiles pour l'entrepreneur lorsqu'il existe des liens forts entre le client et lui.

Au-delà des marges, les compromis portent également sur la gestion des priorités. Le cas de E est, dans cette perspective, assez typique. Privilégier la satisfaction des clients peut entraîner des effets pervers en matière de gestion du carnet de commandes de l'entreprise. Conscient de ses limites à répondre à la demande, il peine pourtant à limiter ses prises d'ordre, ce qui engendre un cercle vicieux. E assure les fonctions commerciales : "il faut tourner". Il envoie des mailings et participe à des foires et des salons. Ces démarches ne portent leurs fruits qu'à moyen terme – « heureusement » d'après E, dont le carnet de commandes est saturé pour plusieurs mois. Il accumule les retards, car il n'ose pas refuser des chantiers à ses anciens clients même quand il sait qu'il est déjà "surchargé". Le non-respect des délais est d'ailleurs le seul reproche qui ressort de son enquête de satisfaction. "Mais ils n'ont pas idée, ils demandent toujours des trucs en plus qui n'étaient pas prévus".

Pour de nombreux artisans, cette stratégie de fidélisation de la clientèle est payante, même si elle signifie parfois une gestion délicate des

priorités. Ainsi, d'après l'artisan peintre G, ses anciens clients fidélisés constituent l'essentiel de ses marchés. Certaines relations datent de la création de l'entreprise. Il s'agit majoritairement de particuliers, plus rarement de syndicats de co-propriété. Ce type de clientèle peut se révéler fortement contraignant : « Là, par exemple, une cliente vient de m'appeler pour me dire qu'un appartement s'était libéré et qu'un nouveau locataire arrivait, alors qu'il y a des travaux à faire. Je vais devoir y aller demain. J'ai donc mon emploi du temps tout bousculé. Il va falloir que je fasse du bidouillage, parce que c'est vraiment du bidouillage ». La clientèle fidélisée lui assure cependant un apport régulier d'affaires. Il dit d'ailleurs ne pas vraiment ressentir la pression de la concurrence.

La gestion du carnet de commandes est un outil crucial de fidélisation des clients. Les artisans refusent d'ailleurs souvent les chantiers trop longs de manière à rester disponibles pour leurs clients fidélisés. Ils craignent qu'un refus entraîne la défection d'un de ces clients. Parmi les entrepreneurs que nous avons interrogés, plus de la moitié avouent avoir des difficultés à respecter leurs délais. Ces retards traduisent le fait que les clients et les entrepreneurs négocient les conditions de réalisation des travaux et que la nature de la relation joue un rôle important dans ces négociations. L'artisan M nous a dit faire patienter un cousin depuis plus d'un an pour la construction d'une maison. Il sait ce client captif. Il préfère donc satisfaire des clients qu'il ne peut pas faire attendre aussi longtemps.

Répartition des entreprises en fonction de la fréquence des retards par rapport aux délais de livraison

Ensemble de l'échantillon	
Souvent	15%
Quelquefois	39%
Rarement	30%
Jamais	16%

Comment les clients perçoivent-ils les artisans du bâtiment ? Une recherche de psychologie sociale montre que l'image des artisans est globalement positive auprès de la plupart des différentes catégories de clients (urbains à revenus élevés, urbains à revenus moyens et modestes et ruraux à revenus moyens et modestes), sauf auprès des ruraux à revenus élevés (Abric 1996). Chez cette dernière catégorie, une certaine méfiance est perceptible, fondée sur la crainte de prix abusifs (« à la tête des clients »), du non-contrôle de la qualité et du non-respect des délais. « Les aspects positifs du type de relations

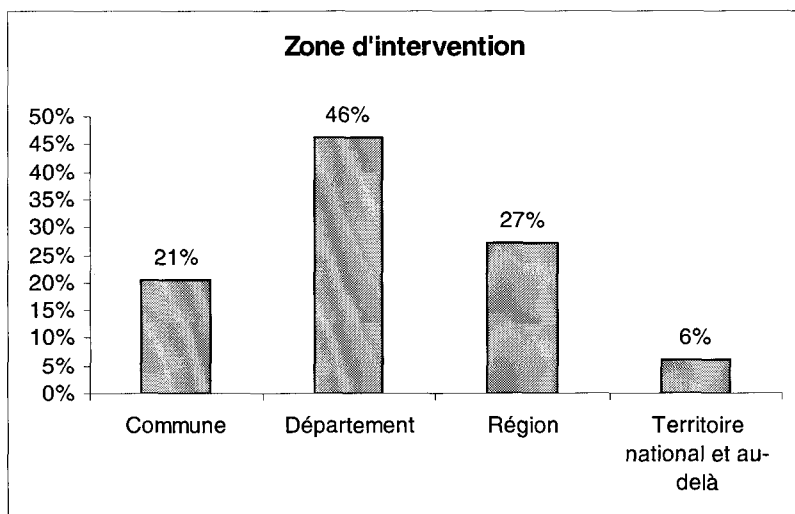
personnalisées, directes, que le client entretient avec l'artisan sont donc reconnues et appréciées mais elle aussi, du moins dans certains cas, a-t-elle son versant négatif et restrictif : celui d'un possible abus de confiance placée dans la compétence et la conscience professionnelle de l'artisan. Dès lors cette représentation négativisée de l'artisan détermine un certain type de relations de méfiance que l'on ne trouve dans aucun des autres groupes sociaux étudiés. » Toutefois, cette méfiance des ruraux à revenus élevés concerne essentiellement les artisans urbains. L'artisanat rural ou des petites villes offrirait, pour ces clients, plus de garanties grâce à la dimension héréditaire de l'entreprise artisanale et à la proximité.

4.1.3 Zone d'intervention et réseaux personnels

Marchés de proximité

Etant donné le rôle des relations de proximité, la plupart des entreprises ont une zone d'intervention relativement limitée. Celle-ci ne dépasse pas le département pour les deux-tiers des entrepreneurs interrogés. La taille des chantiers est bien entendu déterminante. Il n'est pas rentable économiquement d'avoir des déplacements trop importants pour des chantiers de taille réduite. Ainsi les trois-quarts des entreprises dont les chantiers ne dépassent pas 3 000 € en moyenne ont une zone d'intervention limitée au département. Celles dont les chantiers sont d'un montant plus importants, ont un rayon d'action qui va plus fréquemment au-delà.

Zone d'intervention des entrepreneurs interrogés



Taille de la majorité des chantiers en fonction de la zone d'intervention

	Département	Région et au-delà	Ensemble de l'échantillon
3 000 € et moins	73%	27%	100%
Plus de 3 000 €	61%	39%	100%

Mais le rôle du réseau personnel explique également le fait que les artisans n'interviennent que sur des marchés de proximité. Cet effet est notamment visible quand on compare les rayons d'intervention des artisans en fonction de leur mobilité professionnelle. Ceux qui ont travaillé dans un autre département ont des réseaux personnels qui leur permettent d'accéder à des marchés moins localisés. Ils interviennent plus fréquemment au-delà de l'aire départementale. Les entrepreneurs qui ont travaillé dans d'autres départements que celui de leur installation sont près d'une moitié à déclarer intervenir dans un rayon d'action régional, voire au-delà, alors que les deux-tiers de ceux qui ont toujours travaillé dans le même département ont un rayon d'action limité au département.

Zone d'intervention en fonction de la mobilité géographique au cours de la vie professionnelle

	A toujours travaillé dans le même département	A travaillé dans un autre département	Ensemble de l'échantillon
Département	66%	34%	100%
Région et au-delà	52%	48%	100%

Communautarisme

Deux constats découlent d'une première analyse de la structure du réseau des entrepreneurs du bâtiment. Tout d'abord, la taille de leur réseau apparaît relativement limitée. Les entrepreneurs interrogés sur les contacts importants en matière d'information sur leurs marchés, de recommandation et d'apport d'affaires citent 6,5 personnes en moyenne (cf. annexe 6). Bien qu'il s'agisse de petites entreprises, ce chiffre paraît bien faible au regard du nombre de chantiers qu'ils réalisent par an. Le deuxième constat est celui d'un fort encastrement professionnel et social de leurs relations marchandes. Ils font généralement partie d'un cercle restreint d'artisans. De plus, leurs relations familiales, amicales et de voisinage semblent jouer un rôle important en matière d'apports d'affaires plus ou moins direct.

Il existe une certaine multiplicité dans les échanges entre les entrepreneurs et leurs contacts, dans le sens où une part élevée des contacts est citée pour plusieurs ressources.

Près de la moitié des contacts cités comme stratégiques en matière d'information sur les marchés sont notamment cités comme contacts importants pour la recommandation. En analysant de manière plus approfondie la structure des réseaux par ressource, il apparaît que ce sont souvent les mêmes types de contact qui sont les plus fréquemment cités pour chaque ressource, soient les artisans des autres corps de métier. Les collègues artisans, en particulier ceux d'autres corps de métier, jouent un rôle essentiel, pour chaque ressource. Les artisans des autres corps de métier sont les contacts avec lesquels les relations sont les plus multiplexes en matière de ressources liées à l'accès au marché. Ces relations mettent en exergue les liens d'interdépendance qui existent au sein de cliques interprofessionnelles au niveau local. Les relations parmi les artisans d'un même corps de métier au niveau local sont également souvent multiplexes, bien que les échanges ne soient pas de même nature (« coups de main », matériel, etc.). Ces relations multiplexes traduisent l'existence d'une certaine solidarité entre les artisans. Le tableau suivant illustre, à partir d'un sous-échantillon, la forte multiplicité de ces relations professionnelles. Il met en exergue la part de contacts, avec lesquels les entrepreneurs échangent plusieurs types de ressources.

Part des relations multiplexes selon le statut des contacts pour un sous-échantillon d'entrepreneurs

	N	Part des relations multiplexes
Artisans du même corps de métier	36	33%
Artisans d'autres corps de métier	42	43%
Architectes, décorateurs, bureaux d'études	29	34%
Ensemble des contacts du sous échantillon	161	32%

Les contacts les plus importants en matière d'information sur leurs marchés sont les collègues artisans dans leur ensemble. Près de la moitié des personnes citées pour cette ressource sont des artisans. Viennent ensuite dans 9 % des cas des particuliers et des architectes, décorateurs, bureaux d'études. En matière de recommandation, 27 % des personnes citées sont des particuliers, soit essentiellement d'anciens clients satisfaits. Les contacts les plus cités après eux sont pour un autre quart des artisans, puis pour 9% des relations amicales, familiales ou de voisinage. Pour l'apport d'affaires direct, les maîtres d'œuvre sont cités de manière nettement prépondérante (près des deux cinquièmes des citations), puis les artisans d'autres corps de métier pour près d'une citation que cinq.

Statut des contacts cités pour l'information sur les marchés

	Répartition	Nombre moyen de citations	
		par entrepreneur	Ecart type
Artisans d'autres corps de métier	25%	0,88	1,47
Artisans du même corps de métier	21%	0,74	1,12
Architectes, décorateurs, bureaux d'études	9%	0,33	0,75
Particuliers	9%	0,31	0,80
Voisins, amis, familles	6%	0,23	0,53
Négociants, distributeurs	6%	0,21	0,55
Total citations	100%	3,49	2,42

Statut des contacts cités pour la recommandation

	Répartition	Nombre moyen de citations	
		par entrepreneur	Ecart type
Particuliers	27%	0,77	1,48
Artisans d'autres corps de métier	16%	0,45	1,10
Artisans du même corps de métier	10%	0,29	0,69
Voisins, amis, famille	9%	0,26	0,66
Architectes, décorateurs, bureaux d'études	8%	0,23	0,61
Total citations	100%	2,90	1,89

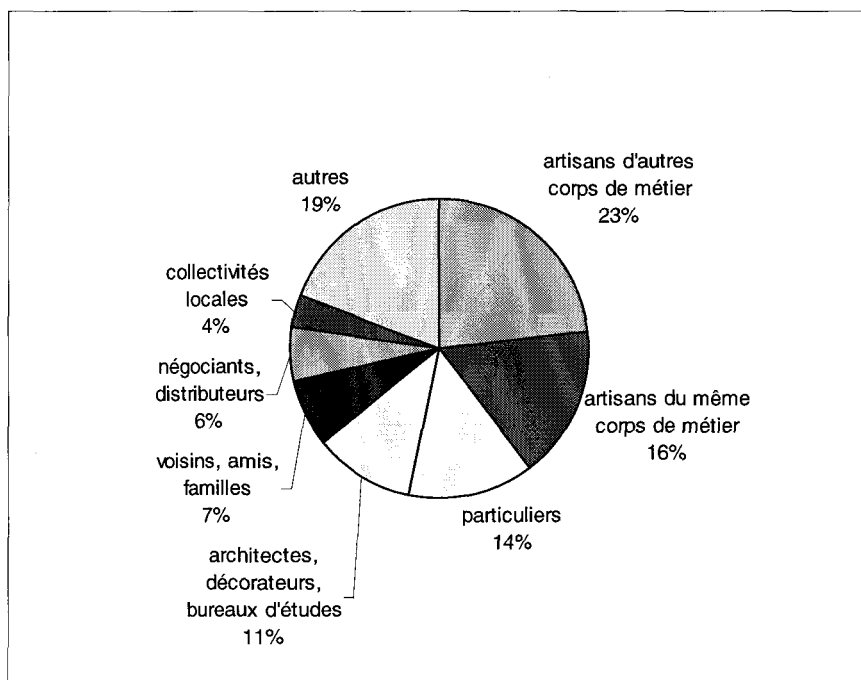
Statut des contacts cités pour l'apport d'affaires direct

	Répartition	Nombre moyen de citations	
		par entrepreneur	Ecart type
Architectes, décorateurs, bureaux d'études	38%	0,82	1,24
Artisans d'autres corps de métier	19%	0,42	0,82
Total citations	100%	2,18	1,25

Une autre caractéristique de ces réseaux tient à la place des proches. Tous réseaux confondus, la moitié des contacts cités sont des artisans et des proches. Le graphique suivant présente la répartition de l'ensemble des citations en fonction de leur statut. Soulignons néanmoins la contrepartie de ces remarques. Le poids des artisans et des proches dans les réseaux des entrepreneurs indique un certain communautarisme de la part de ces acteurs. En effet, ceux-ci forment généralement avec leurs contacts professionnels et personnels des micro-communautés locales cohésives et relativement fermées. La forte proportion d'immigrés parmi les entrepreneurs du bâtiment est peut-être un élément

permettant d'expliquer la forte cohésion et la relative fermeture des réseaux dans lesquels ils sont insérés⁸³.

Statut des contacts cités toutes ressources confondues



Les relations de proximité sont fondamentales en termes de dispositifs de confiance pour les artisans du bâtiment. La qualité artisanale se définit dans la relation intersubjective au client, fondée sur la renommée, les solidarités et les contraintes liées à la sociabilité locale. L'artisan établit une rente de situation liée à la division territoriale du travail, à la fois géographique et sociale. Toutefois, « pour secréter tous ces profits cette rente de situation exige de l'artisan une qualité fondamentale : sa disponibilité sociale pour la communauté. La qualité de son travail s'édifie dans cette relative indifférence au temps passé par laquelle peut se manifester, par la même opération, la durabilité des liens sociaux et la durabilité du travail réalisé, leurs qualités. [...] Dans ces conditions l'artisan se définit par (...) son positionnement individuel et familial dans un tissu de relations sociales et économiques fortement localisé. » (Raffin 1991a)

Ces dispositifs reposant sur les relations de proximité sont aujourd'hui mis en péril sous l'effet d'une tendance générale au développement des attitudes consuméristes qui

⁸³ Nous n'avons pas intégré de question concernant l'origine ethnique des entrepreneurs dans notre questionnaire. Il n'est donc pas possible de confirmer cette remarque à partir de nos données.

favorisent l'hégémonie d'une logique marchande, la crise structurelle du système professionnel, renforçant ainsi la concurrence, et le développement du bricolage. Ces tendances rendent plus précaires les anciennes sociabilités. « Dans ce nouveau contexte, les anciennes règles d'élection de l'artisan deviennent moins performantes à mesure que la force d'interconnaissance sociale qui préfigurait les formes de la reconnaissance professionnelles s'affaiblit. » (Raffin 1991a)

Par ailleurs, si l'encastrement social des artisans est favorable aux relations de confiance, il représente également un frein à leur développement. Sauviat montre à propos des consultants français, que l'encastrement de leur relations commerciales limite l'expansion des cabinets de conseil en management (1998). De fait, les cabinets français peinent à s'internationaliser. Les consultants recrutent leurs clients essentiellement parmi le cercle des anciens de leur école de commerce ou d'ingénieurs. Cette spécificité du monde des affaires français représenterait un frein à l'expansion de certaines entreprises, dont les cabinets de conseil. N'en irait-il pas de même, à une autre échelle, pour l'artisanat du bâtiment (même si leur encastrement social prend une autre forme que celui des réseaux des grandes écoles) ? Dans cette perspective, la formalisation des dispositifs de confiance des artisans, via des moyens plus impersonnels, représente un moyen de pallier les limites de leurs dispositifs traditionnels. Les dispositifs professionnels tels que les systèmes de qualification, de certification ou de labélisation sont des dispositifs de confiance impersonnels. Quelle en est la réelle portée en matière d'accès au marché pour les artisans du bâtiment ?

4.2 Renforcement des dispositifs professionnels

Les évolutions en matière de dispositifs professionnels de confiance ne sont pas propres au bâtiment, comme le montre la sociologie des professions. La tendance à la formalisation est largement généralisée à l'ensemble des professions (Freidson 1994). L'une des caractéristiques des professions est l'auto-régulation, comme forme de contrôle social. Traditionnellement, ce contrôle était formellement assuré par les organisations professionnelles avec la menace de l'exclusion et de la perte des privilèges associés. Mais le recours à de tels procédés était rare. La pression de l'opinion et de la tradition suffisait plus généralement à réguler la profession. Au cours des dernières décennies, ces mécanismes ont néanmoins révélé leurs limites eu égard aux nombreuses négligences et malversations.

Le bâtiment est l'exemple typique d'une profession victime d'une crise de confiance. Le problème de la qualité y est particulièrement prégnant depuis le milieu des années 70. Cette époque voit l'émergence de nouvelles exigences en matière de qualité de la part d'acteurs extérieurs au chantier, avec le retour à des traditions architecturales et à des formes plus complexes, de souci de l'environnement et l'amélioration de certaines performances techniques (Henry 1985). Pourtant, si des progrès ont été réalisés, la question de la qualité est toujours aussi problématique. « Les caisses d'assurance construction sont perpétuellement au bord de la faillite. Parmi les secteurs d'activité où la non-qualité est patente, la construction figure en bonne place. » (Henry 1991) Les dispositifs plus formels de qualification et de certification ont été en conséquence renforcés. Dans le bâtiment, les organisations professionnelles sont confrontées à la nécessité d'intervenir sur cette dimension économique, bien que certains dispositifs mis en place créent des tensions avec les valeurs de métier : « ceci n'est pas sans remettre, sinon en cause du moins en question la dimension identitaire de la qualité. Celle-ci avait été construite dans le cadre des idéologies corporatives comme une image de l'artisan reposant sur les mécanismes sociaux du renom. » (Raffin 1991b) Cependant, quelle est la réelle efficacité de ces dispositifs de confiance ? Ne s'agit-il pas plutôt de restaurer la légitimité controversée des professions du bâtiment ?

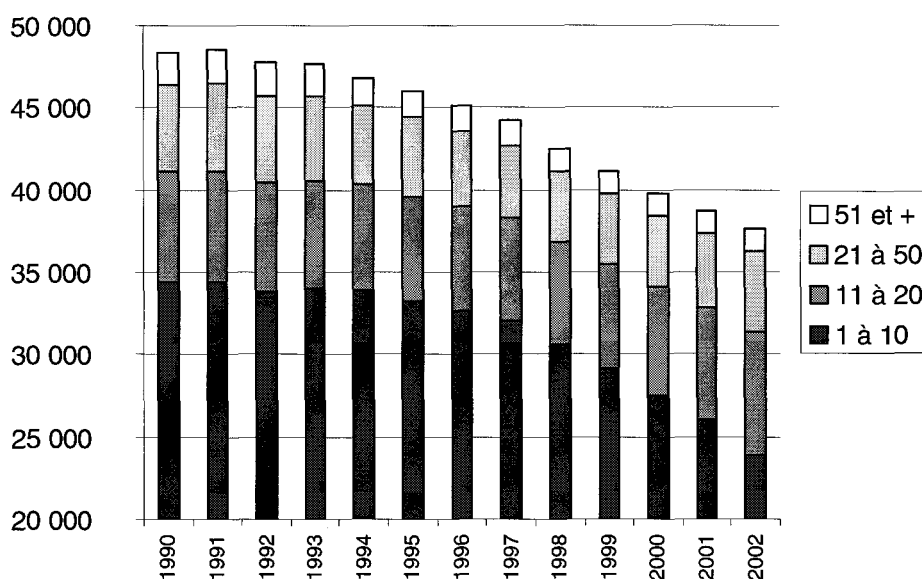
4.2.1 Qualification, certification et labélisation

Le système de qualification le plus important dans la construction est Qualibat. Il délivre d'ailleurs non seulement des certificats de qualification, mais aussi des certifications de démarche-qualité. Ce deuxième produit vise avant tout des entreprises de taille moyenne voire importante. Il s'agit d'une démarche plus exigeante et plus coûteuse, qui consiste à mettre à plat l'organisation, à revoir la distribution des responsabilités, à impliquer le personnel, à valoriser l'auto-contrôle... Ce système de certification concerne avant tout la gestion et l'assurance-qualité. Il comporte quatre catégories de certificats selon une échelle progressive d'exigences. Seule la dernière catégorie requiert un audit externe.

Systèmes de qualification

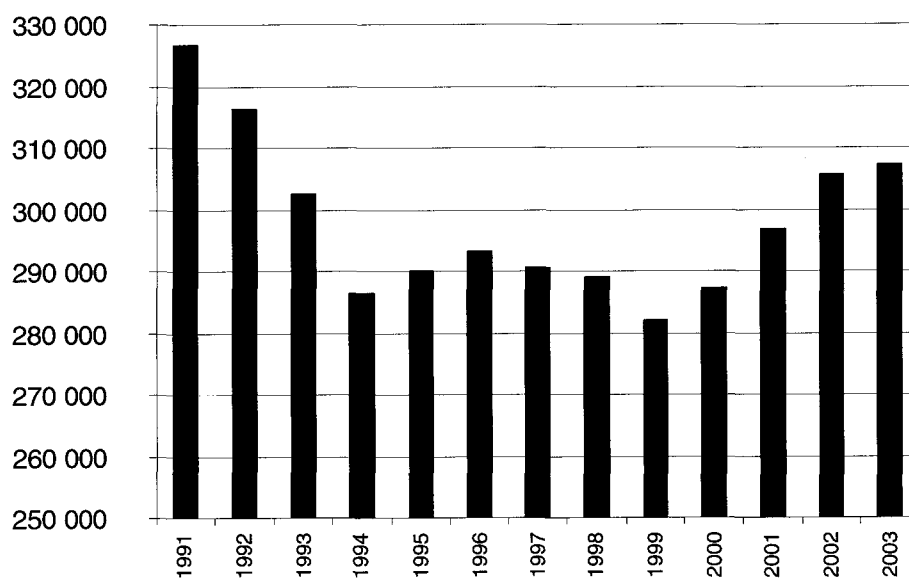
Le nombre de qualifications Qualibat ne cesse de diminuer depuis 1991, en particulier parmi les entreprises de la tranche d'effectifs des 1 à 10 salariés. Le bâtiment a connu une sévère récession au milieu des années 1990. le nombre d'entreprises artisanales a diminué de 1990 à 1994, puis de 1996 à 1999, comme le montre le deuxième graphique ci-dessous. Cependant il augmente fortement depuis, contrairement au nombre d'entreprises titulaires d'un certificat Qualibat. Comment expliquer cette diminution continue depuis 1991 ? Le mouvement de désyndicalisation permet d'apporter une première explication, étant donné le lien entre organismes de qualification et syndicats professionnels.

Evolution du nombre d'entreprises titulaires d'un certificat de qualification Qualibat par classe d'effectifs salariés de 1990 à 2002



Source : Qualibat

Evolution du nombre d'entreprises artisanales de 1991 à 2003

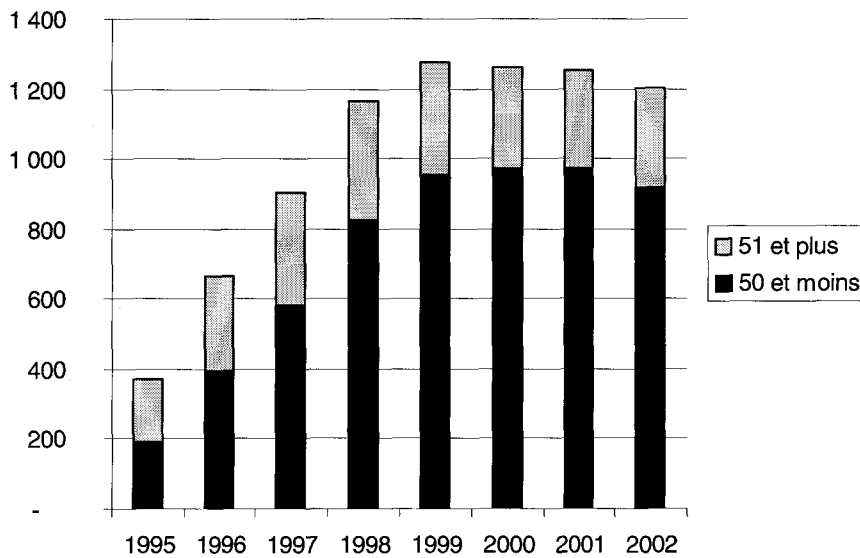


Source : RSA

Normalisation

Les certifications de démarche qualité sont plus récentes. Il est donc plus délicat d'analyser l'évolution de leur nombre. Concernant les certifications délivrées par Qualibat, on observe une stabilisation des effectifs certifiés depuis 1998-1999. Le nombre de certifiés a fortement augmenté essentiellement sous l'effet de la certification de petites entreprises. Mais le nombre de certifiés parmi les plus de 50 salariés reste stable depuis 1996.

Evolution du nombre du nombre d'entreprises titulaires d'une certification de système qualité par classes d'effectifs salariés de 1995 à 2002



Source : Qualibat

D'un côté, les systèmes de qualification professionnelle semblent ébranlés. De l'autre, les systèmes de certification ne paraissent pas réellement « prendre » dans le bâtiment. Henry explique notamment les succès mitigés de la normalisation par un manque d'intérêt de la part des maîtres d'ouvrage, en particulier de la maîtrise d'ouvrage publique (1996).

« A nouveau nous retrouvons en position nodale une maîtrise d'ouvrage hésitante et empêtrée dans ses ambiguïtés. [...] La recherche d'un compromis entre une coordination des acteurs de la construction par une convention marchande « moins disante », pourtant jugée par tous trop restrictive et dangereuse pour le maintien des savoir-faire, et une coordination par une convention de type industriel « mieux disant », crée des tensions autour de la normalisation. »

Les pratiques sur les marchés du bâtiment ne favorisent pas particulièrement la mise en place de démarches qualité. La qualité constitue au contraire la « variable d'ajustement » privilégiée.

« Le mode de dévolution des marchés, l'accentuation des contraintes de temps et de prix, un certain émiettement du marché, la sous-traitance sauvage, la déqualification ou le manque de compétences tout au long des filières-construction perturbent les échanges et la communication entre les acteurs et sont peu propices à une amélioration de la qualité des produits et du travail. » (Henry 1991)

D'autres raisons permettent d'expliquer le relatif échec des dispositifs de normalisation, en particulier les spécificités du procès de travail de type chantier (du Tertre 1991). Les contraintes de production conditionnent les modes de gestion de la qualité. La construction se différencie nettement de l'industrie par les caractéristiques de son procès de travail. Chercher à importer les méthodes industrielles dans le monde du bâtiment se heurte aux

spécificités du chantier, en particulier à sa forte variabilité interne et externe, à la diversité des techniques employées⁸⁴, à l'inexistence de machines-outils⁸⁵ et à l'impossibilité de dissocier les tâches de réalisation des tâches de régulation⁸⁶. Les systèmes de certification d'entreprises et d'assurance qualité doivent s'adapter à ces spécificités. L'introduction de conventions industrielles semble vouée à l'échec en particulier à cause des contradictions qu'elle soulève entre, d'une part, un projet volontariste de contrôle strict et, d'autre part, la nécessaire autonomie des équipes de travail. Sur les chantiers, les tâches opératoires d'exécution sont indissociables des tâches de régulation. Les effets peu convaincants des systèmes de normalisation dans la construction s'expliquent ainsi par leur relative inadéquation. La démarche qualité avec sa logique procédurale entre en particulier en contradiction avec la logique de métier, qui implique une négociation permanente et des ajustements mutuels sur les chantiers (Pillemont 2002). L'introduction d'une logique industrielle induit le passage d'un système de contrôle latéral à un système plus hiérarchique..

Emergence de systèmes de reconnaissance de la qualité de service

Les syndicats professionnels se tournent vers de nouveaux systèmes de reconnaissance de la qualité, moins exigeants que la normalisation inspirée du monde industriel, car ils sont conscients de la nécessité de soutenir la qualité dans ce secteur dont l'image est menacée à la fois par la multiplication d'intervenants peu scrupuleux et par un certain flegme commercial de nombreux artisans peu soucieux de respecter leurs engagements, voire de répondre à de simples demandes de devis. La CAPEB a mis en place un label : « AB5 ». Les exigences portent notamment sur le fait de répondre rapidement à une demande de devis, de respecter les délais et de contrôler la satisfaction de la clientèle. Ce dispositif est complété par un système de certification de service adapté à l'artisanat du bâtiment.

4.2.2 Enjeux des dispositifs professionnels

Les dispositifs de qualification, de certification et de labélisation mis en place essentiellement par les organisations professionnelles ont tendance à se renforcer. Il est toutefois légitime de s'interroger sur leur efficacité marchande, car ils ne sont

⁸⁴ Il n'est notamment pas possible d'appliquer les méthodes des industries de série, en recherchant un optimum en matière de temps d'occupation des équipements.

⁸⁵ Il est plus difficile de contrôler le travail direct réalisé avec des outils, que le travail avec des machines.

généralement ni connus, ni reconnus par les particuliers, les principaux clients des artisans du bâtiment. Une enquête auprès de consommateurs sur la qualité des produits et services artisanaux montre d'ailleurs que les titres ne sont pas de nature à favoriser la confiance.

« Bien souvent, la relation à l'artisan apparaît fortement personnalisée, fondée sur une sorte d'élection mutuelle. L'artisan semble avoir « ses clients » et puis les autres, le client essaye de trouver « son » professionnel, un peu comme on a « son médecin ». La confiance s'établit progressivement d'individu en individu. Il n'est donc pas étonnant que les critères de confiance s'appuient davantage sur les formes consacrées par la tradition (le prestige du compagnonnage), l'expérience personnelle ou l'ancienneté dans le métier que sur des accréditations officielles, comme les diplômes ou les titres. » (Gadéa 1996)

Une recherche pour le compte de l'AFNOR sur les critères de reconnaissance des activités artisanales souligne également le scepticisme à l'égard des démarches institutionnelles de qualité (Dupuey 1996). Ces dernières seraient perçues comme technicistes en opposition avec l'attente d'individualisation-personnalisation de la relation de service. Le cas de monsieur R., menuisier interrogé à propos du label Socotec, est peut-être caricatural, mais non moins significatif.

« A la question de savoir si le label Socotec est un argument commercial, monsieur R. éclate de rire : « Pour les gens, sûrement pas. Ils ont bien retenu Furiani. Il y a même des clients qui ont cru qu'on faisait partie de Socotec, ils se sont mis à avoir la trouille pour leur véranda. Non, je n'argumente pas sur Socotec : au mieux, ils ne connaissent pas, et je crois bien qu'ils s'en moquent. Non, moi j'argumente sur la proximité de l'entreprise, sur sa longévité, sur les prix... » » (Cloarec 1997)

Crise des professions

Quelle est la réelle portée de ces dispositifs professionnels ? Ne s'agit-il pas plutôt de stratégies visant à renforcer la légitimité professionnelle des entrepreneurs du bâtiment face aux différentes menaces de déprofessionnalisation ? En effet, les identités de métier sont remises en cause au profit d'une compétence de simple exécution. L'autonomie des entreprises est affectée par la perte de maîtrise du produit et du marché. Les professions du bâtiment semblent traverser une crise notamment liée au développement des produits « prêts-à-poser » et aux pratiques du « moins disant » sur les marchés publics (Pillemont 2002). Si ces dispositifs sont présentés comme des systèmes de reconnaissance de la qualité à l'attention des maîtres d'ouvrage, il semble que leur efficacité se mesure plutôt en terme de reconquête d'une légitimité ébranlée vis-à-vis du public.

⁸⁶ « L'intensité directe du travail » est intrinsèquement liée à « l'intensité connexe du travail » dans le bâtiment.

Au-delà de l'opinion publique, cette stratégie de reconquête semble d'ailleurs destinée aux artisans eux-mêmes. Cette dernière catégorie est peut-être paradoxalement la principale catégorie visée par ces politiques professionnelles. De fait, la perte de légitimité concerne également les organisations professionnelles qui voient leurs effectifs d'adhérents diminuer continuellement depuis les années 90. Or le renforcement des dispositifs de qualification, de certification et de labélisation coïncide avec le mouvement de désyndicalisation. L'enjeu de l'instrumentation d'une identité catégorielle est de construire et de faire reconnaître comme générique un ensemble de qualités dont chaque membre de la catégorie cherche à se prévaloir (Raffin 1991a). Les normes de qualité de l'artisanat du bâtiment étaient, jusqu'à peu, le résultat d'un accord tacite et intersubjectif. Elles n'étaient objectivées que dans les formes à la fois stables et mouvantes du réseau de sociabilité. Aujourd'hui, le renforcement des dispositifs impersonnels de qualification, de certification et de labélisation consiste à réaffirmer le poids des professions dans d'autres arènes que celles du chantier (Abbott 1988). Ces dispositifs visent plutôt l'arène publique par la promotion de labels de qualité artisanale et l'arène législative en faisant, par exemple, dernièrement entériner les modalités de certification de qualité de service pour l'artisanat du bâtiment.

La crise des professions du bâtiment aiguise les appétits d'autres acteurs de la filière. Voyant la légitimité des entreprises du bâtiment ébranlée, les architectes cherchent notamment à élargir leur champ d'intervention et lorgnent du côté des attributions généralement confiées aux entreprises, comme la conception dans le cas de chantiers relativement modestes⁸⁷. Leur principal argument se résume en deux mots : la « qualité architecturale ». A travers ce terme, l'argumentation consiste à remettre en question les capacités des entreprises à réaliser des ouvrages de qualité et à mettre simultanément en avant l'aptitude des architectes à garantir cette qualité tant recherchée. Ce conflit entre architectes et entreprises au sujet des frontières de leur profession est très ancien. Les architectes se sont peu à peu imposés dans l'histoire, en s'attribuant certaines des prérogatives des professionnels. L'abstraction de leur savoir s'avère leur meilleur atout (Abbott 1988).

« Quand on regarde la notion de savoir-faire et la notion de savoir dans le système de production, dans le rapport qui existe entre la conception et la réalisation, on s'aperçoit que le métier

⁸⁷ Au cours des dernières années, plusieurs projets de loi sur l'architecture ont été proposés jusqu'à présent en vain. Leurs objectifs étaient principalement de baisser le seuil de recours obligatoire à un architecte. Ce seuil est actuellement fixé à 170 m² pour des créations de surface. Or cette profession souhaiterait voir ce seuil diminuer de manière à généraliser le recours aux architectes.

d'architecte s'est enrichi, ou que, du moins, il a continuellement volé le savoir-faire qui s'est trouvé dans les chantiers depuis la Renaissance jusqu'à aujourd'hui. / La décision, la conception a disparu du chantier et du coup la notion de savoir-faire s'est transformée en un pur savoir qui s'est trouvé entre les mains de l'architecte. » (propos de M. Kébal dans Tripier 1985)

Risques de déprofessionnalisation

Cependant, pour que cette stratégie de reconquête de la légitimité professionnelle soit efficace, encore faut-il qu'elle soit sous-tendue par des dispositifs de régulation crédibles. Or ces dispositifs mettent les organisations face à des contradictions généralement dissimulées, car insolubles. D'un côté, les organisations professionnelles ont vocation à rassembler le plus grand nombre de professionnels possibles. Leurs effectifs d'adhérents sont en effet la preuve de leur représentativité et assoit donc leur pouvoir. Une certaine opacité règne d'ailleurs souvent autour de leur nombre exact d'adhérents. De l'autre, les systèmes de reconnaissance de la qualité supposent par définition une logique de sélection.

Malgré ces contradictions, une profession a bien entendu intérêt à contrôler la qualité des prestations de ses membres. Le discours des professions s'attaque d'ailleurs généralement aux « charlatans », ceux qui ne disposent pas des compétences liées à l'appartenance à la profession. Les associations professionnelles sont considérées comme un élément important de régulation par la sociologie des professions⁸⁸ depuis Durkheim. Ce dernier voyait dans le renforcement du pouvoir des groupes professionnels et des corporations un moyen de moraliser l'activité économique, grâce à leur capacité de régulation et à leur dimension identitaire. L'une des particularités des professions tient à leur auto-régulation⁸⁹. Cette forme particulière de contrôle social se différencie du contrôle hiérarchique et du contrôle informel par les collègues (Freidson 1994c). Or de nouvelles formes de régulation verraient le jour avec l'intervention croissante de l'Etat et le durcissement de la concurrence. Certains sociologues font l'hypothèse que les professions perdent de leur pouvoir d'auto-régulation. Il y aurait ainsi une sorte d'alignement des formes de régulation, sur le contrôle formel et hiérarchique. D'après Freidson, la nature du contrôle professionnel évolue effectivement vers plus de formalisation, mais il reste néanmoins dominé par les professionnels. L'Etat ne remet d'ailleurs généralement pas en

⁸⁸ Freidson note toutefois que les sociologues ont souvent été les dupes des professions établies (1994a).

⁸⁹ En France, le corporatisme éveille une profonde méfiance, car il est associé à la défense de privilèges. Le corporatisme d'Etat, lié à la fonction publique et aux entreprises publiques, conforte cette méfiance (Segrestin 1985). Les professions ne sont d'ailleurs pas organisées de la même manière en France et dans les pays anglo-saxons, où elles sont plus développées. Le poids de l'Etat est caractéristique du système français des professions.

cause ce pouvoir d'auto-régulation, même s'il cherche parfois à favoriser une plus grande concurrence sur les prix. Le contrôle se formaliserait notamment par un renforcement de la hiérarchie des statuts et de l'autorité. Les dispositifs de qualification, de certification et de labélisation participent de cette tendance.

Pour Haug, le mouvement de déprofessionnalisation est une tendance générale renforcée par le rôle de l'informatique en matière de diffusion des connaissances associé à l'accroissement du niveau de formation de la population (1977). Les professions perdent leur monopole sur des connaissances abstraites et ésotériques, qui contribuaient fortement à leur prestige. L'élévation du niveau de formation contribue à la démystification des savoirs professionnels. L'expert remplace progressivement le professionnel. Et le modèle du client-patient est escamoté au bénéfice de celui du consommateur. Cette tendance est visible dans le bâtiment à travers le succès du bricolage. Cependant, toutes les professions du bâtiment ne sont pas concernées de la même manière par cette tendance. Il s'agit donc de différencier les évolutions selon les corps d'état⁹⁰.

Différenciation des enjeux selon les professions

Les enjeux des systèmes de qualification, de certification et de labélisation ne sont d'ailleurs pas les mêmes selon les métiers. Le CIP est un label d'identité artisanale (Raffin 1988). Lorsqu'il a été mis en place, les positions des représentants professionnels des différents corps de métier divergeaient fortement quant à ses enjeux (Raffin 1991b). Ces divergences reflétaient l'état de santé de chaque profession du bâtiment. Les charpentiers et menuisiers exprimaient la crainte qu'une définition normalisée de la qualité pâtisse aux savoir-faire. Il en allait de même pour les métiers de la pierre, dont les représentants soulignaient de plus l'importance de l'image d'excellence dans l'exemplarité du patron. La position des représentants des métiers du plâtre traduisait la crise d'identité d'une profession reléguée à un rôle de pose d'éléments préfabriqués. Les peintres mettaient en avant le fait que les clients cherchent en eux un décorateur compétent, au-delà d'un peintre. Les électriciens et plombiers-chauffagistes savent que leur activité dépend de leurs relations avec les fournisseurs d'énergie, les fabricants et les négociants. Ils se

⁹⁰ De même, il est difficile de parler de déprofessionnalisation de manière générale. Il est plus pertinent de spécifier le segment professionnel auquel il est fait référence, ainsi que le niveau d'analyse (Freidson 1994b).

satisfaisaient d'une orientation industrielle de la définition de la qualité⁹¹, souhaitant plutôt apparaître comme des spécialistes que comme des artisans.

« L'enjeu de la qualité est donc l'occasion de stratégies différenciées, d'affirmation des identités professionnelles. Pour les uns, c'est le rappel d'une qualité résultante d'une relation intime de l'artisan à son produit, à son matériau, qualité de la relation au travail censée assurer le renom, la visibilité de l'homme de l'art. Pour les autres, cette visibilité doit être instrumentée par la constitution d'une charte de qualité qui est le moment de recomposition de l'identité professionnelle. Pour d'autres enfin, la visibilité doit être organisée par des dispositifs de certification de conventionnement, desquels s'opérerait la justesse de l'équation qualité = qualification. » (Raffin 1991b)

Ces stratégies diversifiées en terme d'affirmation d'une identité professionnelle traduisent les positions respectives des différents corps d'état dans la filière de la construction. Ces positions évoluent notamment sous la pression d'acteurs extérieurs aux secteurs. Ces derniers, aussi bien en amont qu'en aval de la filière, adoptent différentes politiques d'intégration du processus productif à travers la constitution de réseaux d'entreprises. Ces politiques visent en particulier un meilleur contrôle de la qualité des prestations. Elles participent à la formalisation des dispositifs de confiance.

⁹¹ Le CIP 28 correspondant à la plomberie est conditionné par la présentation de 4 certificats de conformité de moins de 2 ans.

4.3 Développement des intermédiaires marchands

Si certains dispositifs professionnels signifient l'introduction de conventions industrielles de la qualité dans le bâtiment, la montée des systèmes d'intermédiation correspond à l'émergence d'une convention plus marchande. Ces différentes stratégies de formalisation des dispositifs de confiance ambitionnent toutes d'améliorer la qualité dans le bâtiment. Si les objectifs des dispositifs professionnels dépassent une certaine efficacité marchande, les systèmes d'intermédiation viennent quant à eux plus spécifiquement pallier l'affaiblissement des dispositifs traditionnels des artisans. Quels sont les logiques des différents systèmes d'intermédiation ? Comment sont-ils perçus par les artisans ? Quelles menaces et opportunités représentent-ils pour les artisans ?

4.3.1 Différents systèmes d'intermédiation

De nouveaux acteurs cherchent à s'implanter ou à développer leur présence sur les marchés du bâtiment, en structurant l'offre de services des professionnels. Ce phénomène s'est fortement accéléré dans la deuxième moitié des années 90 (CAPEB / DEcas / I+C 2000). Les grandes surfaces proposent par exemple des services de pose de moquette et d'installation de cuisines équipées. Les industriels développent des systèmes de label, de franchise et d'enseigne. Les fournisseurs d'eau et d'électricité proposent eux aussi des prestations assurées par des professionnels comme des bilans rénovation électrique, du dépannage. Mais ce sont les sociétés d'assistance (i.e. de gestion de sinistres) qui ont développé les réseaux de professionnels les plus importants.

Les attentes des consommateurs évoluent vers un besoin de sécurisation (INSIGHT 1997). Les travaux dans l'habitat sont perçus comme une entreprise hasardeuse. Les particuliers se méfient des artisans et sont réticents à leur demander conseil. De nombreuses zones d'ombre existent en particulier au sujet de l'aspect légal des travaux, de leur estimation précise et de la représentation des bénéfices finaux des travaux. Or ces opérateurs, conscients des mutations du marché, tentent de s'y implanter ou de s'y développer, en se positionnant comme intermédiaires entre les artisans et le client final. Ces systèmes d'intermédiation⁹² semblent de prime abord remettre en cause les valeurs traditionnelles de l'artisanat.

⁹² Soulignons qu'il n'y a généralement pas de mise en concurrence des entreprises dans ces systèmes, contrairement à ce qu'une acception stricte du terme d'intermédiation laisserait supposer.

La principale caractéristique des systèmes d'intermédiation tient à la faible intégration des entreprises. Contrairement aux systèmes d'enseigne et de franchise, l'entreprise reste relativement autonome. Les entreprises s'engagent seulement à respecter un cahier des charges, en matière de conditions d'intervention et d'information de l'opérateur sur le déroulement de l'opération. Cependant, les enjeux dépassent ceux d'une simple labélisation, dans la mesure où l'opérateur est apporteur d'affaires. Les relations des entreprises avec l'opérateur s'apparentent dans une certaine mesure à des relations de sous-traitance. L'opérateur se porte garant des prestations de l'entreprise. En contrepartie, l'entreprise verse une commission à l'opérateur sur les affaires apportées (5 à 15%) et/ou un droit d'adhésion. Le tableau suivant schématise les différences qui existent entre ces systèmes et d'autres modes d'intégration plus classiques tels que les systèmes de franchise ou la filialisation.

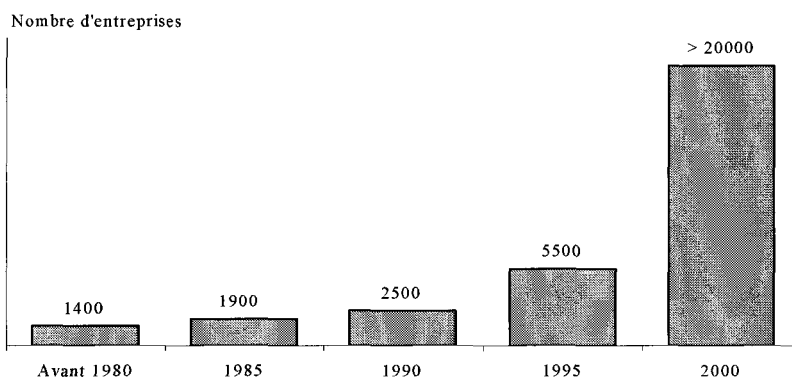
Spécificités des systèmes d'intermédiation par rapport à d'autres formes d'intégration

Collectifs d'entreprises	Mode d'intégration	Pouvoir de décision	Exemples
Systèmes d'intermédiation	Contrat d'adhésion (cahier des charges)	Délégation relative	Technal, Lapeyre, Camif Habitat, Castorama, Leroy Merlin, Texeurop, Inter Mutualité Assistance, Alliance Electrique, Système Bien Etre
Groupements d'entreprises	Mutualisation de moyens	Collégial	Coopératives, groupements de service après vente, associations
Franchises	Intégration (salariés ou concessionnaires)	Hiérarchique	KparK, Lorenove
Filiales de groupe	Rachat	Hiérarchique	A.R.A.

En 1980, on dénombrait environ 1 400 entreprises adhérentes à un système d'intermédiation, 5 500 en 1995 et plus de 20 000 en 2000 (CAPEB / I+C 2000). Si ces chiffres restent modestes, la majorité des opérateurs interrogés parient sur un essor rapide de ces systèmes dans un avenir proche. Cette forte augmentation est donc amenée à se poursuivre. Globalement, l'ensemble du chiffre d'affaires généré par ces systèmes était estimé pour 2000 à 5 milliards de francs hors taxes (fournitures et main d'œuvre), soit 1%

du chiffre d'affaires du bâtiment. Ils rassemblent par ailleurs 7 % des petites entreprises du bâtiment.

Evolution du nombre d'entreprises adhérant à des systèmes d'intermédiation



Source : CAPEB / I+C 2000

Cependant, ces systèmes diffèrent fortement les uns des autres. Les intérêts des opérateurs divergent. Ils ne s'adressent d'ailleurs pas aux mêmes marchés. Certains rassemblent tous les corps de métier, alors que d'autres sont plus spécialisés. Certains ont une couverture régionale, d'autres nationale. Ils sont de plus de tailles très disparates. Les systèmes des sociétés d'assistance rassemblent le plus grand nombre d'entreprises. Inter Mutualité Assistance compte environ 3 800 entreprises du bâtiment adhérentes et Multi-Assistance 3 500. Les réseaux d'industriels engendrent en revanche les plus gros volumes d'activité. Ils réalisent la moitié du chiffre d'affaires de l'ensemble des systèmes d'intermédiation. En effet, les entreprises adhérentes sont de plus grande taille, effectuent des travaux de rénovation conséquents et réalisent en moyenne plus de 30 % de leur chiffre d'affaires via les apports d'affaires de l'industriel, alors que dans les autres réseaux, la part est nettement inférieure à 30 %. Le tableau suivant synthétise les principales caractéristiques des systèmes par type d'opérateur.

Caractéristiques des systèmes d'intermédiation en fonction du type d'opérateur

	Industriels	Distributeurs	Fournisseurs d'énergie	Sociétés d'assistance
Nombre d'entreprises adhérentes	60 (réseau régional) à 550 (réseau national)	50 à 300 (régional) >1500 (national)	1000 à 2000 couverture nationale	900 à 4000 couverture nationale
Corps de métier représentés	Spécialisés dans les produits de l'opérateur	Tous corps de métier	Techniques (électriciens, plombiers, chauffagistes)	Tous corps de métier, mais surtout peintres et serruriers
Taille moyenne des entreprises adhérentes	14 salariés	4 salariés	5 salariés	9 salariés
Passation du contrat de prestation de service	Client / Artisan	Client / Artisan Client / Distributeur	Client / Artisan	Client / Artisan Client / Compagnie d'assurance
Rémunération des opérateurs	Vente des produits Droits d'adhésion	Vente des produits Commissions	Contrats avec les clients Droits d'adhésion	Commissions Contrats avec des compagnies d'assurance

Source : d'après CAPEB / DEcas / I+C 2000

Associations gérées par EDF

EDF gère principalement deux réseaux d'entreprises, composés de nombreuses associations locales : Système Bien Etre et Alliance Electrique. L'un de ces réseaux est géré conjointement avec les principales organisations professionnelles du secteur de l'installation électrique.

Nous avons enquêté auprès d'une de ces associations d'électriciens et climaticiens, l'association X. Alors qu'elle en était l'instigatrice, EDF a créé une structure parallèle à X, l'association Y. Les relations entre les membres de X et EDF se sont détériorées à la suite de désaccords au sujet des frais d'animation du réseau.

Des commerciaux d'EDF prospectent auprès des particuliers et les conseillent sur les travaux à entreprendre en matière de rénovation de leur installation électrique. Ils sont, d'après C, « neutres, dans la mesure où ils n'ont rien à vendre ». Mais EDF présente un intérêt direct à ces démarchages. Le chauffage électrique, en particulier, représente une part

de plus en plus importante de son chiffre d'affaires depuis quelques années.

Les arguments des commerciaux d'EDF consistent essentiellement en des prêts à taux avantageux. Ils prescrivent aux clients potentiels des installateurs de l'association Y, dont ils peuvent mettre en avant certains installateurs de leur choix. Le client contacte ensuite le ou les installateurs recommandés, pour qu'il(s) réalise(nt) un bilan rénovation électrique (BRE). L'artisan C déclare qu'une telle pré-étude, qu'il ne facture pas au client, exige en général 6 à 7 heures de travail. Or ces pré-études n'aboutissent pour lui à des travaux que dans un cas sur trois.

Il existe une certaine ambivalence des électriciens vis-à-vis d'EDF. Malgré de profonds désaccords et une émancipation de X par rapport à EDF, les 20 membres de X font tous partie de Y, qui regroupe aujourd'hui 50 entreprises. Or certains réalisent l'ensemble de leur chiffre grâce aux apports d'affaires d'EDF.

Systèmes gérés par des industriels

Certains industriels créent des clubs d'artisans. Ce ne sont toutefois pas de simples clubs ; ils ont généralement une fonction commerciale très marquée. Il s'agit pour les industriels de se constituer un noyau d'installateurs qualifiés.

L'artisan plombier A entretient des relations rapprochées avec le fabricant de chaudières De Dietrich. Il a organisé deux portes ouvertes dans son entreprise, au cours desquelles il exposait les produits de cette marque. Il fait partie du "club VIP" de De Dietrich. Le club lui apporte 1 à 3 clients par an et lui procure essentiellement des informations techniques. Cet artisan participe aux voyages organisés, qui sont l'occasion « d'approfondir les liens avec les collègues ». Au-delà des apports d'affaires, l'adhésion lui confère surtout un bénéfice en terme d'image de marque. Il observe que les industriels développent de plus en plus de services à l'égard des artisans, de manière à les fidéliser. Les artisans sont, d'après lui, des clients plus intéressants que les autres entreprises. Les fournisseurs dégagent des marges d'autant moindres avec les entreprises de plus grande taille qu'elles disposent d'un plus grand pouvoir de négociation que les artisans. De plus, les commandes

des entreprises de grande taille représentent une plus grande incertitude, dans la mesure où leur défection engendre des pertes plus importantes.

Si ces deux derniers types de systèmes correspondent à des stratégies d'intégration de la filière par l'amont, les systèmes mis en place par des gestionnaires de sinistre ou des grandes surfaces correspondent à des stratégies d'intégration par l'aval. Citons deux exemples très contrastés, celui de Texeurop et de Camif Habitat. Texeurop est né de l'alliance d'Europ Assistance et de Texa, un cabinet d'expertise. Son activité reposait à l'origine sur les compagnies d'assurance qui ont recours aux artisans affiliés pour réparer des sinistres (vols, dégâts des eaux, incendies). Elle a été étendue au marché de l'entretien-amélioration, grâce à des partenariats. Ce réseau compte aujourd'hui plus de 1 500 membres de 25 corps de métier différents, mais 80% des interventions concernent la peinture et les revêtements de sol, soit de petites interventions. La part d'apport d'affaires est très variable selon les entreprises. Certaines réalisent plusieurs missions par semaine. D'autres aucune dans l'année. Camif Habitat rassemble des maîtres d'œuvre et des architectes qui disposent de leur propre réseau d'entreprises au niveau local. L'activité se concentre sur le marché de la maison individuelle et celui des gros travaux de rénovation.

4.3.2 Perception des artisans

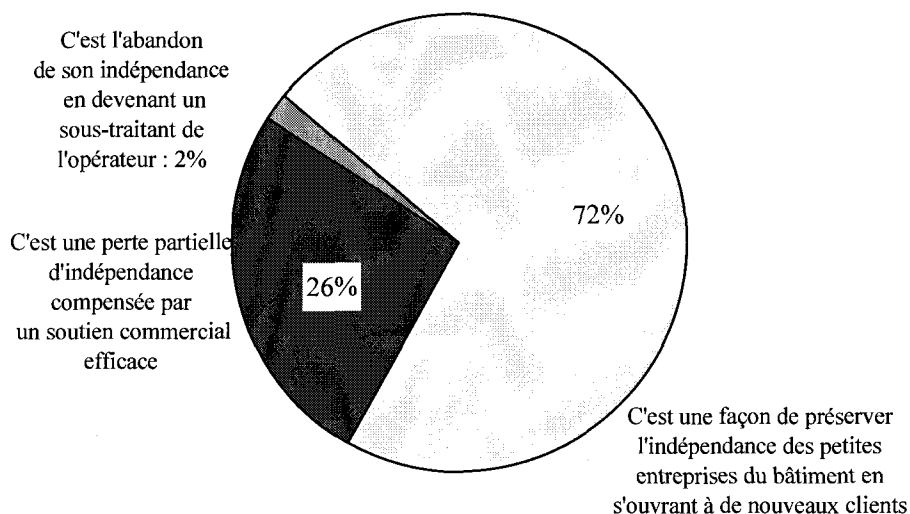
Appréciations des adhérents

L'étude CAPEB / DEcas / I+C porte sur un panel de 215 adhérents à ces systèmes. Elle montre que ces derniers sont satisfaits de leur adhésion⁹³. Ils adhèrent en moyenne à deux systèmes d'intermédiation. Près d'un tiers adhèrent même à trois systèmes différents. Trois-quarts des membres de réseaux de distributeurs ou de fournisseurs d'énergie ont adhéré sur les conseils d'un collègue artisan. Les entreprises membres de réseaux d'industriels et de fournisseurs d'énergie adhèrent avant tout pour bénéficier de l'image de marque de l'opérateur. Les adhérents de réseaux de distributeurs ou d'assistants cherchent plutôt à externaliser une part de leur fonction commerciale. L'apport d'affaires représente en moyenne 23 % du chiffre d'affaires des entreprises. Les entrepreneurs interrogés souhaitent d'ailleurs que cette part augmente pour atteindre 34 % de leur production.

⁹³ Cette enquête comporte cependant un biais dans la mesure où les listes d'adhérents ont été fournies par les opérateurs.

Les règles imposées paraissent peu contraignantes aux entrepreneurs interrogés. Même en matière de fixation des prix, les entrepreneurs ne jugent pas les barèmes contraignants, mais utiles. Au-delà des apports d'affaires, les adhérents sont surtout satisfaits de l'image de marque dont ils bénéficient via leur adhésion. La majorité des entrepreneurs estiment que leur adhésion équivaut à une labélisation ou à une certification. Dans les réseaux d'industriels et de fournisseurs d'énergie, les entreprises appliquent d'ailleurs des tarifs plus élevés pour les clients apportés par ces intermédiaires. Les tarifs sont, en revanche, inférieurs pour les affaires apportées par les distributeurs et les assistants à ceux généralement pratiqués par les entreprises.

Il semble que l'impact de l'adhésion à ces systèmes soit positif en termes de gestion et de développement des entreprises. Plus d'un quart ont modifié leur organisation suite à leur adhésion, essentiellement au niveau administratif (gestion des rendez-vous, du planning, des commandes...) et dans une moindre mesure au niveau technique (suivi des chantiers, rapidité d'intervention, création d'une équipe spécifique d'intervention). Et 17 % ont embauché du personnel supplémentaire. Près des trois-quarts des entrepreneurs interrogés pensent paradoxalement que l'adhésion à ces systèmes est une façon de préserver l'indépendance des petites entreprises du bâtiment et sera un apport substantiel d'activité pour les entreprises du bâtiment. De plus, la majorité estime que l'amplification de ce phénomène sera durable et de grande ampleur.

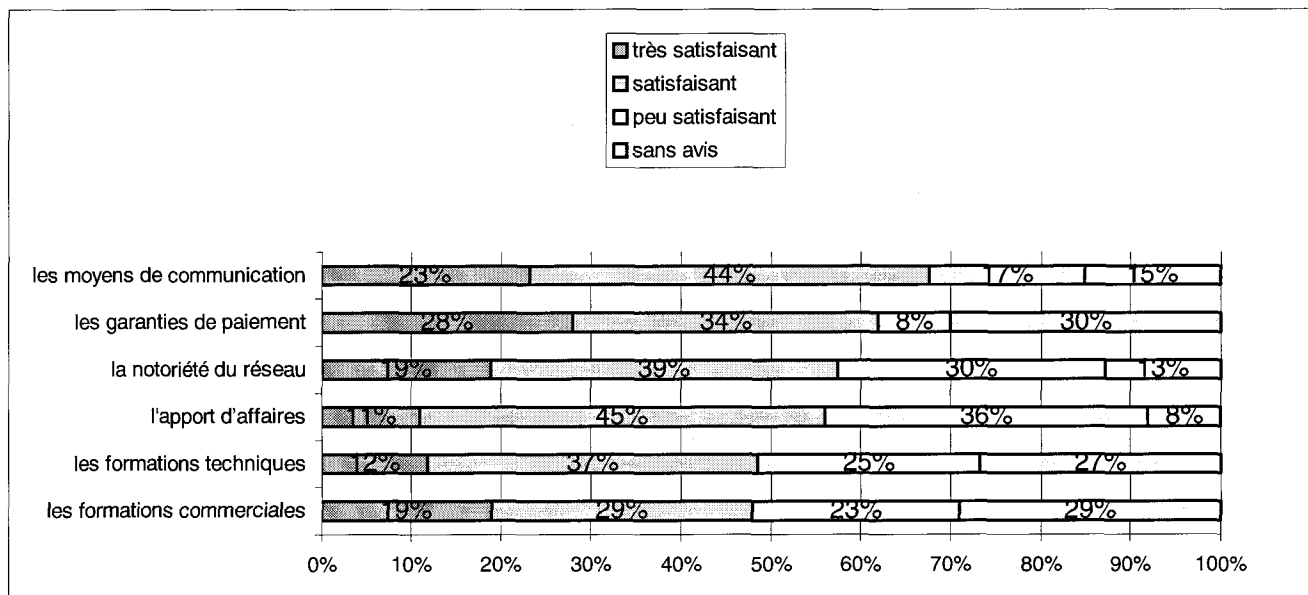


CAPEB / DEcas / I+C 2000

Avis des élus professionnels

En 2002, nous avons mené une enquête auprès d'environ 300 élus de la CAPEB au cours des Journées d'Etudes et de Formations (JEEF) organisées annuellement par chaque Union Nationale Artisanale (UNA)⁹⁴. Cette enquête par questionnaire (cf. annexe 9) visait à recueillir leur avis concernant les systèmes d'intermédiation. Les résultats convergent avec ceux de l'enquête CAPEB / DEcas / I+C. Les élus adhérant à des systèmes d'intermédiation en sont satisfaits. Les avantages qu'ils y voient le plus fréquemment sont les supports commerciaux, les garanties de paiement et la notoriété de l'opérateur.

⁹⁴ L'enquête a été menée au cours de 7 journées d'études, soit toutes les assemblées annuelles des élus professionnels sauf celle des tailleurs de pierre, peu concernés par le phénomène des systèmes d'intermédiation.



Source : Observatoire des systèmes d'intermédiation, CAPEB 2002

Cependant, quand on analyse les commentaires des artisans, un profond clivage apparaît. Toutes les remarques des non adhérents à ces systèmes sont extrêmement critiques et reflètent essentiellement une peur de perte d'autonomie. A l'inverse, les adhérents des réseaux sont relativement satisfaits, même s'ils soulignent la nécessité de rester vigilants. Les non-adhérents perçoivent les réseaux essentiellement comme une menace. Les systèmes d'intermédiation représenteraient un risque pour l'artisan de perdre la maîtrise de son activité. Si de nombreux adhérents soulignent qu'il est nécessaire de prendre certaines précautions telles que s'informer et étudier de près les propositions, s'assurer des conditions de sortie du réseau, conserver la liberté de fixation des prix, éviter les systèmes imposant un droit d'entrée et un abonnement annuel élevés, aucun ne dénonce véritablement les pratiques de ces opérateurs. Les critiques concernent les non-adhérents et sont en fait seulement d'ordre idéologique, au nom des valeurs de l'artisanat.

« Je ne souhaite pas être apparenté à un quelconque réseau ; je veux être et demeurer un artisan libre, maître de mes décisions et/ou initiatives (en résumé libre de mes mouvements) » (un artisan plombier). « C'est la fin de la liberté d'entreprise et l'assurance de se retrouver sous-traitant » (un artisan plombier). Les réseaux seraient en contradiction avec l'esprit artisanal : « Un artisan CAPEB n'a rien à faire dans un réseau de distributeur type grande surface » (un artisan peintre) ; « Ne me concerne

pas - signé : artisan » (un artisan peintre) ; « Jamais dans un réseau - 40 ans d'expérience d'entreprise artisanale » (un artisan plombier) ; « Idéal pour tuer nos métiers » (un artisan électricien) ; « Contre les réseaux qui dévalorisent les artisans » (un artisan maçon).

Le point de vue des adhérents est, au contraire, favorable. Certains mettent en avant les avantages des réseaux. Ainsi, adhérer à un réseau peut permettre d'amorcer une activité : « Cette grande surface [Leroy Merlin] m'a permis de débiter. » (un artisan menuisier). Certains font aussi remarquer que les systèmes d'intermédiation sont un facteur de cohésion parmi les artisans : faire partie d'un réseau « permet la connaissance des collègues et donc de meilleures relations commerciales et techniques » (un artisan plombier adhérent d'Alliance Electrique).

Par ailleurs, cette enquête nous montre que la part d'entrepreneurs adhérant à un système d'intermédiation est beaucoup plus importante parmi la population des élus professionnels : 20 %, contre seulement 7 % parmi l'ensemble de la population des petites entreprises du bâtiment. Comment l'expliquer ? S'agit-il seulement d'un biais lié à la taille des entreprises ? Les entreprises recrutées par les systèmes d'intermédiation sont d'une taille moyenne largement supérieure à la taille moyenne des petites entreprises du bâtiment. Or les adhérents de la CAPEB - et leurs représentants - ont des entreprises d'une taille supérieure à la moyenne. Cependant, cette explication n'est pas suffisante, car l'échantillon d'entrepreneurs de notre enquête sur les réseaux personnels présente aussi des tailles d'entreprise supérieures à la moyenne artisanale, mais la part d'adhésion aux systèmes d'intermédiation est largement inférieure à celle des élus interrogés. La part dans l'échantillon de notre enquête est de 8% en 2002, soit à peu près celle mesurée dans l'ensemble de la population artisanale (7% en 2000). L'explication la plus probable tient au mode de recrutement des systèmes d'intermédiation. L'adhésion spontanée est le premier mode de recrutement. Or les élus professionnels sont mieux informés que les autres artisans en général, en particulier parce qu'ils ont plus de contacts liés à leur activité syndicale. De plus, ces professionnels sont d'autant plus visibles pour les opérateurs qui cherchent à recruter des artisans. D'autre part, ils disposent par définition d'un réseau de contacts artisans relativement étendu, et sont donc des candidats particulièrement intéressants pour ces sociétés, de par leur pouvoir d'influence. Enfin, il est raisonnable de supposer que ce sont des professionnels reconnus, s'ils ont été élus par leurs pairs pour les représenter. Leurs qualités professionnelles en font donc des candidats sérieux. Cette forte

implication dans les systèmes d'intermédiation rend leur position en matière de défense des valeurs de métier délicate.

Comme pour les enjeux en matière de dispositifs professionnels, les élus sont partagés quant aux effets des systèmes d'intermédiation en fonction de leur corps de métier. Si les représentations sont fortement clivées selon le fait d'appartenir ou non à l'un de ces systèmes, elles divergent également fortement selon les professions. Ces systèmes sont très disparates et sont positionnés sur des marchés différents. Or chaque profession est plus particulièrement concernée par un type de système spécifique. La réalité de ce phénomène a différentes facettes. Il prend une forme différente selon que l'on est électricien ou menuisier, peintre ou plombier. Il représente un mélange de menaces et d'opportunités de proportion variée selon les professions. Les maçons ne sont pas concernés par ce phénomène et l'associent aux problèmes liés aux relations de sous-traitance qu'ils expérimentent directement avec les constructeurs de maisons individuelles (Gueyffier 1997). Les charpentiers et menuisiers sont plus particulièrement sollicités par les réseaux de poseurs créés par des distributeurs ou des industriels (Cloarec 1997). Les peintres sont notamment très présents dans les systèmes créés par les gestionnaires de sinistres, qui leur proposent des apports d'affaires non négligeables. Les électriciens pensent inévitablement à EDF à propos de ce phénomène (Auvolat 1997). Etant donné l'aspect stratégique de leur relation avec cet opérateur, leur discours prend souvent une teinte passionnelle. Les plombiers-chauffagistes sont en revanche plus sereins et optimistes, dans la mesure où leur activité a trait à plusieurs énergies (gaz, fuel, énergie solaire, etc.). Ils sont donc en position de diversifier leurs relations de dépendance. Les enjeux (réels et imaginaires) sont donc très différents selon les professions du bâtiment.

4.3.3 Effets des systèmes d'intermédiation

Certains voient dans l'essor des systèmes d'intermédiation marchands des risques de prolétarianisation et de déqualification des entrepreneurs du bâtiment. Qu'en est-il réellement ? Le risque n'est-il pas plutôt un risque d'éclatement de la population artisanale ? Car ces systèmes supposent des mécanismes de sélection, qui favorisent une catégorie d'entrepreneurs ayant de multiples appartenances dans des systèmes institutionnalisés de reconnaissance de la qualité.

Prolétarisation ?

L'une des craintes exprimées vis-à-vis de ces systèmes est liée à la peur de perdre la maîtrise de son travail. Cette crainte renvoie à la thèse de la prolétarisation des professions (Freidson 1994c). D'après Marx, tous les travailleurs sont voués, dans le système capitaliste, à devenir des prolétaires et à perdre le contrôle sur le procès de travail. Les artisans sont ainsi amenés à disparaître. Cette thèse renvoie à celle de la déqualification. Les artisans deviendraient de simples poseurs relativement dépendants. Deux séries d'arguments doivent être considérés pour nuancer cette affirmation.

A propos du risque de prolétarisation, il n'est pas évident que les conditions économiques dans lesquelles sont réalisées les prestations via les systèmes d'intermédiation soient plus mauvaises que pour les artisans réellement indépendants. D'après l'enquête Decas / CAPEB / I+C 2000, les conditions économiques sont mêmes meilleures avec les systèmes mis en place par les industriels et EDF, dans la mesure où les artisans y appliquent un surprix, tirant bénéfice de l'image de marque de l'opérateur. De plus, les membres de ces systèmes sont des entreprises de taille beaucoup plus élevée que la moyenne artisanale : 9 salariés contre à peine plus de 2 en moyenne. Elles sont donc très éloignées des faux-artisans ou tâcherons si courants dans le bâtiment. Si ces systèmes s'apparentent à de la sous-traitance, ils ne reproduisent pour l'instant pas les travers de la sous-traitance en cascade.

Déqualification ?

Ce phénomène s'inscrit historiquement dans une tendance à la déqualification dans le bâtiment (1985). D'après Reks, cette tendance résulte d'un double « éclatement » général des agents et des fonctions contribuant à l'acte de construire. L'« éclatement interne » concerne les fonctions de conception et de réalisation, avec l'émergence puis la domination de trois systèmes technologiques. Le système des conventions domine jusqu'au XVIIIe. Il s'agit d'un consensus implicite liant maître d'ouvrage et artisan-constructeur quant aux règles de construction. Le travailleur est maître de son procès de travail autant que du travail lui-même. Le système prescriptif voit le jour au début XVIIIe avec la naissance de l'ingénieur et « le devoir de prévoir » matérialisé dans le devis prescriptif. Il s'agit d'exercer un contrôle direct sur l'organisation du procès de construction, afin d'obtenir une meilleure productivité au moyen de nouvelles procédures. L'introduction de cette fonction prescriptive dans le système occasionne simultanément une déqualification et une dépossession du savoir des matériaux et de la mise en œuvre.

L'ouvrier est réduit à un rôle de simple exécutant, alors que le secteur connaît déjà une pénurie de main d'œuvre qualifiée jusqu'aux environs de 1860. C'est à cette époque l'entrepreneur de maçonnerie ou architecte-maçon qui maîtrise le procès de production. Le système normatif renforce les caractéristiques de contrôle, de prévision et de rationalisation du système précédent. Son émergence coïncide avec les tentatives d'industrialisation de la construction. Parallèlement à cet « éclatement interne », on assiste à l'« éclatement externe » du système de la production avec la valorisation successive de différents types de capitaux : le bâtiment a tout d'abord essentiellement une valeur d'usage, puis devient un capital immobilier à la fin du XVIIIe et au début du XIXème, avant de prendre la valeur d'une marchandise pendant l'entre-deux-guerres puis après-guerre. Les entreprises du bâtiment sont alors « prises en tenailles » par les agents dominants du système, la promotion immobilière et les industriels. Les conditions de travail seraient dans cette perspective liées, d'un côté, à l'efficacité du système constructif et, de l'autre, aux modalités de répartition de la plus-value. Le mouvement de déqualification conduirait à une secondarisation des emplois dans le bâtiment (faibles salaires, forte mobilité et mauvaises conditions de travail), à l'utilisation d'une force de travail immigrée et au recours généralisé à la sous-traitance.

Si l'effet des systèmes d'intermédiation s'apparente à une subordination des entreprises à des acteurs situés en amont ou en aval, peut-on réellement parler de déqualification d'une manière générale ? A notre avis, il faut différencier nettement les systèmes d'intermédiation en fonction des prestations qu'ils proposent. En effet, certains systèmes tels que Camif Habitat se positionnent essentiellement sur le marché de la construction de maisons individuelles ou des gros travaux de rénovation. Il n'y a aucune raison de parler de déqualification du travail dans ce type de système. Il en va de même dans les systèmes gérés par EDF. Le risque concerne essentiellement les grandes surfaces de bricolage ou de distribution qui proposent des services de pose. Pour les systèmes mis en place par les industriels, la question est plus complexe. Certaines prestations proposées par ces opérateurs signifient l'acquisition de nouvelles compétences par les entreprises, notamment pour les entreprises de menuiserie (Cloarec 1997) et de charpente (Campagnac 1985b). D'autres prestations plus classiques, comme la pose d'équipements de chauffage, correspondent à celles proposées par les entreprises par ailleurs.

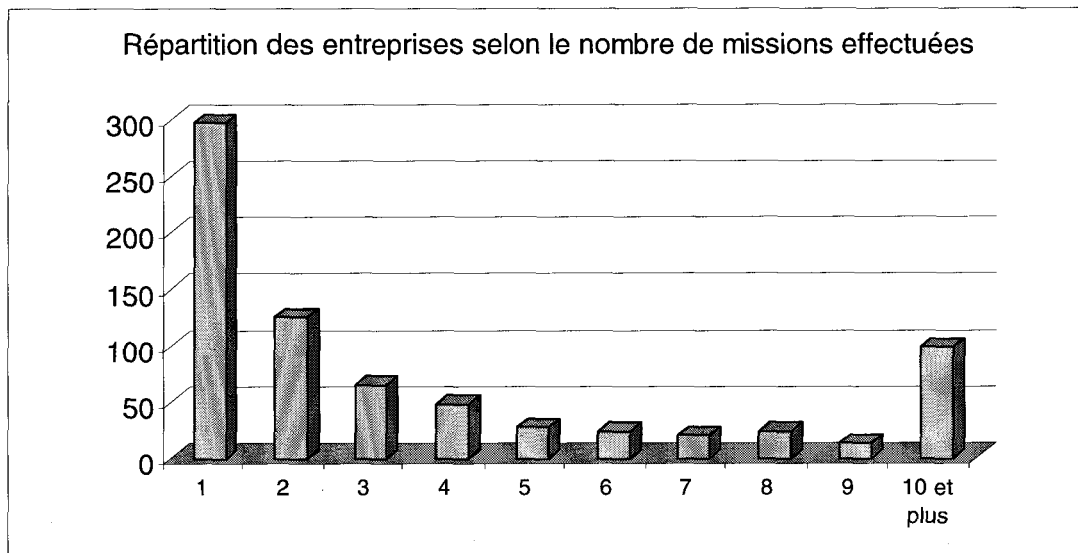
En outre, dans la plupart de ces systèmes, le professionnel reste autonome dans l'exercice de son métier. S'il doit respecter un cahier des charges en terme de qualité de service, on

attend de lui qu'il applique les règles de l'art dans ses réalisations. Il est supposé exercé son jugement. Le contrôle ne s'exerce qu'en cas d'insatisfaction du client ou de malfaçon avérée. Il reste maître de son procès de travail, même s'il s'engage sur des délais souvent plus rigoureux. En fait, l'évolution des qualifications dépend de l'organisation du travail et du mode de recrutement (Amat et al. 1980). Le cas de la charpente industrialisée en apporte une illustration intéressante (Campagnac 1985b). Cette technologie a été importée à la fin des années 60 des Etats-Unis. L'innovation porte non seulement sur le procédé de fabrication, mais aussi sur le contenu et les méthodes de conception du produit. Ce nouveau procédé de fabrication induit un transfert de tâches du chantier vers l'atelier et réduit le travail sur le chantier à de la manutention et de la pose. De plus, le travail en atelier n'est plus qu'exécution reflétant une rationalisation du travail sur le mode taylorien, soit une déqualification des tâches liées à la fabrication. Sur chantier, l'évolution est plus complexe. En effet, la mise en œuvre de la charpente industrialisée requiert des compétences et des savoirs importants et diversifiés. Elle nécessite une connaissance des exigences liées à la fonction d'ensemble de la charpente. Les conséquences en terme de déqualification sur les chantiers varient selon les modes d'organisation au sein des entreprises. Si les CMIstes n'utilisent pas de professionnels et comptent sur la répétitivité pour se substituer au savoir technique, toutes les entreprises n'adoptent pas les mêmes stratégies.

... Ou éclatement de la population artisanale

Cette tendance à la bureaucratisation n'est pas propre au bâtiment. Des chaînes commerciales se développent dans de nombreux secteurs où règnent des professionnels, comme par exemple dans la réparation automobile ou dans la pharmacie. Les professionnels y sont généralement salariés. Au-delà d'une baisse de revenus, Freidson voit dans cette tendance un risque de disparition des solidarités entre professionnels (1994c). En effet, les codes éthiques en vigueur dans les professions ont, outre la fonction de limiter la concurrence, celle de maintenir une certaine solidarité entre les membres d'une même profession. L'illusion d'être des pairs permet de masquer les différences de statut. Or les systèmes commerciaux ont non seulement tendance à remplacer les mécanismes de régulation informels par des formes de contrôle hiérarchiques et formelles, mais renforcent aussi les différences (et les rendent plus visibles) par un phénomène de sélection. La sélection fonctionne à un double niveau. Premièrement, on observe un fort taux de multiadhésion parmi les membres de ces systèmes. Deuxièmement, la répartition

des interventions au sein d'un même système montre qu'une minorité des membres réalisent l'essentiel des prestations. Le graphique suivant en fournit une illustration.



Source : données annuelles fournies par un système d'intermédiation

Un autre argument milite en faveur du risque d'amenuisement des solidarités sous l'effet du développement de ces systèmes. Cet argument tient à l'affaiblissement des interdépendances entre professionnels. En effet, deux contacts stratégiques sur cinq en matière d'accès au marché sont actuellement d'autres artisans. C'est-à-dire que les principaux pourvoyeurs d'affaires des artisans sont leurs collègues artisans. Ces échanges de marchés associés aux interdépendances fonctionnelles fondent, d'après nous, les bases du système de solidarité, de contrôle et de régulation au sein de l'artisanat du bâtiment. Si une part de plus en plus significative des affaires est apportée via les systèmes d'intermédiation, le risque est donc grand de voir les solidarités professionnelles et interprofessionnelles décliner.

4.4 Limites des dispositifs collectifs

On peut distinguer trois principales motivations à s'associer pour les artisans et chefs de petites entreprises. Premièrement, les maîtres d'ouvrage préfèrent pour les gros chantiers s'adresser à un interlocuteur unique. Les entreprises sont donc amenées à s'associer pour proposer une offre globale. Mutualiser des moyens constitue un deuxième avantage. La technicité de certains produits exige ainsi des compétences pointues pour le service après-vente. Les entreprises artisanales n'ont souvent pas une activité suffisante pour justifier l'embauche de personnel pourvu de ces qualifications. Or, des entreprises de services spécialisées en SAV cherchent à capter ce marché, reléguant les plombiers-chauffagistes à un rôle de poseur. Des coopératives ont vu le jour pour tenter de contrer cette concurrence. Troisièmement, une des particularités de la filière du bâtiment tient à la forte concentration des industriels et distributeurs en amont opposée à l'atomisation des entreprises en aval (Dumez et Jeunemaître 1996). Le rapport de force entre fournisseurs et entreprises est donc fortement défavorable à ces dernières. En se regroupant, elles sont donc en mesure non seulement de négocier des conditions plus avantageuses, mais aussi de rationaliser leur logistique. Au final, s'associer semble être une réponse pertinente des petites entreprises aux évolutions de leur environnement : aux attentes des consommateurs en matière d'offre globale (Gueyffier 1997, Pillemont 1997), de garanties et de services (Auvolat 1997), aux nouvelles formes de concurrence (Cloarec 1997), et aux stratégies des fournisseurs qui se tournent de plus en plus vers le marché du bricolage (Cohen 1997).

4.4.1 Léthargie des coopératives et groupements

Malgré ces avantages apparents, les coopératives et groupements soulèvent d'importantes réticences auprès des artisans. Nous évoquons dans un premier temps des expériences d'association, avant de tenter de systématiser des hypothèses concernant les freins à l'association formelle des artisans.

Coopératives de production

Pour la formalisation de ses modes de coopération, le bâtiment s'est inspiré du monde agricole. La proximité de ces deux univers explique en partie cette contamination organisationnelle : d'une part, aujourd'hui encore, près de la moitié des entreprises artisanales du bâtiment sont implantée en zone rurale ; d'autre part, dans les deux cas, il

s'agit de petits entrepreneurs autonomes. Un des premiers centres de gestion, créé en 1973 pour l'artisanat du bâtiment, importait ainsi un modèle mis en place pour des agriculteurs.

Au début des années 70, les GIE (groupements d'intérêt économique) connaissent un certain succès. A partir de 1975, des GIE déposent le bilan, menant à la faillite de nombreux artisans. D'après les statuts d'un GIE, les membres sont en effet indéfiniment solidaires vis-à-vis des pertes du groupement. L'effondrement de ces groupements a laissé le champ libre aux « pavillonneurs ». Les coopératives de construction viennent dans les années 80 combler ce vide. Mais de nombreuses entreprises ont alors définitivement abandonné ce marché pour celui de la rénovation.

L'artisan maçon F est président d'une union de 9 coopératives, qui visent essentiellement le marché de la maison individuelle. Chaque coopérative rassemble les principaux corps de métier et comprend de 10 à 15 artisans et petites entreprises. Cette structure, qui a vu le jour en réaction aux pavillonneurs, existe depuis plus de 20 ans. De 1981 à 1986, elle avait la forme d'une association. Elle a changé de statut avec la loi sur les unions de coopératives de 1986. Dans l'union, chaque coopérative reste indépendante en matière de gestion interne. Elles ont néanmoins toutes les mêmes statuts et les mêmes règlements. Chaque adhérent détient une part équivalente de la coopérative à laquelle il participe. L'union est gouvernée par les représentants de chaque coopérative.

Les coopératives sont en contact direct avec les clients (passation du marché, planning et suivi des chantiers) et gèrent les travaux. Les chantiers sont généralement coordonnés par un maçon ou un des commerciaux de l'union. L'union centralise différentes fonctions : la fonction commerciale, la publicité et le marketing, la comptabilité et la gestion (secrétariat, contentieux, facturation), le bureau d'études (recherche de terrains, plan de financement, dossier de demande de permis de construire, réalisation des plans, des métrages et des études techniques, devis). Les trois commerciaux ont chacun un portefeuille d'une centaine de clients potentiels. Ces commerciaux ne font cependant pas de prospection, car la demande est soutenue. En 1999, 400 à 450 demandes de travaux ont été déposées et ont abouti à la signature d'environ 120 marchés. D'après F, la grande majorité sont à attribuer à la notoriété des coopératives et au bouche-à-oreille. Seulement 5% des

marchés seraient imputables à la publicité. Il existe par ailleurs un système de parrainage qui permet d'octroyer une prime par client apporté.

Devenir membre d'une coopérative nécessite de recueillir l'unanimité des suffrages auprès des adhérents de la coopérative. L'union a aussi un droit de veto. Depuis 1986, 40 % des adhérents de la coopérative du maçon F ont été renouvelés – 2 à 3 artisans ont été exclus et 4 à 5 sont partis à la retraite. Il existe une commission de discipline chargée de sanctionner les adhérents qui ne respectent pas les règles et les engagements (clause de non-concurrence, interdiction de nuire à l'image de l'union ou à un collègue, respect des prix, etc.). De plus, les artisans jouent plus ou moins le jeu et ne font pas toujours profiter les coopératives de leurs contacts. La part de chiffre d'affaires réalisée avec la coopérative est extrêmement variable d'un adhérent à l'autre.

Richomme a montré à partir de l'étude d'une coopérative en Alsace, qu'un des principaux facteurs de succès d'un groupement tient à la préexistence d'un réseau de solidarités entre les membres (1999). Toutefois, son explication nous semble insatisfaisante. Elle élude en effet la question de la régulation : la régulation serait soit spontanée et automatique grâce à la confiance pré-existant entre les membres, soit exogène sous forme de contrainte (contrainte financière, de communication et de coordination). Son analyse semble s'en tenir au caractère formel de l'organisation et en particulier à ses règles collégiales de fonctionnement. Richomme met en évidence le caractère affectif des relations pour expliquer les mécanismes de contrôle.

« Il apparaît très nettement dans notre recherche que le contrôle de l'entreprise relationnelle en l'occurrence la coopérative artisanale, est basé sur la confiance, elle-même issue de la dimension affective. (...) Mais cette notion de confiance est transcendée par une « énergie de solidarisation », voire une véritable amitié, et par la prépondérance du concept de réciprocité ».

Dans les coopératives de construction, les relations de confiance sont nécessaires, car sinon les membres ne coopèrent pas et ne transmettent notamment pas leurs contacts commerciaux à la coopérative. Mais cette condition ne nous semble pas suffisante pour expliquer le succès d'une coopérative. Les coopératives qui fonctionnent sont en particulier celles dans lesquelles émergent des membres mobilisateurs. Ces derniers sont souvent des maçons qui, intéressés par le projet de groupement, y entraînent le réseau d'artisans avec lequel ils sont habitués à travailler.

Groupements d'achat

L'Ouest de la France concentre de nombreux groupements d'achat. Un ancien représentant d'un négociant en plomberie et ancien permanent de la JAC (syndicat agricole), est à l'origine de ce succès local. Il crée 4 groupements entre 1976 et 1981 siégeant à La Ferrière, qui devient la commune ayant la plus forte concentration de coopératives en France. Si les négociants répliquent violemment et baissent leurs prix de vente, la plupart des artisans membres restent fidèles, en partie parce que le montant de leur participation dans le groupement est élevé. Le succès local des groupements d'achat s'explique également par le faible degré de coopération exigé, en comparaison aux coopératives de production.

L'artisan E était, depuis 4 ans, membre d'un groupement d'achat, vieux de 6 ans. Satisfait, il admet néanmoins que sa participation s'apparente plus à un placement financier qu'à une réelle action collective. Cette année-là, le groupement lui avait rapporté 4,4 % d'intérêt sur sa participation au capital. Les entreprises payant comptant bénéficient, de plus, d'un acompte de 2,5 %, ce qui lui a permis de financer l'acquisition d'un nouveau véhicule. Ce sont, pour E, les principaux avantages du groupement, qui est situé à 70 km de chez lui. Même s'il y a des approvisionnements trois fois par semaine, il faut quelquefois se déplacer pour « chercher des pièces ». De plus, les prix ne sont pas forcément plus intéressants que chez d'autres fournisseurs classiques. Par ailleurs, certains produits ne sont pas distribués par le groupement.

4.4.2 Dynamisme des associations commerciales

La part d'entrepreneurs membres d'association dément le lieu commun concernant l'individualisme des artisans, comme étant le principal frein à l'action collective organisée. Cet argument culturaliste ne se révèle pas fondé, quel que soit le corps de métier. Parmi les entrepreneurs que nous avons interrogés, les plombiers sont ceux qui font le plus fréquemment partie d'une association : plus de deux sur cinq sont membres d'une association. Mais près d'un quart des peintres, des électriciens et des maçons interrogés appartiennent également à une association.

Part des entrepreneurs interrogés faisant partie d'un collectif d'artisans par catégorie

	Peintres	Electriciens	Maçons	Plombiers
Groupement d'achat	2%	5%	0%	23%
Coopérative de production	5%	2%	3%	19%
Association commerciale	21%	24%	23%	42%

NB : Les pourcentages ne sont mentionnés qu'à titre indicatif. Ils ne sont pas représentatifs de la population des entreprises artisanales.

Dans le bâtiment, les formes d'association interentreprises sont extrêmement variées. La plupart relèvent de relations informelles. Certaines associations ponctuelles sont formalisées par un contrat tel que le groupement momentané d'entreprises (GME). D'autres se cristallisent au sein d'organisations plus pérennes. Les organisations les plus courantes sont les associations, les groupements d'intérêt économique (GIE), les coopératives de production et les groupements d'achat. Si les organisations telles que les coopératives ou les groupements ne remportent auprès des entrepreneurs du bâtiment qu'un succès mitigé⁹⁵, les associations plus ou moins formelles sont légions. Le tableau suivant présente la part d'entrepreneurs interrogés concernés par chaque forme d'organisation (cf. questionnaire en annexe 3). Il apparaît que plus d'un tiers des entrepreneurs interrogés font partie d'une association formelle ou informelle. Cette part est largement supérieure aux autres formes d'organisation. Ces associations rassemblent soit des professionnels d'un même corps de métier, soit des professionnels de différents corps d'état. La souplesse et la faible formalisation (voire son absence de formalisation) explique partiellement le succès de cette forme d'organisation.

Part des entrepreneurs interrogés faisant partie d'un collectif d'artisans ou d'un système d'intermédiation

	Part des entrepreneurs de l'échantillon
Association formelle ou informelle d'artisans	34%
Groupement d'achat	7%
Groupement ou coopérative de production	7%
Système d'intermédiation géré par un opérateur extérieur	8%

L'artisan D a créé un groupement avec d'autres entreprises de sa ville, représentant tous les corps d'état. Il pense qu'aujourd'hui « le bouche-à-oreille, c'est terminé ». Ce groupement a fonctionné de manière

informelle pendant 4 ans, puis a pris la forme d'une association, Z. Ils peuvent grâce à elle proposer des offres groupées pour un chantier. Ils organisent des actions commerciales (mailing) en ciblant des quartiers selon l'âge du bâti et le niveau de ressources de la population. Ils emploient des intérimaires pour assurer l'accueil téléphonique et la distribution de prospectus, car ils se sont rendus compte que « c'était toujours les mêmes » qui se dévouaient. D remarque ainsi que seuls quelques-uns « jouent le jeu et s'impliquent à fond », alors que « pour que ça marche, il faut faire passer l'association avant ses propres intérêts immédiats ».

L'association X est une association d'électriciens. D'après l'artisan I, les associations entre artisans d'un même corps de métiers sont plus fragiles que celles entre artisans de différents corps de métier : « Les partenariats, c'est mieux entre des artisans de différents corps de métier. Sinon il y a toujours des arrières pensées. Les relations sont moins camouflées, elles sont plus franches ». Au-delà de l'aspect commercial, l'association est le lieu de nombreux échanges, en particulier d'informations concernant leur secteur : Qualifélec, Consuel, les possibilités de formation, les événements de la profession... X existe depuis 10 ans. D'après C, il comprend « une moitié de charrues et une moitié de charrettes ». Certains ont une « attitude attentiste, ne prennent jamais la parole et partent avant la fin de la réunion ». D'après B, « les comportements opportunistes de certains sont décourageants ». Cette association se structure en fait autour d'une clique de 3 à 4 amis particulièrement actifs dont B et C, et d'une autre clique composée des fondateurs dont l'artisan D. La plupart des membres ont une cinquantaine d'années. Le fonctionnement de l'association s'apparente aujourd'hui à celui d'un club. Ils organisent chaque année un voyage et se rencontrent chaque mois lors d'une réunion, suivie d'un dîner.

Différentes actions collectives ont été tentées. Ils ont essayé de créer une vitrine commerciale et de grouper leurs achats, mais ils "n'y croient plus". D'après eux, ces tentatives auraient échoué par excès d'individualisme. L'exemple d'une de ces tentatives est significatif des difficultés qu'ils rencontrent. Un petit groupe avait réussi à s'entendre

⁹⁵ Les coopératives et groupements de production ne rassemblaient en 1997 que 7% des entreprises artisanales.

pour négocier collectivement une remise de 50 % auprès d'un fournisseur. A la vue de ce succès, ceux, qui n'avaient pas accepté au départ l'idée de grouper leurs achats, sont ensuite allés individuellement réclamer la même remise. En vain.

4.4.3 Freins au développement des coopératives de production

D'après Auvolat, il existe un certain antagonisme entre les valeurs syndicales et les valeurs coopératives dans l'artisanat (1997a). Les valeurs syndicales sont égalitaires, alors que les valeurs coopératives promeuvent la sélection et la performance. L'affaiblissement du syndicalisme serait ainsi favorable au phénomène coopératif. Cet argument semble moins convaincant dans le bâtiment. En effet, la fédération des coopératives du bâtiment (FNACB) a été créée sous l'égide de la CAPEB, le principal syndicat des artisans du bâtiment.

Pour expliquer les limites au développement des groupements et coopératives de production dans le bâtiment, la thèse la plus couramment avancée est celle de l'individualisme des artisans. Cependant, cette thèse se voit contredite par les faits. D'une part, cette population a fait preuve d'une grande capacité d'action collective à travers le mouvement syndical (Auvolat 1992). D'autre part, ces derniers montrent des taux de participation dans des associations de promotion locale très élevés. Par ailleurs, il faut se méfier de ce type d'explication culturaliste, qui attribue à un groupe social un système de valeurs éternel. Les résistances du monde agricole après la seconde guerre mondiale fournit un exemple marquant d'acteurs, réputés particulièrement individualistes, ayant fait le choix massif de la coopération (Pillon et Vatin 2003). Les dispositifs collectifs constituent pourtant une réponse pertinente à la concurrence que représentent les constructeurs de maisons individuelles et les systèmes d'intermédiation. Comment expliquer que les coopératives et groupements de production ne se développent pas plus ?

Autonomie et contraintes de variabilité

Si les raisons de s'associer ne manquent pas, des freins importants s'opposent au développement des groupements et coopératives. La responsabilité vis-à-vis des fautes ou défaillances des autres membres génère le plus de réticences. Les artisans ont peur de devoir « payer pour ceux qui se débrouillent mal. » Les nombreux dépôts de bilan de GIE ont de plus marqué les esprits. Gardant souvent un pied dans l'économie souterraine,

certains craignent, de plus, de perdre de leur autonomie et hésitent à livrer trop d'information sur leur activité. Par ailleurs, les divergences d'intérêt au niveau macro, se retrouvent également au niveau micro. Les entrepreneurs doivent concilier des exigences d'autonomie et de coopération.

L'une des règles tacites dans les systèmes professionnels consiste à ne pas critiquer publiquement ses collègues. Il y règne une sorte de conspiration du silence et de la tolérance (Freidson 1994c). Or la formalisation de l'action collective au sein de coopératives renforce l'interdépendance entre les membres. Avec cette formalisation, le risque est grand de voir se figer certains antagonismes entre corps de métier.

« Le monde du bâtiment est constitué d'un ensemble de corporations qui nourrissent un procès permanent de méfiance réciproque : entre le maître d'ouvrage et l'entreprise, entre l'entreprise et l'architecte, entre les corps d'état de la construction. » (Henry 1996)

Les formes d'alliance relativement lâches, comme les associations, permettent de préserver l'autonomie des entreprises, alors que les coopératives sont d'une plus grande rigidité. Les engagements des entreprises sont plus contraignants dans les coopératives. Cet engagement donne une connotation d'autant plus critique aux relations d'interdépendance, qu'un seul corps de métier peut mettre en permanence en péril la qualité d'un ouvrage. Par exemple, la qualité acoustique d'un bâtiment résidentiel est le résultat de la qualité de travail de toute une série de corps de métier (Bergher 1985), soit directement pour le maçon (avec les dalles de plancher, la maçonnerie des murs de refend et de contreventement), le plâtrier-plaquiste (avec les cloisons), le menuisier (avec les portes et fenêtres) et le plombier (avec notamment la robinetterie), soit indirectement pour l'électricien (avec les prises de courant dans des murs séparant deux logements contigus) et le chauffagiste (avec par exemple les canalisations de chauffage central traversant le plancher entre deux logements superposés).

Les spécificités du procès de travail dans le bâtiment éclairent les logiques d'action des entrepreneurs. L'autonomie est l'une des qualités les plus précieuses sur les chantiers, étant donné les imprévus qui surviennent en permanence. Si la coopération est indispensable sur les chantiers, une excessive formalisation des relations peut menacer la souplesse et la réactivité des entreprises. La prescription floue constitue d'ailleurs l'originalité des relations hiérarchiques dans les entreprises de taille moyenne et importante (Duc 2002). Un chef de chantier laisse délibérément une marge d'autonomie aux équipes pour le bon fonctionnement du chantier. Le fait de ne pas prescrire de manière

trop détaillée le travail est un moyen de concilier les exigences en termes d'autonomie et de coopération inhérentes au procès de travail de type chantier.

L'autonomie est l'une des principales qualités attendues d'un professionnel. La qualification dans le bâtiment a une profonde dimension collective (Anselme et al. 1985). Un bon professionnel se définit par son autonomie, son adaptabilité face aux imprévus et sa connaissance du processus productif, qui lui permettent de prendre des initiatives et d'anticiper. L'artisan indépendant fait à ce titre figure de modèle. Il joue un rôle d'exemplarité, offrant le portrait du producteur indépendant apte à se mettre à son compte. La qualification individuelle ne prend sens que par rapport à un système de valeurs socio-professionnelles, structuré autour de deux éléments : le métier et la mise à son compte.

« La dimension disciplinaire fait partie intégrante du système de valeurs. [...] Cette définition collective a des conséquences sur la réalisation du travail sur chantier, les modes de contrôle et de discipline et la conception même de l'efficacité productive. Car la capacité à être autonome, composante essentielle de la définition de la qualification, renvoie, par effet de système, aux autres facteurs constitutifs de la qualification. [...] Les mêmes valeurs servant à la fois de système d'évaluation, de classement et de motivation. »

Si les qualifications individuelles ont une dimension collective dans la mesure où elles signifient une capacité à s'intégrer au sein d'un collectif de travail tout en restant autonome, elles sont également souvent relatives à un collectif donné. De fait, la qualification d'un collectif de travail se conforte au fur et à mesure des chantiers réalisés en commun. Ainsi les membres acquièrent au fil du temps une qualification en apprenant à travailler en cheville avec ce collectif. Même quand un ouvrier ne dispose que d'une faible qualification, on parle ainsi d'ouvrier « qualifié » en référence à une efficacité collective si son ancienneté dans une entreprise est grande. La faible interchangeabilité des travailleurs explique en partie les résistances à l'industrialisation du bâtiment.

Par ailleurs, même si l'interdépendance entre corps de métier est forte sur les chantiers, chaque contribution constitue en soi un produit fini. D'où l'injonction au nettoyage entre chaque intervention. Chaque équipe spécialisée doit laisser la place nette, comme s'il s'agissait de rendre plus tolérables les fortes interdépendances. Ce « camouflage » constitue l'une des règles du jeu sur les chantiers. Chacun doit respecter les frontières de ses attributions, sous peine de conflit déclaré.

« La moindre interpénétration est souvent vécue comme une ingérence, et, sur certains chantiers, l'ensemble du procès de production apparaît comme la juxtaposition de segments disjoints (les métiers) clos et partiellement antagonistes. » (Anselme et al. 1985)

Cette double exigence d'autonomie et de coopération éclaire les réticences des artisans à s'engager dans des coopératives. C'est ainsi qu'il faut comprendre leur peur de perdre la maîtrise de la qualité de leur travail à l'intérieur d'un groupement de production. En s'engageant dans des structures relativement rigides, ils craignent de voir leur autonomie amoindrie. Des structures moins rigides offrent de meilleure garantie d'équilibre entre autonomie et coopération. Les craintes de perte de maîtrise de la qualité du travail disparaissent généralement une fois l'entreprise intégrée dans un groupement. Elles n'en constituent pas moins un frein important. C'est pourquoi de fortes différences d'appréciation existent entre les membres et les non-membres de coopératives quant à l'impact du groupement sur la qualité (Raffin 1991). Alors que l'impact du groupement apparaît positif en termes de qualité de l'ouvrage et du service aux artisans groupés, il ne serait positif qu'en matière de service d'après les non-groupés.

« En définitive, le souci de maîtrise de la qualité par l'artisan qui le contraint pratiquement à limiter la taille de son entreprise pour assurer par sa propre personne un contrôle total de l'activité productive, ne lui permet pas d'intégrer une démarche commerciale qui constitue une force potentielle de développement et d'agrandissement de l'entreprise. »

De plus, l'incertitude liée au procès de travail de type chantier a des conséquences en termes non seulement de souplesse de l'organisation, mais aussi de gestion économique des chantiers. En effet, les marges bénéficiaires sont souvent serrées. Les imprévus peuvent donc remettre en question la rentabilité d'un chantier. Les petites entreprises équilibrent d'ailleurs généralement leurs marges sur plusieurs chantiers⁹⁶.

« Au total, l'imprécision de nombre de devis où les temps de pose ne sont pas dégagés des coûts des matériaux, renvoie à une gestion des aléas de l'activité où l'artisan cherche à équilibrer économiquement son entreprise sur un ensemble de marchés et d'interventions par des enjeux de péréquation non formalisés et non sur la base d'un contrat clairement défini. » (Raffin 1991)

Ce mode de gestion des aléas s'avère plus délicat une fois que l'entreprise s'engage dans un groupement. Les devis prennent une forme plus conventionnelle et rigoureuse. Le contrôle de la qualité est également plus formel et systématique. L'enquête comparant les perceptions des artisans groupés et non-groupés indique une différence notable en matière de contrôle de la qualité-conformité. Alors que les trois-quarts des artisans groupés pensent que leurs réalisations sont effectivement contrôlées, cette part n'est que des deux-

⁹⁶ Elles disposent bien entendu de moyens de s'y retrouver sur le chantier en question en ajustant la productivité et la qualité de certaines prestations. Les tâches de déblais et de nettoyage peuvent, par exemple, être plus rapidement « achevées » qu'initialement prévu. Des matériaux peuvent être remplacés par d'autres moins onéreux. Les entrepreneurs disposent de toutes sortes « d'astuces » pour rééquilibrer leurs marges.

tiers chez les non-groupés⁹⁷. La formalisation du contrôle dans les groupements représente un frein à la gestion « artisanale » des aléas. Le groupement restreint la marge d'autonomie, que les artisans utilisent pour organiser le travail de manière à ne pas y perdre (Bergher 1985).

Contraintes externes

A côté de ces facteurs endogènes principalement liés aux contraintes de variabilité, d'autres facteurs plus exogènes ont également un rôle à jouer dans le faible développement des groupements et des coopératives. Cette léthargie ne reflète-t-elle pas l'absence de contraintes ou d'incitations suffisantes de la part du marché ? L'offre artisanale groupée pourrait espérer gagner du terrain dans un contexte où la qualité primerait sur la logique de coûts. Or les prix semblent rester le principal critère de sélection des entreprises sur les marchés du bâtiment. Sur le marché de la maison individuelle, d'après un représentant de CEQUAMI⁹⁸, la qualité en termes de confort, de conformité et de respect des délais et des prix est une des préoccupations des clients pour le choix du constructeur. Cependant, à la décision finale, le particulier privilégie avant tout autre le critère du prix. Dans ces conditions, travailler en sous-traitance constitue pour de nombreux artisans un moindre mal. « Sauf exception, il n'y a pas de défi externe fort et le prix ou la position de force sur le marché continuent à primer sur la qualité. » (Henry 1985)

⁹⁷ Dans la majorité des cas, les artisans citent les architectes, les maîtres d'œuvre ou les responsables techniques du groupement comme sources du contrôle, plus rarement l'ordre corporatif et la conscience professionnelle.

⁹⁸ Cet organisme de certification délivre la marque NF MI.

Conclusion

Les artisans et chefs de petites entreprises du bâtiment ont théoriquement à leur disposition toute une palette d'instruments de captation de clients. Cependant, la forte incertitude concernant la qualité dans le bâtiment limite l'efficacité de certains modes d'instrumentation de la rencontre offre – demande. Les dispositifs de jugement et de promesse visent respectivement à réduire l'incertitude sur la qualité et les risques d'opportunisme. Nous avons principalement concentré notre analyse sur le renom et les relations d'interconnaissance comme dispositifs individuels de confiance, les systèmes de reconnaissance de la qualité comme dispositifs professionnels, les systèmes d'intermédiation comme dispositifs marchands et les groupements de production comme dispositifs collectifs. Chacun de ces dispositifs soulève des questions spécifiques en terme d'accès au marché des artisans. Les dispositifs individuels posent le problème de leur pérennité dans le contexte d'une généralisation de la logique consumériste et d'affaiblissement des sociabilités de voisinage. Les dispositifs professionnels celui de leur efficacité notamment auprès des particuliers. Les dispositifs marchands celui de l'impact sur l'artisanat en termes de prolétarianisation, de déqualification et d'affaiblissement des solidarités. Les dispositifs collectifs celui des freins au développement de coopératives de production.

Les dispositifs traditionnels reposent principalement sur une convention domestique de qualité, associée au renom de l'artisan. De tels dispositifs s'appuient sur un réseau de relations de proximité. La structure des réseaux personnels des artisans reflète le fort encastrement social de ces acteurs. La moitié de leurs contacts leur permettant d'accéder à des marchés sont soit des collègues artisans, soit des proches. Ces réseaux apparaissent à la fois limités et relativement fermés. Par ailleurs, le revers de ce fort encastrement social est qu'il limite la zone d'intervention des entreprises à des marchés de proximité. Enfin, la pérennité de ce dispositif semble remise en cause, d'un côté, par l'affaiblissement des sociabilités de voisinage et, de l'autre, par le changement de comportement des clients, adoptant de plus en plus une attitude de consommateurs, n'hésitant pas à comparer, à mettre en concurrence, voire à faire soi-même plutôt qu'à faire faire.

Toutefois, si l'on met en rapport le nombre de contacts liés à leur accès au marché et le nombre de chantiers qu'ils réalisent par an, les dispositifs traditionnels semblent conserver

une réelle efficacité marchande. Les autres dispositifs de captation de clients ont un effet plus marginal sur leur activité. Les dispositifs professionnels et marchands ont bien entendu un rôle à jouer en matière d'accès au marché des entreprises artisanales. Ils participent d'un mouvement de formalisation et d'impersonnalisation des dispositifs de confiance.

Les systèmes de reconnaissance de la qualité apparaissent comme une réponse aux attentes des clients en terme de « sécurisation » ainsi qu'à la tendance à l'autonomisation des dispositifs vis-à-vis des relations personnelles. Cependant, le foisonnement et la faible visibilité des systèmes de qualification, de certification et de labélisation les rendent relativement inopérants en tant que dispositifs de confiance pour les artisans vis-à-vis de leurs marchés de prédilection, ceux des particuliers. Ces systèmes semblent remplir des fonctions plus « ambitieuses ». Ils viennent plus généralement remédier à une crise de légitimité des professions du bâtiment. Différents arguments confortent cette hypothèse. Premièrement, les consommateurs semblent peu sensibles, voire relativement méfiants vis-à-vis des signes institutionnalisés de la qualité dans le bâtiment. Deuxièmement, cette multiplication des signes de qualité coïncide avec un mouvement de désyndicalisation et donc de perte de légitimité des organisations professionnelles dans le bâtiment. Troisièmement, les professionnels du bâtiment essuient les assauts de nombreux acteurs extérieurs au bâtiment, cherchant à incorporer une part de leur valeur ajoutée soit à partir de produits « prêts-à-poser », soit en intégrant leur fonction commerciale, soit en s'accaparant une partie de leurs prérogatives telles que la conception ou la maîtrise d'oeuvre. Les systèmes de reconnaissance de la qualité apparaissent dans ce contexte comme un moyen pour la profession de garder la maîtrise de sa régulation et d'éviter que des acteurs extérieurs en prennent le contrôle, accélérant ainsi un mouvement de déprofessionnalisation.

Les enjeux de ces dispositifs varient cependant fortement selon les corps de métier. Les professionnels de l'équipement technique et électronique adoptent de manière massive ces dispositifs, car ils leur permettent d'asseoir une identité d'expert et de spécialiste plutôt que d'artisans. Etant donné le rôle des contrôles de conformité et des normes techniques, ces professions ont de plus, depuis longtemps, adopté des conventions industrielles. A l'inverse, certains métiers traditionnels sont plus attachés aux conventions domestiques de qualité et voient, dans l'objectivation des signes de qualité, un risque de dévalorisation des savoir-faire difficilement formalisables dans des référentiels standardisés. Entre ces deux

extrêmes, d'autres professions saisissent, dans les signes de qualité, l'opportunité de revaloriser des identités de métier dépréciées. Ces positions traduisent des rapports de force différents au sein de la filière construction.

L'essor des systèmes d'intermédiation n'affecte d'ailleurs pas de la même manière chaque profession. Ces systèmes visent, de la part d'opérateurs extérieurs au secteur, à exercer un contrôle sur les marchés du bâtiment, par des stratégies d'intégration plus ou moins agressives. Leur essor est un phénomène récent. Il est en conséquence délicat d'en mesurer les effets. Néanmoins, il est dès à présent possible de nuancer certaines thèses concernant leur impact sur la prolétarianisation et la déqualification des professionnels du bâtiment. Les risques varient selon les systèmes et les professions concernés. Les plus menaçants pour l'artisanat du bâtiment semblent être les systèmes gérés par les grandes surfaces de bricolage ou de distribution. Les artisans peuvent cependant y trouver un moyen de se constituer une clientèle et ainsi d'acquérir une plus grande autonomie. Par ailleurs, la question de la déqualification est également complexe. L'exemple des charpentes industrialisées (Campagnac 1985b), comme celui de l'industrialisation du gros œuvre (Amat et al. 1980), montre que le processus de déqualification dépend des modes d'organisation du travail et des politiques de recrutement de l'entreprise. L'image du simple poseur sans qualification est donc caricaturale. Adhérer à un système géré par un industriel peut par exemple être l'occasion d'acquérir de nouvelles compétences. Cependant, l'extension de ces systèmes représente, de manière plus probable, un risque d'éclatement de la population artisanale. La réelle menace concerne peut-être plutôt les entreprises en marge de ces systèmes, que celles qui y adhèrent. Le phénomène de multiadhésion reflète la sélection qu'opèrent ces systèmes dans la population artisanale, premièrement, en intégrant les plus performantes, deuxièmement, en privilégiant, parmi celles-ci, les entreprises les plus dociles vis-à-vis de leurs contraintes. La hiérarchisation des statuts remet en cause l'illusion d'égalité entre pairs. Cet effet conjugué à celui d'un affaiblissement des interdépendances, en particulier en termes d'échanges d'affaires, pourrait à terme menacer les solidarités professionnelles.

Les enjeux des dispositifs collectifs apparaissent, dans un tel contexte, d'autant plus critiques pour l'artisanat du bâtiment. Les groupements de production semblent *a priori* une réponse adaptée aux évolutions de ses marchés et au développement des systèmes d'intermédiation conduisant à la subordination des professionnels. Pourtant, alors que les artisans se regroupent fréquemment au sein d'associations relativement lâches, les

coopératives de production ne connaissent guère de succès. L'individualisme des artisans est généralement invoqué pour expliquer cet échec relatif. Cette thèse se révèle cependant non fondée face au dynamisme des associations commerciales. Les contraintes de variabilité auxquelles font face les entreprises semblent être une explication plus vraisemblable. Ces contraintes exigent des professionnels une grande autonomie, afin de s'adapter aux aléas et imprévus. Or les organisations trop formelles représentent un risque de rigidité susceptible de mettre en péril leur autonomie. Par ailleurs, si la prépondérance des critères de prix sur les critères de qualité sur les marchés du bâtiment handicape l'offre artisanale groupée, elle profite à la sous-traitance en cascade et à l'économie informelle.

Le chapitre suivant se différencie de celui-ci par une perspective différente en terme d'encastrement social. Ce chapitre adopte un point de vue macro et dynamique. Le suivant traite de l'encastrement social d'un point de vue plus micro et statique. Par ailleurs, l'accent était jusqu'à présent mis sur la qualité, en soulignant l'importance de l'encastrement culturel à travers le rôle des conventions de qualité. Par la suite, l'accent est mis sur l'encastrement structural et ses effets sur la performance économique. Cependant, ces questions sont liées, comme en témoigne l'échec relatif des tentatives de rationalisation sur le mode taylorien. Exécution et régulation sont difficilement dissociables dans le bâtiment. Le contrôle hiérarchique n'est pas un mode d'organisation efficace (Stinchcombe 1959). De plus, les relations interpersonnelles sont le principal instrument de captation de clients pour l'artisanat du bâtiment. Or, comme tout dispositif de confiance, elles représentent une source de prescription normative (Karpik 1998, 2000). C'est pourquoi certains effets du capital social ne se comprennent qu'à la lumière de l'encastrement culturel des entrepreneurs. L'approche en termes de performance et de réseaux relationnels vise à approfondir la question du design de l'intermédiation. « Comment intermédiaires et formes d'intermédiation se conjuguent-ils en dispositifs, par quels processus ces dispositifs acquièrent-ils une crédibilité auprès des clientèles et des usagers ? » (Musselin et Paradeise 2002).

5. Performance et encastrement structural

« Le marché totalement égalitaire sur lequel raisonne la science économique n'est qu'un cas limite largement théorique d'ailleurs, dans lequel la transaction ne porte que sur l'échange de biens mesurables, sans que les ressources et les possibilités d'action inégales des acteurs puissent être utilisées pour « fausser le marché ». Pour qu'un tel jeu puisse se constituer et se maintenir, on en conviendra aisément, des contraintes très complexes doivent s'exercer. *Le marché est un construit.* » (Crozier et Friedberg 1977)

Ce chapitre traite de la question du rendement du capital social des artisans et petites entreprises du bâtiment à partir de deux facettes de la performance, la profitabilité et la productivité. La profitabilité mesure la propension à accéder à des marchés lucratifs. La productivité mesure l'efficacité productive. Si la première dimension de la performance renvoie à une approche du capital social plus spécifiquement individuelle, la seconde soulève la question du capital social collectif, à travers l'originalité du procès de travail de type chantier. Nous nous intéressons ici à la production et reproduction des inégalités sur les marchés du bâtiment. Quels sont les mécanismes sociaux permettant d'expliquer les rendements différents à partir de niveaux de ressources comparables ? Quels sont plus précisément les facteurs de contingence du rendement du capital social ? Ce chapitre vise à montrer le lien entre la performance des entrepreneurs du bâtiment et leur structure relationnelle. Nous nous fondons sur l'hypothèse selon laquelle la position structurale des entrepreneurs permet d'expliquer - au moins partiellement - leur performance relative, dans la mesure où le capital social des entrepreneurs détermine notamment le fait qu'ils accèdent à des marchés plus ou moins générateurs de marges bénéficiaires. Nous nous attacherons à contextualiser ce postulat en mettant à jour les facteurs de contingence liant performance et structure relationnelle des entrepreneurs. Dans ce but, nous partirons du modèle de Burt, pour montrer que la théorie des vides structuraux n'est pas valable pour tous les entrepreneurs. Des modèles de plus en plus sophistiqués seront présentés et testés, de manière à prendre en compte les spécificités des catégories d'entrepreneurs étudiées. Ces modèles sont fondés sur la désagrégation successive des réseaux des entrepreneurs en

fonction du statut des contacts et du type de ressources échangées. Ces analyses ont pour ambition d'enrichir à l'aide de nouvelles hypothèses les arguments développés par les théoriciens du capital social. Mais la finalité de ce chapitre n'est pas seulement théorique. Nous cherchons avec ces analyses à développer une meilleure compréhension des marchés des entrepreneurs du bâtiment, à l'heure où certains les promettent à de profondes mutations. A notre avis, une meilleure appréhension des modes de rationalisation de ces entrepreneurs est nécessaire, pour en mesurer les enjeux et la pérennité.

Les propositions présentées dans le chapitre 3 sont testées à travers différents modèles. Premièrement, nous montrons que les stratégies relationnelles efficaces varient en fonction des objectifs de l'action instrumentale. Dit autrement, les stratégies relationnelles efficaces en terme de profitabilité ne sont pas les mêmes que celles en terme de productivité. Les déterminants structureaux de la profitabilité sont liés à la structure générale des réseaux d'apport d'affaires plus ou moins direct, alors que les déterminants structureaux de la productivité sont liés à la structure des relations entre producteurs. Deuxièmement, le contexte socio-technique des entreprises est un des principaux facteurs de contingence du capital social. L'un des apports du chapitre précédent était de souligner la divergence des enjeux et des effets des dispositifs professionnels, marchands et collectifs d'accès au marché selon les professions du bâtiment. Nous démontrons ici qu'il n'existe pas de stratégie relationnelle efficace quelles que soient les caractéristiques techniques des entreprises en termes de routine des tâches et de qualité technique et quelle que soit la position des entreprises dans le procès de production. Troisièmement, il s'agit de différencier les effets des réseaux de relations en fonction du statut des contacts et des ressources échangées. Les logiques sociales ne sont pas les mêmes selon les différents réseaux relationnels.

Le point de départ de cette réflexion est la théorie burtienne de l'autonomie structurale. A notre avis, la vision extrêmement instrumentale que Burt présente des réseaux relationnels soulève de nombreux problèmes. Podolny et Baron ont déjà montré les limites de ce modèle à propos des relations intraorganisationnelles (1997). Le modèle de Burt s'applique, d'après eux, plutôt à des univers marchands très concurrentiels, alors qu'au sein des organisations certains liens supposent des attentes normatives et du support émotionnel. Toutes les relations ne sont donc pas purement instrumentales. Ces relations moins instrumentales supposent des logiques sociales différentes, qui relèvent plus de la logique des relations « communautaires » et amicales. L'argument des vides structureaux

ne peut s'appliquer de manière indifférenciée à tous les types de réseaux relationnels. Nous cherchons, ici, à aller plus loin en mettant en exergue les défaillances de cet argument au niveau des relations interorganisationnelles. La théorie des vides structuraux ne tient pas compte des relations d'interdépendance fonctionnelle, structurées par le contexte socio-technique des entreprises. Burt néglige notamment la question de l'action collective des entrepreneurs. Les entreprises, selon leurs caractéristiques techniques, n'ont de plus pas accès aux mêmes sources de pouvoir, en matière de stratégie offensive ou défensive (Crozier et Friedberg 1977, Friedberg 1993). En fonction de ces sources de pouvoir, elles ont donc plutôt intérêt à privilégier la flexibilité ou la sécurité (Gargiulo et Benassi 2000). Les sources de pouvoir et de dépendance conditionnent le rendement du capital social des entrepreneurs. Les vides structuraux n'ont pas les mêmes fonctions, ni les mêmes effets quelles que soient les entreprises. La stratégie du *tertius gaudens* est loin d'être une stratégie viable pour tous les entrepreneurs.

Par ailleurs, l'approche en terme de productivité nous permet d'aborder la question de l'action collective, soulevée à la fin du chapitre précédent, d'un autre point de vue. Elle nous permet d'approfondir l'impact des relations d'interdépendance fonctionnelle, en mettant notamment l'accent sur le rôle de la position des entreprises dans le procès de production. Les sources de gains de productivité ne sont pas les mêmes selon le contexte socio-technique des entreprises. Celles-ci ont des intérêts divergents en matière de gestion des interfaces, de politique de qualification et de flexibilité, ce qui implique des stratégies relationnelles différentes. Comment dans ces conditions faire coïncider performance individuelle et performance collective ? Comment articuler capital social individuel et capital social collectif ?

5.1 Profitabilité et structure relationnelle

Cette partie aborde la même question – celle de l'accès au marché des entrepreneurs du bâtiment - que dans le chapitre précédent, mais sous un angle différent. Il s'agit non plus de mettre l'accent sur la qualité, mais sur les marges bénéficiaires. Ces deux dimensions de l'offre – qualité et prix – sont liées. On peut supposer que ce sont les entreprises ayant un statut élevé en terme de qualité des interventions qui appliquent les marges bénéficiaires les plus élevées. Le statut des entreprises permet d'articuler l'approche en terme de qualité et l'approche en terme de profitabilité, ainsi que l'approche en terme d'encastrement culturel et l'approche en terme d'encastrement structural.

5.1.1 Facteurs de contingence du capital social

Profitabilité et contrainte structurale

Compromis entre flexibilité et sécurité

Pour Granovetter (1985), l'encastrement social des relations commerciales serait favorable aux entrepreneurs, leur permettant notamment de s'assurer la confiance de leurs clients. Uzzi nuance cette thèse (1996) : les entrepreneurs les plus performants entretiennent en effet des relations encadrées, mais les combinent à des relations plus purement marchandes ; l'encastrement peut, au-delà d'un certain seuil, être préjudiciable à la performance des entrepreneurs. Les travaux d'Uzzi pointent les effets positifs comme négatifs de l'encastrement (1996, 1997). Pour un rendement optimal, il s'agit donc de compenser les effets pervers de l'encastrement par des relations purement marchandes. L'étude de l'accès des PME aux prêts bancaires montre qu'une entreprise qui entretient des relations privilégiées avec un banquier a plus de chance d'accéder à des crédits qu'une entreprise qui n'a que des relations marchandes avec les banques. Les banquiers prêtent plus facilement à des entrepreneurs qu'ils connaissent bien. De fait, les PME ne rendent pas publiques leurs informations comptables. Le seul moyen pour un banquier d'évaluer correctement les risques liés à un crédit est de construire une relation privilégiée avec son chef d'entreprise. Au niveau dyadique, les PME, dont le chef d'entreprise a des relations amicales avec son banquier, sont celles qui ont les crédits les moins chers. Au niveau structural, les PME qui ont le plus de chance d'accéder à des prêts et qui ont les taux d'intérêt les plus bas sont celles qui combinent relations encadrées et relations marchandes. Les relations encadrées permettent d'accéder à des informations privées, auxquelles il n'est pas possible d'accéder (ou difficilement) sinon. En revanche, les liens

faibles facilitent l'accès aux informations publiques quant aux prix et aux opportunités de crédit. Les PME qui ont les meilleurs résultats en matière de coût des crédits sont celles qui, outre leur relation privilégiée avec leur banquier, vont faire leur marché auprès d'autres banques pour comparer les taux d'intérêt et s'informer des montages financiers possibles, quitte à revenir ensuite voir leur banquier préféré pour renégocier les conditions d'un prêt en fonction des informations glanées à travers de simples contacts commerciaux. L'information privée se distingue de l'information publique par le fait qu'elle n'est généralement pas diffusée à de simples connaissances ou relations marchandes, par crainte d'une mauvaise utilisation. Elle n'est partagée qu'avec des partenaires de confiance. Liens encastrés et liens faibles sont complémentaires : les avantages des uns compensent les défauts des autres.

Pour Burt (1992), la cohésion des réseaux serait défavorable aux entrepreneurs, dans la mesure où ils tirent leur avantage concurrentiel de l'existence de vides structuraux dans leur réseau. Gargiulo et Benassi (2000) reconnaissent une certaine validité à la théorie de Burt, mais mettent l'accent sur l'existence d'un équilibre optimal lié aux contextes dans lesquels se trouvent les entreprises. La cohésion et la fermeture du réseau de relations sont source de sécurité propice à la coopération, alors que les vides structuraux sont source d'opportunités et garantissent une plus grande flexibilité aux organisations. L'équilibre optimal serait donc un compromis entre sécurité et flexibilité en fonction des situations auxquelles font face les entreprises. Dans les cas où le risque et le coût liés aux comportements opportunistes sont élevés, les entreprises préfèrent s'associer par des liens encastrés en formant des alliances durables (Gulati et Gargiulo 1999). Cette fermeture du réseau handicape cependant l'adaptation des entreprises dans un environnement incertain. La performance ne dépend donc pas d'une sorte d'équilibre idéal entre liens encastrés et désencastrés, mais plutôt d'un compromis contingent entre les exigences de sécurité et de flexibilité.

Le réseau social a donc deux principales fonctions en matière d'accès au marché pour les entrepreneurs. D'une part, en l'absence d'autre garantie quant à la qualité des prestations, le réseau de l'entrepreneur assure cette garantie. D'autre part, le réseau social peut être une source d'opportunités, dans la mesure où il contient des trous structuraux. Si le rendement du capital social dépend d'un compromis entre sécurité et flexibilité, l'efficacité des stratégies relationnelles doit donc être considérée en fonction du contexte particulier des entreprises. Pour une entreprise ayant une activité plutôt routinière, la recherche de

sécurité devrait prévaloir sur celle de flexibilité. Un réseau plus cohésif devrait donc lui être plus favorable. Inversement, une entreprise n'ayant pas une activité routinière devrait plutôt privilégier la recherche de flexibilité. Elle devrait donc préférer un réseau riche en vides structureaux.

Récapitulons ces arguments qui formeront la trame de nos hypothèses. Tout d'abord, il faut tenir compte de la nature de l'activité pour comprendre les enjeux des stratégies relationnelles des entrepreneurs. Celle-ci détermine notamment l'équilibre à rechercher en termes de sécurité et de flexibilité. Il est d'autant plus difficile pour une entreprise de se différencier de ses concurrents qu'elle a une activité routinière. Dans ce cas, l'enjeu prioritaire est la recherche de sécurité. L'entrepreneur tirera d'autant mieux rendement de son capital social, que celui-ci est encadré dans des niches sociales lui permettant de se protéger des incertitudes. Au contraire, pour une entreprise n'ayant pas une activité routinière, il est plus aisé de se démarquer de ses concurrents. L'enjeu prioritaire pour ces dernières est donc la recherche d'opportunités. L'entrepreneur tirera d'autant mieux rendement de son capital social que son réseau est large et riche en trous structureaux.

Source d'avantage concurrentiel en fonction de la nature plus ou moins routinière de l'activité

Type d'activité	Enjeu prioritaire pour l'entreprise	Source d'avantage concurrentiel
Routinière	Se protéger des incertitudes liées à la difficulté de se différencier des concurrents	Cohésion
Non routinière	Avoir accès à des opportunités	Vides structureaux

De plus, le rôle de l'aspect routinier de l'activité est renforcé par le caractère unique ou répété des interventions. Dans le cas des activités faiblement routinières, il s'agit d'interventions uniques. De fait, après la construction de fondations ou de structures ou après la mise en place d'une installation électrique, il n'y a normalement pas lieu pour l'entreprise d'intervenir à nouveau. En revanche, en matière de travaux de plomberie-chauffage ou de peinture, les interventions sont amenées à être répétées de manière plus ou moins régulière. Ces caractéristiques jouent un rôle dans les mécanismes de réputation (Kreps 1996)

Modèle élaboré à partir des réseaux agrégés

Dans une première étape, nous considérons les réseaux de relations d'une manière agrégée. La contrainte structurale C est calculée à partir de l'ensemble des contacts cités par l'entrepreneur. Nous nous permettons d'agrèger les contacts cités à partir de différents générateurs de noms, car les mêmes sont souvent cités pour plusieurs ressources et en particulier pour les deux principales en termes de citations : l'information sur les marchés et la recommandation. De nombreuses relations sont donc multiplexes. Un contact sur deux, cité comme important pour l'information, est aussi cité comme important pour la recommandation. Nous présentons ci-dessous la distribution de ces citations par ressource, obtenue à partir d'un sous-échantillon d'environ 200 contacts pour lesquels nous disposons des multicitations.

Part des contacts cités pour plusieurs ressources

	<i>Information</i>	<i>Recommandation</i>	<i>Apport d'affaires</i>	<i>Sous-traitance</i>	<i>Autre</i>
<i>Information</i>	.	54%	29%	20%	0%
<i>Recommandation</i>	49%	.	24%	17%	29%
<i>Apport d'affaires</i>	14%	13%	.	13%	0%
<i>Sous-traitance confiée</i>	8%	7%	11%	.	0%
<i>Autre</i>	0%	3%	0%	0%	.

Lecture : ce tableau se lit en colonne. Parmi les personnes citées comme contacts importants pour l'information sur les marchés, près d'une sur deux (49%) est également un contact important pour la recommandation.

La pertinence des indicateurs de contrainte retenus a été testée à partir de différentes méthodes d'estimation de C. Deux questions se sont notamment posées. La première concerne le périmètre des réseaux à partir desquels est calculée la contrainte structurale et la deuxième l'utilisation de données évaluées sur l'intensité des relations. Dans la mesure où les contacts cités comme sous-traitants sont moins liés aux apports d'affaires, nous avons comparé les tests de régression obtenus à partir de la contrainte mesurée avec les réseaux agrégés et ceux obtenus à partir de la contrainte mesurée avec les réseaux agrégés dont étaient extraits les sous-traitants. Or le fait d'extraire les sous-traitants ne donne pas de meilleurs résultats. Nous les avons donc retenus dans les calculs de la contrainte. Par ailleurs, nous avons comparé les tests de régression obtenus avec C calculé à partir de données évaluées (en fonction de l'intensité des liens) et de données non évaluées. Ces deux mesures sont très fortement corrélées ($r > 0.95$). Quand il est calculé à partir de données évaluées, C ne donne pas de meilleurs résultats dans les modèles de régression, voire il

donne, pour certaines catégories d'entrepreneurs, de plus mauvais résultats⁹⁹. Les résultats présentés ci-dessous sont obtenus à partir de données non valuées.

Les premiers modèles de régression testés l'ont été à partir de l'indicateur de contrainte C calculé à partir des réseaux agrégés (P_1 étant la profitabilité et X différentes variables de contrôle) :

$$(1) P_1 = \alpha + \beta C + \varepsilon X$$

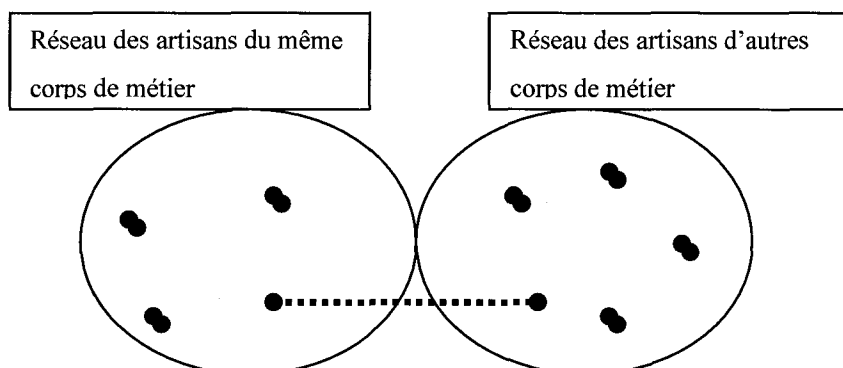
Distinction entre marché interne et marché externe

Burt (2001) sophistique ce modèle en distinguant, d'une part, le réseau de producteurs, auquel il adjoint une mesure de contrainte spécifique que nous appellerons « contrainte interne » et, d'autre part, le réseau des clients et fournisseurs, pour lequel nous parlerons de « contrainte externe ». D'après ce modèle, la contrainte interne a un effet positif sur les marges bénéficiaires, contrairement à la contrainte externe, qui a un effet négatif. Burt montre que la contrainte interne est plutôt favorable à la performance, dans la mesure où les trous structurels entravent la circulation de l'information et affaiblissent la coordination au sein d'un groupe. « *In an environment rich in diverse perspectives, skills, and resources, group performance depends on people overcoming their differences to operate as a group* » (2001, p. 51). C'est ce que montre Lazega (2001) à propos de la structure des cabinets de conseil. Plus les avocats sont encastrés dans des réseaux de relations de travail et de conseil denses, plus ils sont productifs. La contrainte qui pèse sur les collaborateurs au sein des équipes de travail serait donc un bon indicateur de leur performance relative.

Cependant, qui doit-on considérer comme des producteurs d'un même marché ? Deux groupes coexistent parmi les contacts artisans : le « groupe » formé par les artisans du même corps de métier et le « groupe » formé par les artisans d'autres corps de métier. Si la cohésion de ces deux groupes d'artisans peut avoir un effet positif sur la performance des entrepreneurs, il en va autrement pour la cohésion du réseau formé par ces deux groupes. Le premier groupe est formé des collègues d'ego qui sont en même temps ses concurrents.

⁹⁹ Il est difficile de tirer des conclusions de ces comparaisons, car C est construit pour rendre surtout compte de la densité et de la taille des réseaux. Mais ces résultats ont tendance à confirmer la thèse de l'importance des liens faibles. Quand on donne plus de poids aux relations dans lesquelles ego investit le plus, la contrainte ainsi calculée ne reflète pas mieux la structure d'opportunités d'ego – elle n'explique en tout cas pas de manière plus significative sa performance.

Le deuxième groupe est composé des artisans avec qui ego a l'habitude de travailler sur les chantiers. Les relations connectant ces deux groupes apparaissent plutôt préjudiciables à ego.



Lecture : L'entrepreneur focal est en gris. Il connecte deux types de réseaux, celui des artisans du même corps de métier, qui sont ses concurrents, et celui des artisans d'autres corps de métier, avec qui il réalise des chantiers nécessitant plusieurs corps de métier. La ligne en pointillé symbolise un lien d'interconnaissance entre deux personnes de chacun de ces groupes.

La densité du « groupe » formé par les artisans du même corps de métier est identique à celle du « groupe » formé par les artisans d'autres corps de métier. De plus, ces deux densités sont supérieures à la densité du réseau formé par ces deux groupes.

Comparaison des densités moyennes des réseaux agrégés et des réseaux d'artisans

	N	Densité moyenne	Ecart type
Réseaux agrégés	151	0,6	0,33
Réseaux d'artisans	113	0,71	0,36
Réseaux d'artisans du même corps de métier	45	0,73	0,37
Réseaux d'artisans d'autres corps de métier	59	0,73	0,37

NB : Les densités moyennes ont été calculées pour les réseaux de relations entre alters, en excluant ego des réseaux. N correspond au nombre de réseaux de plus de deux alters, à partir desquels ont été calculées les densités moyennes.

Pour évaluer les contraintes interne (C_{int}) et externe (C_{ext}), la matrice relationnelle des individus interrogés a été désagrégée en deux nouvelles matrices. Pour C_{int} , seuls les artisans et groupements d'artisans ont été retenus. C_{ext} rend compte des relations avec les autres types de contact. Cette opération entraîne une importante déperdition d'information. Aucune des deux matrices ne tient compte des relations entre les contacts artisans et les autres contacts. Or intuitivement ces relations ont un impact sur la contrainte qui pèse sur

une entreprise. Bruggeman et al. (2002) se fondent sur cette idée pour proposer une amélioration du modèle de Burt. Ils introduisent dans ce modèle un nouvel indicateur qui rend compte des relations entre les concurrents de l'entreprise qui ne sont pas en relation avec elle, et ses fournisseurs et clients. Bien que cette proposition nous paraisse très pertinente, des difficultés pratiques la rendent difficilement opératoire. Il est, en effet, nécessaire de collecter des informations sur les réseaux complets formés par les marchés.

Le principal modèle testé à partir de C_{int} et C_{ext} (P_1 étant la profitabilité, k la valeur maximale prise par C_{int} et X différentes variables de contrôle) est le suivant :

$$(2) P_1 = \alpha + \beta (k - C_{int}) + \gamma C_{ext} + \varepsilon X$$

Pour affiner cette analyse, nous avons construit de la même manière - en désagrégant les matrices formées par l'ensemble des artisans - des indicateurs mesurant la contrainte structurale liée aux réseaux formés par les artisans du même corps de métier et à ceux formés par les artisans d'autres corps de métier, soit respectivement C_{amc} et C_{aac} . Le principal modèle testé à partir de C_{amc} et C_{aac} est le suivant :

$$(3) P_1 = \alpha + \beta C_{amc} + \gamma C_{aac} + \delta C_{ext} + \varepsilon X$$

Déterminants de la profitabilité par catégorie d'entreprises

Aucun des modèles (1), (2) et (3) ne permet d'expliquer de manière significative la performance des entreprises considérées dans leur ensemble, c'est-à-dire en appliquant les modèles à l'ensemble de l'échantillon (pour lequel nous disposons de toutes les données). Ce résultat correspond à nos hypothèses, dans la mesure où les entreprises de notre échantillon appartiennent à des catégories relativement hétérogènes. Dans son analyse portant sur les secteurs économiques aux Etats-Unis, Burt obtient d'ailleurs des résultats moins significatifs pour le secteur « *maintenance and repair construction* » que pour les secteurs industriels. Les modèles (1), (2) et (3) deviennent cependant plus probants appliqués à des catégories d'entreprises plus homogènes en termes de caractéristiques techniques¹⁰⁰. Les stratégies relationnelles efficaces ne sont pas les mêmes selon les catégories d'entreprises. Les tables de corrélation correspondant aux régressions sont présentées en annexe 8.

¹⁰⁰ Le principal inconvénient des résultats tient au faible nombre d'entreprises pour lesquelles nous disposons de toutes les données nécessaires. Soulignons le caractère exploratoire de ces résultats.

Au-delà des variables structurales, nous avons utilisé, dans nos modèles, différentes variables liées à l'activité ou aux caractéristiques de l'entreprise pour expliquer leurs performances relatives. Voici les principales variables utilisées dans les modèles :

- Pourcentage d'activité réalisé avec des particuliers
- Pourcentage d'activité réalisé avec des marchés publics
- Pourcentage d'activité réalisé à partir d'appels d'offre
- Concentration de la clientèle (un client représente plus de 10% du CA)
- Age de l'entreprise

Nous utilisons des variables différentes en fonction des catégories, car les déterminants de la performance des entreprises changent selon les caractéristiques de l'activité des entreprises. Avant de présenter les résultats des régressions, comparons les corrélations entre profitabilité et différentes variables pour chaque catégorie.

Entreprises de peinture avec CIP

La contrainte structurale est faiblement corrélée avec la profitabilité de ces entreprises. On note toutefois le rôle d'autres types d'effets liés au capital social. La centralité de degré de l'entrepreneur est positivement corrélée avec la profitabilité, en particulier la centralité liée au réseau externe (les taux de corrélation sont respectivement de 0.27 pour la centralité liée à l'ensemble des contacts cités et 0.37 pour la centralité liée aux contacts externes). Par ailleurs, C_{int} est positivement corrélée avec la profitabilité, ce qui est cohérent avec le fait que l'appartenance à une association ou groupement d'artisans est également corrélée positivement avec la profitabilité.

Pour les entreprises de peinture ayant un CIP, il semble que les stratégies efficaces soient celles qui permettent d'accéder à des marchés importants. La profitabilité est corrélée positivement avec la part de CA réalisé à partir d'appels d'offre ($r = 0.35$) et le volume d'activité ($r = 0.29$). Enfin, le fait d'avoir une activité diversifiée est aussi corrélé positivement avec la profitabilité ($r=0.30$).

Entreprises d'électricité avec CIP

Pour les entreprises d'électricité avec CIP, on observe une corrélation négative entre la profitabilité et la contrainte structurale ($r = -0.29$). En revanche, les contraintes interne et externe sont faiblement corrélées avec la profitabilité.

Contrairement aux entreprises de la catégorie précédente, les stratégies efficaces sont celles qui permettent d'accéder aux marchés des particuliers. Les marges sont corrélées positivement ($r = 0.29$) avec la part de CA réalisée avec les particuliers et négativement avec la part de CA réalisée avec les marchés publics ($r = -0.26$). L'âge de l'entreprise est fortement corrélé avec les marges ($r = 0.47$). Le fait de disposer d'un label est aussi déterminant. Enfin, le fait d'investir dans un encart dans les pages jaunes semble une stratégie payante (le taux de corrélation avec la rentabilité de l'entreprise est de 0.47).

Entreprises de maçonnerie

C'est pour les entreprises de maçonnerie que l'on mesure la plus forte corrélation entre la contrainte structurelle et la rentabilité de l'entreprise ($r = -0.49$). Le sens de cette corrélation est conforme à la théorie des trous structurels. Il en va de même pour les contraintes interne et externe.

Ces entreprises ne réalisent qu'une très faible partie de leur activité à partir d'appels d'offre – elle est inférieure à 5% pour près des trois-quarts des entreprises interrogées. Pourtant, il existe une corrélation relativement importante entre cette part et leur rentabilité ($r = 0.41$). La concentration de la clientèle est également favorable. On observe par ailleurs une corrélation positive entre le fait de disposer d'un encart dans les pages jaunes et la rentabilité ($r = 0.30$).

Entreprises de plomberie-dépannage

Contrairement aux entreprises d'électricité et de maçonnerie, la rentabilité des entreprises de plomberie est corrélée positivement avec la contrainte structurelle ($r = 0.35$), ainsi qu'avec la contrainte externe ($r = 0.34$). De même, contrairement aux autres entreprises, la centralité de degré des entrepreneurs est corrélée négativement avec la rentabilité des entreprises ($r = -0.45$), ce qui est cohérent avec l'effet positif de la contrainte.

Contrairement aux entreprises de maçonnerie, la part de sous-traitance reçue est corrélée négativement avec la performance ($r = -0.50$). La part de CA réalisée avec les marchés publics également ($r = -0.25$). Ces entreprises ont plutôt intérêt à travailler sur le marché de l'entretien-amélioration et pour des particuliers. Un des facteurs les plus déterminants

semble être le fait de réaliser plus de 10% de son CA avec un même client, qui est fortement corrélé avec les marges ($r = 0.43$).

Synthèse des principales variables corrélées positivement avec la profitabilité par catégorie d'entrepreneurs

	Pas de critère sélectif	Signe de reconnaissance des compétences
Routine	Plomberie – dépannage concentration de la clientèle travailler mieux que ses collègues	Peinture part d'activité réalisée à partir d'appels d'offre diversification travailler mieux que ses collègues
Non routine	Maçonnerie encart dans les pages jaunes part d'activité en lien avec les marchés publics	Electricité encart dans les pages jaunes âge de l'entreprise part d'activité avec les particuliers

NB : Les variables sont listées par ordre décroissant de corrélation.

Effets différenciés des vides structureaux

Cette analyse nous apporte un premier éclairage sur le type de stratégie relationnelle efficiente selon les catégories d'entreprise. Le tableau suivant présente, pour chaque catégorie, les résultats des régressions linéaires obtenus à partir de la contrainte agrégée, à l'exception des entreprises de peinture pour lesquelles les résultats ne sont pas significatifs. Nous avons sélectionné les modèles en fonction de leur significativité et de leur moindre nombre de variables¹⁰¹. La contrainte structurelle explique de manière significative une partie de la variance de la profitabilité des entreprises d'électricité, de maçonnerie et de plomberie.

¹⁰¹ Soulignons la forte colinéarité de la plupart des variables évoquées précédemment, qui complique la construction des modèles.

Variable dépendante : profitabilité - Modèles linéaires avec la contrainte structurale liée aux réseaux agrégés

	Electricité (N=30)	Maçonnerie (N=25)	Plomberie (N=25)
Modèle (1) $P_i = \alpha + \beta C + \varepsilon X$			
r^2	0.34	0.34	0.35
α (résidu)	.429 (.047)	.618 (.093)	.116 (.094)
β (contrainte structurale)	-.185 (.080)	-.500 (.181)	.383 (.160)
Coefficient d'autres variables (ε) :			
- Age de l'entreprise	.003 (.001)		
- Part de CA réalisée à partir d'appels d'offre		.374 (.198)	
- Concentration des clients			.225 (.080)

Lecture : Les écarts-types sont entre parenthèses. Les effectifs à partir desquels ces régressions ont été réalisées sont de 30 entreprises d'électricité et de 25 entreprises de maçonnerie et de plomberie. Les variables de ces modèles sont comprises entre 0 et 1.13, sauf pour la variable « âge de l'entreprise » dont l'échelle est en année. C'est pourquoi le coefficient de cette variable est beaucoup plus faible que les autres coefficients.

Seules les entreprises aux activités peu routinières obtiennent des résultats conformes à l'argument des trous structuraux, ce qui est cohérent avec l'efficacité pour ces entreprises des encarts dans les pages jaunes. Cette politique commerciale permet, en effet, d'étendre sa clientèle en accédant à des prospects déconnectés entre eux. Il semble, en revanche, qu'une stratégie relationnelle d'encastrement au sein de réseaux denses et limités soit plus favorable aux entreprises de plomberie, ce qui est également cohérent avec l'effet positif de la concentration de leur clientèle sur leur profitabilité.

Etant donnée l'hétérogénéité des effets de la contrainte sur la profitabilité des entreprises, il est évident qu'il n'y a pas de stratégie relationnelle unique valable pour l'ensemble des entreprises de ce secteur. Ces résultats confirment nos hypothèses : moins l'activité est routinière, comme pour les entreprises de maçonnerie et d'électricité, plus la théorie des trous structuraux se montre valable. Pour les entreprises ayant une activité plus routinière, ce n'est pas forcément un réseau dense et fermé qui semble le plus propice aux

entrepreneurs. Même si cela semble le cas pour les entreprises de plomberie-dépannage, ce n'est pas confirmé avec les entreprises de peinture pour lesquelles le nombre de contacts est positivement corrélé avec la performance, mais pas la contrainte structurale. Schématiquement, l'encastrement intensif favorise les premières, et l'encastrement extensif les secondes.

Structure des réseaux favorable à la profitabilité par catégorie d'entrepreneurs

<i>(Critères de différenciation)</i>	<i>Pas de critère sélectif</i>	<i>Signe de reconnaissance des compétences</i>
<i>Routine</i>	<u>Plomberie – dépannage</u> Réseaux denses et limités	<u>Peinture</u> Réseaux extensifs
<i>Non routine</i>	<u>Maçonnerie</u> Réseaux larges et déconnectés	<u>Electricité</u> Réseaux riches en vides structuraux

D'après les résultats du modèle (1), l'argument des vides structuraux se trouve relativement confirmé pour des activités peu routinières, en l'occurrence pour les entrepreneurs de maçonnerie et d'électricité. Toutefois, ce modèle ne permet pas d'identifier quel type de vides structuraux sont avantageux. Quels sont les vides structuraux qui sont source d'avantages concurrentiels ? Ceux parmi les artisans, ceux parmi les contacts externes ou ceux entre ces deux types de contacts ?

Les modèles (2) et (3) ont été appliqués aux quatre catégories d'entrepreneurs, puis aux catégories réunies deux par deux en fonction du caractère routinier de l'activité et enfin à l'ensemble de l'échantillon constitué par les entrepreneurs des quatre catégories. Or aucun des résultats obtenus n'est véritablement significatif, à l'exception de ceux concernant les entrepreneurs de plomberie dépannage. Ce dernier résultat montre que la contrainte externe est plutôt favorable à la catégorie des plombiers-dépanneurs. Nous présentons ci-dessous les résultats concernant le test du modèle (2) appliqué à la catégorie des plombiers-dépanneurs.

Variable dépendante : profitabilité - Modèle linéaire avec la contrainte structurale liée au marché externe appliqué aux entreprises de plomberie

Modèles (2) $P_1 = \alpha + \beta C_{ext} + \varepsilon X$	Plomberie (N=22)
r^2	0.29
α (résidu)	.065 (.133)
β (contrainte structurale liée au réseau de contacts non-artisans)	.419 (.204)
Coefficient d'autres variables (ε) :	
Concentration des clients	.197 (090)

Le modèle (3) distingue la contrainte liée aux artisans du même corps de métier (C_{aac}) de celle liée aux artisans d'autres corps de métier (C_{aac}). Les résultats de ce modèle sont plutôt décevants. Il n'est pas possible ni d'infirmer ni de confirmer notre hypothèse. Les résultats montrent que l'effet de la contrainte structurale associée à ces deux groupes d'artisans est instable, dans la mesure où les écarts-types liés aux coefficients de ces deux types de contrainte - C_{amc} et C_{aac} - sont élevés. Etant donné le niveau des écarts types, nous ne pouvons pas véritablement tirer de conclusions de ce modèle.

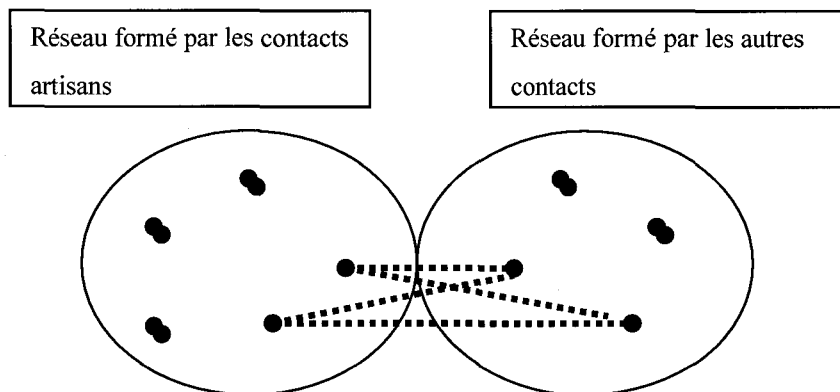
5.1.2 Effets du chevauchement de niches

Position de relais

Revenons à présent aux deux catégories d'entrepreneurs correspondant aux activités les moins routinières. Le modèle élaboré par Burt pour différencier l'effet de la contrainte liée au marché interne (réseau productif) de celle liée au marché externe (réseau-échange d'après la terminologie de Karpik) ne s'avère pas pertinent pour ces entrepreneurs, en particulier pour les maçons. L'absence de significativité des modèles (2) et (3), appliqués à ces catégories, comparée à la relative significativité du modèle (1) nous amène à élaborer de nouvelles hypothèses. Ces entrepreneurs tirent un bénéfice de l'existence de vides structuraux au sein de leur réseau, alors que les effets des vides structuraux au sein du réseau d'artisans et au sein du réseau formé par les autres contacts sont peu significatifs. Ces résultats tendraient à montrer que les entrepreneurs de ces deux

catégories sont donc plutôt avantagés par l'existence de vides structuraux entre les contacts artisans et les autres contacts. La proposition de Bruggeman et al. concernant le chevauchement de niches (*niche overlapping*) prend, avec cette nouvelle hypothèse, toute son importance. Le nombre d'interconnexions entre les contacts qui sont des producteurs du même marché – c'est-à-dire des concurrents - et les clients et fournisseurs, est un indicateur de la concurrence que subissent les entrepreneurs. Elles semblent représenter la plus grande source de contrainte que subissent les entrepreneurs aux activités peu routinières. Ce ne sont pas les trous structuraux au sein des réseaux de producteurs ou du réseau-échange qui sont à l'origine d'avantages concurrentiels, mais plutôt la déconnexion de ces deux types de réseau. Or les maçons interviennent en amont des chantiers. Ils sont donc plus en mesure de piloter le travail des intervenants ultérieurs. L'avantage concurrentiel lié à aux vides structuraux ne s'explique pas par une stratégie de type *tertius gaudens*, mais plutôt par une stratégie visant à se positionner en intermédiaire, à l'interface entre donneurs d'ordre et artisans.

Illustration d'un chevauchement de niches



Lecture : L'entrepreneur focal est en gris. Les lignes en pointillé représentent des liens d'interconnaissance entre quatre personnes de deux types de réseau, celui de ses collègues-concurrents artisans et celui de ses autres contacts principalement fournisseurs, clients et maîtres d'œuvre.

Déterminants structureaux de la profitabilité par catégorie d'entrepreneurs

<i>Routine</i>	<p align="center"><u>Plomberie – dépannage</u></p> <p align="center">Cohésion parmi les contacts non-artisans</p> <p align="center">Source d'avantage=cohésion</p>
<i>Non routine</i>	<p align="center"><u>Maçonnerie</u></p> <p align="center">Déconnexion des contacts artisans vis-à-vis des autres contacts</p> <p align="center">Source d'avantage=vides structureaux</p>

Les entrepreneurs aux activités les plus routinières ne peuvent que difficilement se différencier. La concurrence et l'incertitude sont donc pour eux plus fortes. La cohésion de leurs réseaux leur apporte une certaine sécurité. Il s'agit pour eux de privilégier l'encastrement des relations. A l'inverse, pour les entrepreneurs aux activités moins routinières, la recherche de flexibilité et d'opportunités est plus stratégique que la recherche de sécurité au sein de niches cohésives. Les vides structureaux, en particulier entre les réseaux d'artisans et les réseaux formés par les autres contacts, sont, au contraire, une plus grande source d'avantages concurrentiels.

Afin de tester notre hypothèse concernant l'avantage lié à la déconnexion du réseau de producteur du réseau-échange pour certaines catégories d'entrepreneurs, il nous faut un indicateur permettant de mesurer le degré de chevauchement de niches. D'après nos résultats, les entrepreneurs des catégories aux activités les moins routinières bénéficieraient de la présence de vides structureaux au sein de leur réseau en terme de profitabilité. Cependant, le modèle de Burt qui différencie les effets de la structure du marché interne de ceux de la structure du marché externe ne s'avère pas pertinent pour identifier l'origine des avantages concurrentiels. Quels sont réellement les vides structureaux à l'origine des avantages concurrentiels ? Nous n'avons pas pu vérifier les arguments qui affirment que ce sont les vides structureaux au sein des marchés externes qui produisent un effet positif sur la profitabilité, et dans une moindre mesure l'absence de vides structureaux au sein du marché interne (Burt 1983). Cette absence de résultats nous amène à élaborer de nouvelles hypothèses quant au rendement du capital social de ces catégories spécifiques d'entrepreneur. Contrairement au modèle de Burt, l'avantage concurrentiel lié aux trous structureaux ne serait pas lié à la présence de vides structureaux

au sein du marché externe ou à l'absence de vides structuraux au sein du réseau de producteurs, mais plutôt à la déconnexion de ces deux types de réseaux.

Différents avantages peuvent être déduits d'une telle configuration structurale. Premièrement, cette configuration place les entrepreneurs en position d'intermédiaire susceptible d'articuler le travail des collègues (Gould et Fernandez 1989). Deuxièmement, elle permet de réduire la pression concurrentielle en limitant les contacts entre les clients potentiels et les concurrents. Pour l'*organizational ecology*, la pression concurrentielle est d'autant plus forte que les niches des entreprises concurrentes se chevauchent (Carroll et Hannan 2000). La structure particulière de l'industrie de la construction complique ce type d'analyse dans la mesure où chaque entrepreneur est généralement non seulement connecté à un groupe d'artisans tous corps d'état, mais aussi à un groupe de professionnels de sa spécialité avec lesquels il entretient des relations de concurrence et de coopération. Il est donc d'autant plus difficile de spécifier l'origine de la pression concurrentielle. En effet, les liens entre le marché externe et son réseau d'artisans tous corps d'état peut aussi représenter une pression concurrentielle, car les entrepreneurs d'autres corps de métier ont le choix de conseiller aux clients potentiels d'autres entrepreneurs que l'entrepreneur focal. Ces liens peuvent être également synonymes de concurrence indirecte.

Pour les maçons, cette hypothèse apparaît d'autant plus prometteuse que ces entrepreneurs sont en position d'organiser les chantiers et le travail des autres intervenants, dans la mesure où ils interviennent en amont et que le lot de maçonnerie est l'un des plus importants en particulier sur les chantiers de construction neuve. D'un côté, un facteur organisationnel lié au séquençage des interventions sur les chantiers donne l'avantage aux maçons. Ils sont les premiers à intervenir. Ils initient les travaux et sont donc sous cet angle les acteurs de la construction les moins dépendants des autres intervenants sur les chantiers. De l'autre, un facteur économique lié au montant des lots place également les maçons dans une position de force pour négocier les conditions d'intervention non seulement de leur entreprise, mais aussi des autres spécialités ayant un poids plus marginal dans le montant global des travaux. Le rôle particulier des entreprises de gros œuvre se vérifie dans la tendance de certaines à devenir des entreprises générales qui intègrent d'autres spécialités liées aux finitions ou équipements techniques (Bellet et al. 1990).

Mesures de chevauchement de niches

Différentes mesures du chevauchement de niches sont possibles. Bruggeman et al. en proposent deux (2003, cf. mesures 1 et 2 ci-dessous). Nous en indiquons deux autres (cf. mesures 3 et 4). Nous appellerons C' la mesure de chevauchement de niche. D'après l'hypothèse théorique de Bruggeman et al., les relations entre les concurrents (qu'ils soient connectés ou non à ego) et les clients ou fournisseurs d'ego sont sources de contrainte. C' serait donc un indicateur permettant de sophistication l'évaluation de l'autonomie structurale d'une entreprise sur un marché donné. Cette idée s'inspire de la démographie des organisations. Une niche signifie, dans cette perspective, un segment de marché, plus qu'une niche sociale. Il existe toutefois une certaine analogie et c'est l'exploitation de cette analogie, qui permet une utilisation du concept de chevauchement de niches à partir de données relationnelles.

Mesure 1 :

Bruggeman et al. proposent l'exemple virtuel de deux marchands de guitares situés l'un s1 à Pittsburgh, l'autre s2 à Chicago. Au temps t, un fabricant vend des guitares électriques à s1 et s2. Un client c1 de Pittsburgh achète une guitare à s1. Au temps t1, s2 utilise internet pour élargir sa zone de distribution en dehors de Chicago. s1 et s2 ne se connaissent pas. Le client c1 veut acheter une nouvelle guitare et a la possibilité de l'acheter non plus seulement à s1, mais aussi à s2. s1 est donc plus contraint à t1 qu'à t. A t1, s2 pénètre la niche (le segment) de s1 et entre donc en concurrence avec lui. La pression concurrentielle augmente donc pour s1. Or le modèle (2) de Burt ne tient pas compte de ces relations entre concurrents et marché externe. L'autonomie structurale de s1 est la même, d'après ce modèle, à t et à t1, car il n'y a pas de nouveau lien entre clients ou entre fournisseurs ou entre clients et fournisseurs. Ce modèle ne permet pas de capturer le chevauchement de niche.

Dans le modèle (1), la contrainte structurale calculée à partir des réseaux personnels agrégés capture ce chevauchement de niche, mais sans que l'on puisse isoler l'effet de ce facteur. Nos données ne permettent par ailleurs pas de mesurer le chevauchement de niches que pour les concurrents cités par ego comme des contacts stratégiques. Nos estimations du chevauchement de niches ne seront à cet égard que des approximations.

Mais Bruggeman et al. partent d'un cas où le concurrent s2 n'est pas relié à s1. Ils proposent la mesure suivante¹⁰².

Soit $i \neq j \neq r$ (i représentant ego) :

$$C_1' = \left(\sum_j p_{ij} p_{jr} \right)$$

Avec (p_{ij} étant le poids de la relation de i à j dans le réseau de i) :

$$p_{jr} = \frac{(z_{ji} + z_{ij})}{\sum_r (z_{jr} + z_{rj})}$$

Où z_{jr} et z_{rj} sont les relations entre les producteurs r d'un même marché et les clients (et fournisseurs) j . p_{jr} est le poids de la relation entre i et j parmi l'ensemble des relations de j avec les différents concurrents du marché. C_1' est égal à 1 quand il n'y a pas de contacts entre les concurrents et les clients (et fournisseurs) de i , soit quand il n'y a pas de chevauchement de niche. Plus le recouvrement est grand, plus C_1' diminue (car $\sum_r (z_{jr} + z_{rj})$ augmente).

Mesure 2 :

Bruggeman et al. proposent une autre formalisation du chevauchement de niches qui ne prend pas en compte le poids relatif de la relation entre i et j dans le réseau de i .

$$C_2' = \frac{\sum_j (z_{ji} + z_{ij})}{\sum_j \sum_r (z_{jr} + z_{rj})}$$

Il s'agit d'une sorte de mesure de la part de marché en termes relationnels et non en terme de volumes de vente. C_2' représente la part des relations de i avec des fournisseurs et des clients parmi l'ensemble des relations existant entre les producteurs et les fournisseurs et clients du marché.

Mesure 3 :

Une autre mesure possible serait une mesure de densité. Soient j un élément de l'ensemble J , de taille n_1 , des clients et fournisseurs de i et r un élément de l'ensemble R , de taille n_2 , des producteurs du marché :

¹⁰² Voir Bruggeman et al. 2003 pour des exemples de calcul.

$$C_3' = \sum_j \sum_r (z_{jr} + z_{rj}) / n_1 * n_2$$

Comme pour C_2' , cette dernière mesure du chevauchement de niches ne tient pas compte du poids relatif des différents clients et fournisseurs dans le réseau de i .

Mesure 4 :

Nous proposons une quatrième mesure que nous utilisons par la suite dans l'opérationnalisation de notre hypothèse concernant les maçons.

Soient j un élément de l'ensemble des clients et fournisseurs de i et r un élément de l'ensemble des producteurs du marché :

$$C_4' = \sum_j \sum_r p_{ij} p_{jr}$$

Où p_{ij} représente le poids de la relation entre i et j dans le réseau de i et p_{jr} le poids de la relation entre j et r dans le réseau de r .

Opérationnalisation

Nous avons utilisé le modèle (1) en remplaçant C par C_4' pour tester l'hypothèse concernant l'effet négatif du chevauchement de niches concernant les maçons. Ce modèle a également été testé à partir des entreprises d'électricité de l'échantillon, mais cette mesure de chevauchement de niches n'a pas d'effet significatif sur la profitabilité des électriciens. Les résultats de ce dernier modèle (1b) sont conformes à notre hypothèse. L'effet lié à C_4' est significativement négatif pour les entreprises de maçonnerie, alors qu'il n'est pas significatif pour les entreprises d'électricité. Ces dernières ne sont en effet pas en position de tirer avantage d'un rôle d'intermédiaire, de relais. Le tableau suivant présente les résultats du modèle de régression pour les entreprises de maçonnerie.

Variable dépendante : profitabilité – Modèle linéaire avec la mesure de chevauchement de niches appliqué aux entreprises de maçonnerie

Modèle (1b) $P_1 = \alpha + \beta C' + \varepsilon X$	Maçonnerie (N=25)
r^2	0.34
α (résidu)	.430 (.038)
β (Chevauchement de niches)	-2.981 (1.078)
Coefficient d'autres variables (ε) :	
- Part de CA réalisée à partir d'appels d'offre	.403 (.198)

La matrice des coefficients de corrélation entre variables indépendantes correspondant à ce tableau est présentée en annexe 8.

Avantages concurrentiels liés aux sources de pouvoir

Les sources de pouvoir dont disposent les entreprises déterminent la manière dont elles sont en mesure de tirer avantage de leur position structurale. Quelles sont ces sources de pouvoir ? Au sein d'une organisation, Crozier et Friedberg identifient principalement quatre sources de pouvoir (1977 : 77-90) : l'expertise, les relations entre une organisation et ses environnements, les flux d'information et les règles organisationnelles. La quatrième source de pouvoir vise à réguler les « abus » de pouvoir liés aux trois premières sources. Appliquées aux marchés de l'artisanat du bâtiment, ce sont donc surtout les trois premières sources qui nous intéressent. Ces sources de pouvoir sont inégalement réparties selon les corps de métier.

Les électriciens bénéficient surtout de la première source de pouvoir. La technicité de leur activité en fait des acteurs incontournables et difficilement substituables par des non-professionnels. Si certains travaux de maçonnerie, peinture ou plomberie peuvent être réalisés par des ouvriers d'autres spécialités ou de faible qualification, les travaux d'électricité sont généralement dévolus à des spécialistes. Les normes de sécurité et les responsabilités en matière de conformité des installations renforcent la nécessité du recours à des professionnels qualifiés. Les électriciens sont d'ailleurs généralement plus qualifiés que leurs collègues d'autres corps de métier.

Les maçons interviennent en amont des chantiers. Cette position dans le processus de construction en fait des acteurs charnières entre les corps de métier qui interviennent sur les chantiers et les maîtres d'ouvrage et les maîtres d'œuvre. Ils sont en position d'interface entre les acteurs du chantier et les acteurs hors chantier. De plus, dans un projet de construction neuve, le lot « gros œuvre-maçonnerie » est largement le plus important (Eccles 1981b). Parmi les acteurs du chantier, ce sont les interlocuteurs privilégiés du maître d'ouvrage et du maître d'œuvre. Ces caractéristiques les placent en position de piloter le travail des autres corps de métier. Intervenant les premiers sur les chantiers, ils déterminent les conditions de travail des autres professionnels. L'ordre d'intervention dans le processus de production façonne les relations de dépendance entre les corps de métier. Les maçons ont donc la possibilité de bénéficier d'une source de pouvoir originale : celle liée au rôle de relais (Crozier et Friedberg 1977 : 165-181).

Bien entendu, d'autres professionnels que ceux de l'électricité ou de la maçonnerie peuvent bénéficier de ces sources de pouvoir que sont l'expertise ou la position de relais. Nous mettons ici en évidence les conséquences des caractéristiques socio-techniques du processus de construction. Le chantier est une sorte d'organisation plus ou moins éphémère. Le rôle des acteurs dans le procès de travail et les caractéristiques techniques de leur activité déterminent les sources de pouvoir dont ils disposent. Ces sources de pouvoir conditionnent les opportunités qu'ils ont de transformer une position structurale en bénéfice économique. Il n'y a pas de règle générale qui permette de déduire directement le rendement d'une structure relationnelle. Il s'agit de tenir compte du contexte socio-technique des acteurs qui préstructure leurs opportunités. Les acteurs saisissent ces opportunités en fonction de leurs capacités cognitives en matière de stratégie relationnelle.

Les peintres et les plombiers-dépanneurs sont moins en mesure de bénéficier des deux premières sources de pouvoir. Les sources de pouvoir déterminent la manière dont les entrepreneurs peuvent chercher à tirer profit de leur réseau de relations. Les trous structuraux sont une source d'avantage pour les experts et les relais, car ils les rendent d'autant plus incontournables. Les trous structuraux maintiennent et renforcent leur pouvoir. En revanche, les peintres et les plombiers interviennent en aval du chantier et bénéficient moins que les électriciens d'un avantage en terme d'expertise. Ils sont donc dans une position de dépendance. Les plombiers-dépanneurs n'ont pas été sélectionnés en fonction de critères de compétence. Il leur est donc encore plus difficile que pour les

peintres de bénéficier d'un avantage en terme d'expertise. La cohésion de leur réseau leur permet d'atténuer les effets pervers de leur dépendance (Coleman 1990).

Effet des vides structuraux en fonction des sources de pouvoir par catégorie d'entrepreneurs

Catégorie	Principale source de pouvoir	Effet des vides structuraux
Maçonnerie	Position de relais	Positif
Electricité	Expertise	
Plomberie-dépannage	-	Négatif

Notre mesure du chevauchement de niches nous permet de localiser les trous structuraux qui sont sources d'avantage concurrentiel et donc les sources de pouvoir des différents acteurs du chantier. Les entrepreneurs relais et les entrepreneurs experts ne bénéficient pas des mêmes trous structuraux. Les maçons peuvent, en particulier, d'autant plus facilement jouer le rôle de relais, que des vides structuraux déconnectent deux types de réseaux : le réseau de professionnels et le réseau de non-professionnels. Grâce à la déconnexion de ces deux réseaux, ils peuvent se positionner en intermédiaire vis-à-vis de leurs collègues. Cette position structurale peut leur permettre de placer leurs collègues en position de subordonnés, en leur apportant des affaires. Ces trous structuraux leur garantissent une meilleure maîtrise de leurs marchés. Grâce à ce type de vides structuraux, les maçons peuvent réduire leurs collègues à un rôle de sous-traitant. Un peintre, un électricien ou un plombier peut plus difficilement piloter un chantier où interviennent des maçons, car ils sont en position de dépendance vis-à-vis des acteurs qui interviennent avant eux sur les chantiers et sont donc moins en mesure de négocier un avantage d'une telle position d'intermédiaire.

Cette approche en terme d'analyse stratégique éclaire la divergence de résultats que Burt obtient à partir de différentes catégories de managers (1992, 1995). Les trous structuraux sont favorables à la promotion des directeurs, alors que c'est la contrainte structurale qui est favorable à la promotion des femmes et des jeunes. La position hiérarchique permet d'expliquer ce résultat. Les directeurs tirent généralement leur pouvoir d'une position de relais. Vis-à-vis de leurs subordonnés, ils représentent la direction générale. Vis-à-vis de la direction, ils représentent le service ou le département qu'ils dirigent. De plus, leur fonction les place généralement à l'interface entre l'organisation et différents environnements. Par ailleurs, ils créent des coalitions avec d'autres directeurs. Les vides structuraux sont pour eux une source d'avantages concurrentiels, dans la mesure où leur pouvoir dépend essentiellement d'une position de relais. Les jeunes et les femmes sont

généralement des acteurs plus dépendants. Ils dépendent fortement de leur supérieur hiérarchique. Un lien avec un autre directeur leur permet de réduire leur dépendance vis-à-vis de leur supérieur hiérarchique.

5.1.3 Logiques sociales selon les réseaux par ressource

Nous allons à présent élargir cette approche en prenant en compte la nature des ressources échangées par les acteurs au sein de ces réseaux. Notre hypothèse dans cette partie concerne la dépendance des entrepreneurs vis-à-vis de ressources sociales différenciées. Les recherches menées sur le capital social des petites entreprises démontrent que, selon leurs objectifs, les créateurs d'entreprise utilisent des parts spécifiques de leur réseau personnel (Flap et al. 1998). Podolny et Baron ont par ailleurs mis en évidence que l'effet des vides structuraux varie en fonction du contenu des relations (1997). Les vides structuraux au sein du réseau de conseil sont favorables à la promotion, alors que ceux parmi les soutiens ne le sont pas. La structure efficiente du réseau varie en fonction du type de ressources échangées. En supposant que les dépendances en matière de ressources varient selon chaque catégorie d'entrepreneurs, ces arguments apportent une explication alternative quant aux différences en matière de rendement du capital social.

Dans un premier temps, nous montrons comment les dépendances en ressources varient selon les catégories d'entrepreneurs. Nous nous concentrons sur les trois principales ressources identifiées comme stratégiques en matière d'accès au marché : l'information, la recommandation et l'apport d'affaires. Dans un deuxième temps, nous adopterons la même procédure que précédemment pour valider nos hypothèses. Les réseaux seront désagrégés en fonction des ressources échangées avec les contacts. Puis différents modèles seront testés de manière à montrer le lien entre performance des entreprises et structure de ces réseaux.

Dépendances relatives des catégories d'entreprises

Il ressort de notre enquête ethnographique, que la sensibilité aux différentes ressources varie selon chaque catégorie d'entrepreneurs. L'enquête réseaux nous apporte des données plus systématiques pour comparer ces dépendances relatives.

Informations sur les marchés

Pour traduire de manière objective et fiable la sensibilité relative des entrepreneurs vis-à-vis de l'information, les besoins en formation continue sont un critère pertinent. A partir de l'enquête réseaux, nous disposons de la part d'entrepreneurs interrogés ayant suivi au cours des trois dernières années des stages techniques, commerciaux, en gestion ou informatique. Or ce sont les électriciens qui cherchent le plus à se former (et donc à s'informer), suivis par les peintres et plombiers. La plupart des entrepreneurs privilégient les stages techniques, à l'exception des plombiers.

Part des entrepreneurs interrogés ayant suivi un stage de formation continue au cours des trois dernières années

Part des entrepreneurs de l'échantillon	
Peinture	30%
Electricité	38%
Maçonnerie	26%
Plomberie	29%
Ensemble	31%

N = 151

Une enquête de lectorat menée en 1998 par le bâtiment Artisanal¹⁰³ montrait que les électriciens étaient les lecteurs les plus assidus de cette revue. Pour cette profession, la réglementation et les normes en vigueur évoluent rapidement. Il existe, d'ailleurs, un organisme de normalisation spécifique à la filière électrique. Ces professionnels sont soumis à plus de contrôles, dans la mesure où les impératifs de sécurité sont plus réglementés en matière d'installation électrique que pour d'autres éléments du bâti.

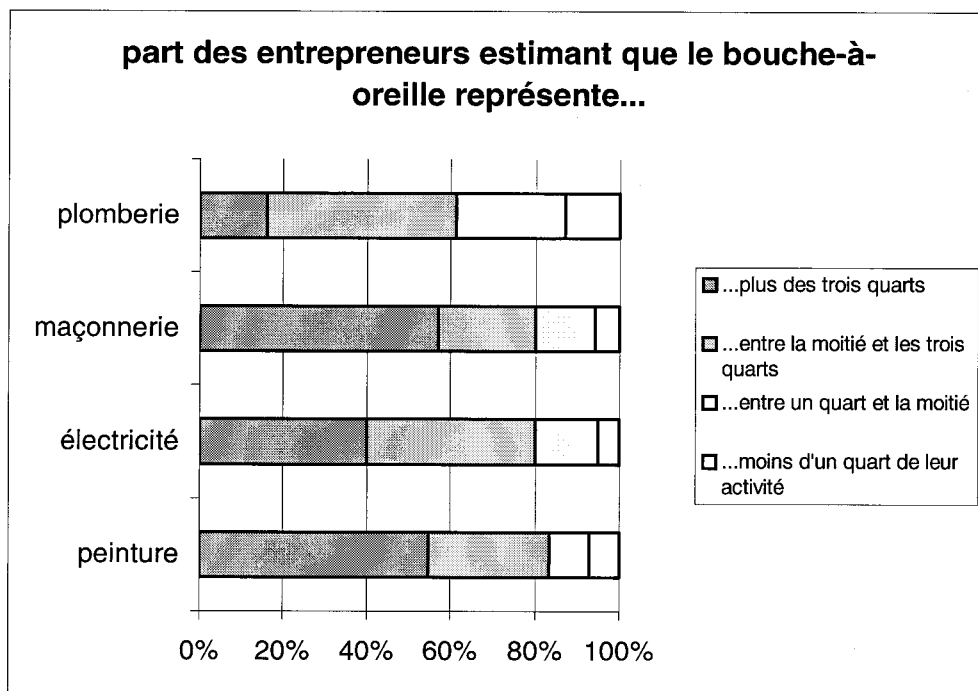
Recommandation

Tous les entrepreneurs n'ont pas la même sensibilité vis-à-vis de la recommandation non plus. La plupart des artisans interrogés attribuent l'essentiel de leur activité au bouche-à-oreille. En analysant les réponses de l'échantillon, des nuances apparaissent néanmoins en fonction des catégories d'entrepreneurs¹⁰⁴. Les entrepreneurs qui dépendent le plus de la recommandation sont ceux relevant des métiers traditionnels, en l'occurrence de la maçonnerie et de la peinture. Les professionnels de l'équipement technique et électrique affirment qu'une moindre part de leur activité dépend des recommandations. Plus de 80%

¹⁰³ Il s'agit d'une revue mensuelle professionnelle éditée par la CAPEB et tirée à 80 000 exemplaires.

des peintres, maçons et électriciens ont déclaré réaliser plus de la moitié de leur activité grâce au bouche-à-oreille, contre 60% des plombiers. Ces derniers sont les moins dépendants du bouche-à-oreille. Ce mode d'apport d'affaires se montre d'autant plus limité, que leurs interventions sont généralement plus courtes et donc plus nombreuses.

Répartition des entrepreneurs interrogés en fonction de la part d'activité attribuée au bouche-à-oreille



Apport d'affaires direct

L'apport d'affaires direct¹⁰⁵ peut prendre des formes extrêmement variées dans le bâtiment. La plus courante et la plus visible est la sous-traitance, particulièrement répandue dans ce secteur, bien que de nombreuses transactions relevant du champ de la sous-traitance ne fassent pas l'objet d'un contrat de sous-traitance. Appartenir à un système de franchise, travailler pour le compte d'un architecte ou d'un autre maître d'œuvre sont autant de formes d'apport d'affaires. D'autres formes s'apparentent, quant à elles, plus à du salariat déguisé, comme le tâcheronnat. La part de chiffre d'affaires réalisée en sous-traitance permet de mesurer la dépendance des entrepreneurs vis-à-vis des apports d'affaires. Etant donnée la faible taille de notre échantillon, les pourcentages présentés ci-dessous ne sont donnés qu'à titre indicatif. Le résultat pour l'ensemble de l'échantillon n'a pas fait l'objet de pondération.

¹⁰⁴ La question était la suivante : « Quelle part de votre activité représente le bouche-à-oreille ? ». Nous leur proposons des fourchettes comme modalité de réponse.

¹⁰⁵ On parle d'apport d'affaires direct pour la sous-traitance notamment, pour l'opposer à la recommandation, qui est ici considérée comme une forme d'apport d'affaires indirect.

Poids de la sous-traitance pour les entrepreneurs interrogés

	Part moyenne de sous-traitance reçue (en % du CA)	Part des entreprises ayant réalisé au moins 10% de leur CA en sous-traitance
Peinture	2%	14%
Electricité	16%	33%
Maçonnerie	5%	29%
Plomberie	28%	42%
Ensemble de l'échantillon	12%	28%

N = 140

Comme pour les ressources précédentes, la dépendance vis-à-vis des apports d'affaires (mesurée en terme de sous-traitance reçue) est inégale parmi les catégories d'entrepreneurs. Les catégories qui dépendent le plus de la sous-traitance sont celles qui dépendent le moins de la recommandation. Les entrepreneurs de l'équipement technique et électrique interrogés sont ceux qui réalisent les parts les plus importantes de leur chiffre d'affaires en sous-traitance et ceux qui sont les plus nombreux à réaliser plus de 10% de leur production par ce biais. Plus précisément, ce sont les plombiers qui travaillent le plus en sous-traitance. Les maçons sont également nombreux à déclarer réaliser au moins 10% de leur activité en sous-traitance, mais leur volume d'affaires en sous-traitance est relativement faible.

Synthèse

Chaque catégorie dépend plus que les autres d'une ressource sociale donnée. Les électriciens ont plus besoin que les autres de se tenir informés. Les peintres et les maçons dépendent plus que les autres des recommandations. Enfin, les plombiers sont plus tributaires que les autres des apports d'affaires. Le tableau ci-dessous synthétise les résultats précédents.

	Peinture	Electricité	Maçonnerie	Plomberie
Formation-information	++	+++	+	++
Recommandation	+++	++	+++	+
Sous-traitance	+	++	++	+++

Opportunités versus attentes normatives

Nous supposons dans cette partie que la performance des entreprises est liée à la structure relationnelle des réseaux par ressource et que l'efficacité de ces structures relationnelles varie selon le type de ressource échangée (Podolny et Baron 1997). Dans la mesure où la cohésion est favorable à la confiance et à la diffusion d'une identité sociale (Coleman 1990), la structure efficiente des réseaux de recommandation devrait plutôt être cohésive et fermée. Inversement, comme les ponts ont accès à des informations de sources plus diversifiées (Granovetter 1973, Burt 1992), des réseaux d'information riches en vides structuraux devraient être plus efficaces. Enfin, il semblerait que moindre est la contrainte structurale liée aux réseaux d'apport d'affaires, meilleure est la position de l'entrepreneur pour négocier des conditions d'intervention avantageuses. Cependant, ces relations représentent à la fois des opportunités et des attentes normatives. Le contenu de ce type de relations occupe une position intermédiaire. L'effet des vides structuraux dans les réseaux d'apport d'affaires risque donc d'être plus ambivalent.

D'après le chapitre 4, le réseau personnel constitue un dispositif de confiance pour les artisans. Les prescripteurs, en recommandant l'entreprise, sont en quelque sorte des garants contre les tentatives d'opportunisme. La confiance, que le prescripteur place dans l'entrepreneur, doit donc être élevée pour qu'il s'engage de cette manière. Ces relations véhiculent des attentes normatives, en particulier en termes de conventions de qualité. Ces attentes normatives en terme de qualité soulignent le lien entre encastrement culturel et encastrement structural. Les réseaux denses et fermés sont plus propices à l'élaboration d'une identité sociale et de prescriptions normatives homogènes. L'effet de la structure d'un réseau de ce type est donc à différencier de celui d'un réseau lié plus spécifiquement à des opportunités, comme des informations sur les marchés.

Cet aspect normatif est bien entendu présent dans les relations d'apport d'affaires. Les systèmes d'intermédiation sont, par exemple, également des dispositifs de confiance. Ils reposent sur d'autres normes de qualité que les relations interpersonnelles de recommandation. Les attentes normatives sont généralement formalisées dans un cahier des charges. Ces relations visent parfois à transmettre aussi une culture d'entreprise liée à une image de marque.

Effets des vides structuraux en fonction des réseaux par ressource

Réseaux par ressource	Effet des vides structuraux
Réseaux d'information sur les marchés	+
Réseaux de recommandation	-
Réseaux d'apport d'affaires	+/-

De manière à opérationnaliser l'hypothèse selon laquelle la structure relationnelle des entrepreneurs est d'autant plus significative en tenant compte de la nature des ressources échangées, nous allons dans un premier temps tester le modèle suivant (C_{info} représente la contrainte structurale liée aux réseaux d'information, C_{reco} la contrainte liée aux réseaux de recommandation et C_{apport} la contrainte liée aux réseaux d'apport d'affaires) :

$$(4) P_1 = \alpha + \beta C_{info} + \gamma C_{reco} + \delta C_{apport} + \varepsilon X$$

D'après nos hypothèses, l'effet de ces variables devrait être négatif pour C_{info} et positif pour C_{reco} . L'effet de C_{apport} est *a priori* plus délicat à prédire. Par ailleurs, nous avons montré précédemment que les entrepreneurs n'étaient pas dépendants des mêmes ressources sociales selon les catégories. Nous nous attendons donc à ce que la significativité de ces variables soit fonction des catégories considérées. Ce modèle a été appliqué à la fois à l'échantillon dans son ensemble, puis aux catégories d'entrepreneurs de l'échantillon, et enfin à des associations de catégories.

Dans le modèle (5), la profitabilité (P_1) est remplacée par la productivité par personne occupée (P_2) comme variable dépendante, afin de tester les modèles à partir d'un plus grand nombre d'individus¹⁰⁶. Le fait de disposer d'un échantillon légèrement plus large

¹⁰⁶ La donnée concernant la masse salariale a été mal renseignée. L'information sur la productivité des effectifs est donc plus fréquemment disponible que celle sur la profitabilité. Ces deux mesures de

nous permet de tester un modèle croisant le modèle (3) et le modèle (4). Etant donnée la forte multiplicité des relations avec les artisans d'autres corps de métier, ces contacts sont isolés des autres, car nous cherchons à montrer la spécificité des réseaux par ressource. De plus, ils constituent près d'un quart des contacts cités.

Dans ce but, les matrices correspondant aux réseaux par ressource sont désagrégées en fonction du statut des contacts. Deux groupes de contacts sont retenus, contrairement au modèle (3) pour lequel l'ensemble des contacts était désagrégé en trois matrices : les artisans du même corps de métier, les artisans des autres corps de métier et l'ensemble des autres contacts. Chaque réseau a ici été subdivisé en deux avec, d'un côté, les artisans d'autres corps de métier (AC) et, de l'autre, l'ensemble des autres contacts, soit les artisans du même corps de métier (MC) et les contacts « externes » (E), qui seront désignés par le sigle MCE. Le modèle (5) est le suivant (C_{infoac} représentant la contrainte structurale liée aux réseaux d'information formés par les artisans d'autres corps de métier et $C_{infomce}$ la contrainte liée aux réseaux d'information formés par les autres contacts et ainsi de suite pour C_{recoac} , $C_{recomce}$, $C_{apportac}$ et $C_{apportmce}$).

$$(5) P_2 = \alpha + \beta_1 C_{infoac} + \beta_2 C_{infomce} + \gamma_1 C_{recoac} + \gamma_2 C_{recomce} + \delta_1 C_{apportac} + \delta_2 C_{apportmce} + \varepsilon X$$

Il existe une certaine correspondance entre les dépendances en ressources et la force des corrélations entre P_2 et les variables des modèles (4) et (5). Cette observation confirme la pertinence de ces modèles, dans la mesure où les nouveaux indicateurs structuraux sont souvent plus corrélés à la productivité que les premiers indicateurs structuraux correspondant à des niveaux d'agrégation supérieurs des réseaux.

Différenciation des logiques sociales selon les réseaux par ressource

Les résultats obtenus à partir du modèle (4) appliqué à l'association des électriciens et des maçons sont présentés ci-dessous. Ils sont conformes à nos hypothèses. Les coefficients liés aux contraintes des réseaux d'information et des réseaux d'apport d'affaires sont négatifs et celui lié à la contrainte représentée par les réseaux de recommandation est positif. Le coefficient lié aux apports d'affaires est faiblement significatif. L'instabilité de ce résultat peut s'expliquer soit par la moindre dépendance de ces entrepreneurs vis-à-vis

performance sont toutefois relativement proches, dans la mesure où les salaires sont généralement bas dans ce secteur.

des réseaux d'apport d'affaires, soit par notre hypothèse concernant l'effet ambivalent de cette variable.

Variable dépendante : profitabilité – Modèle linéaire avec les contraintes structurales liées aux réseaux d'information, de recommandation et d'apport d'affaires appliqué aux entreprises d'électricité et de maçonnerie

	Electricité et maçonnerie
Modèle (4) $P_1 = \alpha + \beta C_{\text{info}} + \gamma C_{\text{reco}} + \delta C_{\text{apport}} + \varepsilon X$	(N=24)
r^2	0.42
α (résidu)	.420 (.181)
β (Contrainte structurale liée au réseau d'information)	-.267 (.112)
γ (Contrainte structurale liée au réseau de recommandation)	.272 (.174)
δ (Contrainte structurale liée au réseau d'apport d'affaires)	-.154 (.146)
Coefficient d'autres variables (ε) :	
- Age de l'entreprise	.004 (.001)

La matrice des coefficients de corrélation entre variables indépendantes correspondant à ce tableau est présentée en annexe 8.

Ces résultats éclairent d'un jour nouveau les différences mesurées entre nos catégories en matière de rendement du capital social. Si les structures relationnelles efficaces varient selon les ressources échangées et si les catégories sont plus ou moins dépendantes vis-à-vis de certaines ressources, le rendement du capital social n'est bien évidemment pas le même selon les catégories d'entrepreneurs. Notre échantillon ne nous permet cependant pas d'aboutir à des modèles significatifs pour chaque catégorie d'entrepreneurs. Le modèle présenté est significatif (malgré la faible taille de l'échantillon) et conforme à nos hypothèses, mais les résultats se révèlent moins significatifs et plus aléatoires appliqués à d'autres catégories ou associations de catégories. Il n'est donc pas possible de généraliser les arguments concernant les logiques sociales des réseaux par ressource à d'autres catégories.

Supposons à présent que le poids des artisans d'autres corps de métier introduit un biais dans ce dernier modèle. Le modèle ci-dessous concerne les peintres. Il comporte

seulement deux variables structurales : la contrainte associée au réseau agrégé des informateurs et la contrainte associée au réseau des prescripteurs qui ne sont pas artisans d'autres corps de métier. Les résultats sont cohérents avec les dépendances de ces entrepreneurs vis-à-vis de la recommandation et dans une moindre mesure de l'information (l'écart type est plus élevé). Cependant, ils révèlent la fragilité de nos arguments concernant la logique sociale associée aux réseaux par ressource, en particulier celle associée aux réseaux de prescripteurs. La contrainte associée aux prescripteurs artisans du même corps de métier et aux contacts externes a un effet négatif sur la productivité des peintres. Le rendement de ce réseau est donc d'autant plus grand que ses membres sont nombreux et déconnectés.

Variable dépendante : productivité - Modèle linéaire avec les contraintes structurales liées au réseau d'information et au réseau de recommandation sans les artisans d'autres corps de métier appliqué aux entreprises de peinture

	Peinture (N=22)
Modèle (5) $P_2 = \alpha + \beta C_{\text{info}} + \delta_2 C_{\text{recomce}} + \varepsilon X$	
r^2	0.37
α (résidu)	.442 (.089)
β (Contrainte structurale liée au réseau d'information)	-.119 (.086)
δ_2 (Contrainte structurale liée au réseau de recommandation MCE)	-.149 (.074)
Coefficient d'autres variables (ε) :	
- Part des appels d'offre	.189 (.117)

La matrice des coefficients de corrélation entre variables indépendantes correspondant à ce tableau est présentée en annexe 8.

Soulignons toutefois que la variable dépendante de ce modèle est la productivité et non pas la profitabilité. Or les effets du capital social dépendent de l'objectif de l'action instrumentale. Il est donc délicat de comparer ce résultat avec le précédent. L'effet de la contrainte structurale liée au réseau de prescripteurs est négatif sur la productivité, mais pourrait être positif sur la profitabilité. Il représente le poids d'une forme de contrôle social. Le fait que cet effet soit négatif sur la productivité des peintres pourrait être interprété en terme de triche par exemple. Plus le contrôle social est important, moins

l'entrepreneur a de possibilité de réaliser des gains de productivité en « trichant » sur la qualité. En revanche, ce contrôle social représente une certaine garantie pour les clients, qu'ils pourraient accepter de payer sous la forme d'un surpris. Cette contrainte structurale pourrait donc, de cette manière, avoir un effet positif sur la profitabilité.

5.1.4 Synthèse des résultats

L'objectif de cette partie était de saisir les déterminants structureaux de la profitabilité des entrepreneurs du bâtiment. L'instrumentalisation des relations soulève plus de difficultés que ne le suggère certaines théories du capital social comme celle de Burt. Si la structure des réseaux a effectivement un impact sur l'accès à des marchés plus ou moins lucratifs, il n'y a cependant pas de recette universelle. L'efficacité des stratégies relationnelles varie en fonction des caractéristiques techniques de leur activité. L'une des principales caractéristiques tient à la nature plus ou moins routinière de l'activité, c'est-à-dire au degré de standardisation des prestations. Une entreprise a d'autant moins de possibilités de se différencier de ses concurrents, qu'elle a une activité standardisée. Pour de telles entreprises, la recherche de sécurité doit primer sur la recherche de flexibilité.

La variable explicative du premier modèle reflète la structure des réseaux agrégés des entrepreneurs interrogés. Appliqué à l'ensemble de l'échantillon, ce modèle n'explique pas de manière significative la profitabilité des entreprises. L'efficacité des stratégies relationnelles est contingente. La stratégie relationnelle des vides structureaux n'est pas profitable à toutes les entreprises, quel que soit le niveau de standardisation et de qualité de leurs prestations. En revanche, appliqué à des catégories d'entreprises relativement homogènes en terme de degré de standardisation et de qualité, ce modèle se révèle pertinent pour au moins trois catégories sur quatre. Les stratégies efficaces ne sont pas les mêmes en fonction des caractéristiques techniques de l'activité. La stratégie des vides structureaux n'est notamment pas profitable aux entrepreneurs ayant une activité relativement routinière. Pour ceux ayant une activité relativement routinière et ne se distinguant pas par des signes de reconnaissance de la qualité, la contrainte structurale serait, au contraire, favorable à leur profitabilité.

Dans les modèles suivants, les réseaux des entrepreneurs interrogés sont successivement désagrégés en fonction du statut des contacts puis du type de ressource échangée, et enfin en fonction de ces deux critères simultanément. Le second modèle s'inspire également

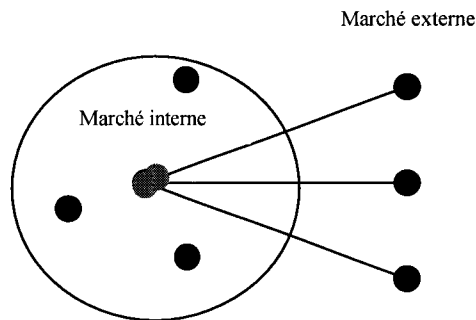
d'un modèle proposé par Burt. Ce dernier reconnaît une exception à son argument des vides structuraux appliqué aux marchés. La contrainte structurale liée au marché interne serait favorable aux marges bénéficiaires, alors que la contrainte liée au marché externe serait défavorable. La performance d'une entreprise dépendrait de sa capacité, d'une part, à former un réseau cohésif avec les autres producteurs de son marché et, d'autre part, à avoir de nombreuses relations avec des clients et fournisseurs déconnectés entre eux. Le problème soulevé concerne le périmètre du marché interne. Dans un premier temps, la définition des coopérateurs est peu restrictive. Sont considérés comme producteurs du marché tous les artisans - quelle que soit leur spécialité - et groupements d'artisans. Or l'effet de la contrainte interne, calculée à partir de ce périmètre de relations, donne des résultats décevants. Dans un deuxième temps, la contrainte liée au réseau formé par les artisans du même corps de métier est distinguée de la contrainte liée au réseau d'artisans d'autres corps de métier. Cette distinction revient à séparer les artisans coopérateurs - n'étant pas concurrents d'ego, dans la mesure où ils relèvent d'autres corps de métier - des artisans coopérateurs, à la fois collègues et concurrents. Les résultats de ce dernier modèle ne sont pas plus significatifs et ne nous permettent pas de tirer de conclusion quant à la pertinence des variables ainsi définies.

Cette dernière série de modèles nous amène néanmoins à préciser nos hypothèses concernant la source d'avantage que peut représenter pour une catégorie d'entrepreneurs une structure relationnelle donnée. Les plombiers-dépanneurs bénéficieraient, en terme de profitabilité, du fait de posséder des réseaux cohésifs et limités de contacts non-artisans. La contrainte structurale liée aux contacts externes au marché est favorable à la profitabilité de cette catégorie d'entrepreneurs, dont l'activité est caractérisée par un degré élevé de routine. La source d'avantages concurrentiels serait, pour ces acteurs, la cohésion et la faible étendue de ce sous-réseau.

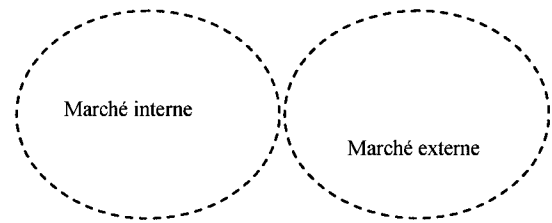
En revanche, pour les maçons, la source d'avantages serait liée à la déconnexion des deux sous-réseaux internes et externes au marché. Ils tireraient bénéfice de leur position d'intermédiaire stratégique entre leurs collègues artisans et leurs autres contacts. Les connexions entre marchés internes et externes ne jouent pas de rôle dans les modèles de Burt. Elles en sont exclues. Ce sont essentiellement les vides structuraux au sein du marché externe et la cohésion au sein du réseau interne qui seraient à l'origine d'avantages concurrentiels. Or si les résultats obtenus à partir des réseaux agrégés, pour les maçons, vont dans le sens de l'argument des vides structuraux, l'absence d'effet des vides

structuraux au sein des réseaux internes et externes contrevient à l'argument de Burt quant à l'origine des avantages concurrentiels. Les résultats obtenus à partir de la mesure de chevauchement de niches montrent bien que ce sont ces vides structuraux l'origine de l'avantage concurrentiel des maçons.

Schémas des profils relationnels comparés du modèle d'entreprise de Burt et du modèle de l'entreprise relais



Modèle d'entreprise de Burt



Modèle de l'entreprise relais

Pour les maçons, il s'agit d'éviter le chevauchement de leur réseau de contacts internes au marché et de leur réseau de contacts externes et de se positionner comme intermédiaires entre ces deux types de contacts. Cette position d'intermédiaire les place à l'interface du marché. Elle leur permet notamment de négocier en direct avec les donneurs d'ordre les conditions d'intervention, non seulement de leur entreprise, mais aussi de leur groupe de collègues artisans en tant que collectif de chantier. Ils ont alors l'opportunité d'être l'entreprise principale à l'égard du donneur d'ordre, même s'ils préfèrent parler de co-traitance pour dissimuler la réalité des rapports de force sous un vocabulaire partenarial. Dans les faits, l'entreprise ayant établi le premier contact avec le client pilote les opérations et s'octroie une marge sur le montant total du chantier au titre de la maîtrise d'œuvre. La nature de l'avantage concurrentiel lié aux vides structuraux tient aux spécificités du bâtiment.

Jusque là, aucune distinction n'est faite entre informateurs, prescripteurs et apporteurs d'affaires dans les réseaux des entrepreneurs. Dans une seconde étape, il s'agit de s'intéresser aux logiques sociales associées au type de ressources échangées. Nous supposons que ces logiques varient en fonction du type de ressources échangées. Dans la mesure où chaque catégorie d'entreprises n'est pas autant dépendante des mêmes

ressources, les logiques sociales associées aux ressources échangées permettraient d'expliquer de manière alternative les différences en matière de rendement du capital social. Nous avons, dans un premier temps, considéré les réseaux agrégés liés à chaque ressource, puis dans un second temps, les réseaux liés à chaque ressource en isolant les artisans d'autres corps de métier. La difficulté liée à cette démarche tient à la multiplicité des échanges et à la corrélation des différentes variables structurales associées aux différents réseaux par ressource. Cette multiplicité des échanges concerne plus particulièrement les artisans d'autres corps de métier, c'est pourquoi nous avons isolé ces relations des autres contacts au sein des réseaux par ressource.

D'après nos hypothèses, les entrepreneurs ont intérêt à posséder des réseaux larges et déconnectés d'informateurs et d'apporteurs d'affaires, mais un réseau limité et cohésif de prescripteurs. L'intérêt des informations auxquelles accède ego pâtit de la redondance des contacts. En revanche, la cohésion est favorable à la confiance. Un contact sera donc d'autant plus enclin à recommander l'entreprise d'ego, qu'il est relié à d'autres contacts d'ego au sein d'un groupe fermé et cohésif. S'il est isolé dans le réseau d'ego, il n'a par ailleurs pas de moyen de faire pression sur lui. Il est donc d'autant plus démuné si le comportement d'ego ne correspond pas à ses attentes. Un entrepreneur a par ailleurs intérêt à avoir le plus d'apporteurs d'affaires déconnectés possible, pour être en position de négocier les conditions de ses interventions et pour avoir d'autant plus accès à des opportunités. A partir des réseaux agrégés par ressource, ces hypothèses n'ont pu être vérifiées que pour la moitié de l'échantillon regroupant les maçons et les électriciens. Les résultats confirment nos hypothèses en montrant que, pour ces acteurs, l'effet de la contrainte liée au réseau d'informateurs est négatif sur leur profitabilité et que l'effet de la contrainte liée au réseau de prescripteurs est, au contraire, positif. L'effet de la contrainte liée au réseau d'apporteurs d'affaires est plus instable.

Le dernier modèle consiste à distinguer au sein des réseaux par ressource les artisans d'autres corps de métier des autres contacts, à cause de l'aspect multiplexe des échanges avec ces artisans. Dans ce modèle, la productivité remplace la profitabilité, de manière à disposer d'un échantillon plus étendu. Les taux de corrélation entre cette variable dépendante et les nouvelles variables structurales tendent à conforter la pertinence de cette démarche : les corrélations plus élevées correspondent aux contraintes structurales associées aux ressources dont dépendent le plus chaque catégorie d'entreprises. Cependant, la taille de notre échantillon se révèle trop limitée pour obtenir des résultats

significatifs pour chaque catégorie. Pour la catégorie des peintres, ce modèle met en évidence l'effet négatif et significatif de la contrainte liée au réseau de prescripteurs constitué par des artisans du même corps de métier et des contacts externes au marché. Ce résultat peut être interprété en terme de moindre tendance à « frauder » sur la qualité pour améliorer la productivité, sous l'effet de fortes prescriptions normatives. De plus, si les contacts externes sont connectés aux concurrents, ils pourraient avoir tendance à comparer (la qualité et les prix en particulier), voire à prescrire les concurrents. D'où l'effet négatif d'un tel réseau sur la productivité. Le chevauchement des cercles professionnels et du cercle de prescripteurs externes est défavorable à la productivité, dans la mesure où il peut également signifier un contrôle social renforcé. Le tableau suivant résume les résultats obtenus à propos des déterminants structureaux de la profitabilité des différentes catégories d'entreprises.

Synthèse des déterminants structureaux de la profitabilité par catégorie d'entrepreneurs

<i>(Critères de différenciation)</i>	<i>Pas de critère sélectif</i>	<i>Signe de reconnaissance des compétences</i>
<i>Routine</i>	<p><u>Plomberie – dépannage</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrainte structurelle liée au réseau agrégé • Contrainte structurelle liée au marché externe 	<p><u>Peinture</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Centralité liée au marché externe
<i>Non routine</i>	<p><u>Maçonnerie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomie structurelle liée au réseau agrégé • Vides structureaux entre les collègues artisans et les autres contacts 	<p><u>Electricité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomie structurelle liée au réseau agrégé

5.2 Productivité et relations professionnelles

Il semble difficile de n'aborder la question de la performance dans le bâtiment que sous l'angle de l'entreprise, sans tenir compte de la nature spécifique de leur activité liée aux chantiers. Une petite entreprise n'a pas la maîtrise totale de sa production, dans la mesure où l'*output* dans le bâtiment est généralement une œuvre collective. En dehors de l'activité de simple entretien, les travaux sur le bâti nécessitent souvent l'intervention de plusieurs corps d'état, et donc généralement de plusieurs entreprises spécialisées, étant donnée l'organisation professionnelle de la production. La performance des chantiers exige donc une bonne coordination des différents intervenants. Cette partie traite de la question du rendement du capital social en terme de productivité. Etant donnée l'interdépendance des entreprises sur les chantiers, cette approche soulève la question de l'action collective. Elle montre les problèmes que soulève une vision purement instrumentale du réseau relationnel même à propos des entreprises.

5.2.1 Déterminants de la productivité dans le bâtiment

Difficultés liées à la mesure de la productivité dans le BTP

La productivité établit une relation entre une production et les moyens mis en œuvre pour l'obtenir. L'objectif de cette mesure est de rendre compte de la contribution des différents facteurs à la production. La principale difficulté de cette mesure de performance découle du fait qu'il s'agit d'un ratio entre des facteurs hétérogènes. C'est en particulier la combinaison de facteurs interdépendants et antagonistes au dénominateur qui pose problème. Or l'efficacité productive dépend non seulement de ces facteurs, mais aussi de la structuration des relations entre ces facteurs, qui ne peut être saisie qu'à l'intérieur d'un processus de production (Campagnac et al. 1990). La variation de la productivité apparente du travail (volume de production rapporté au volume de travail) n'est généralement pas liée au seul facteur travail. Face à ces difficultés, Campagnac et al. choisissent d'utiliser le concept de productivité comme norme d'action. « La productivité est d'abord un critère de gestion qui structure, organise, contraint un système de production et porte, sous-tend la dynamique de performance. » (p. 20) Elles préfèrent à une approche « empiriste » l'analyse des outils de gestion et des méthodes mises en œuvre dans les grandes entreprises de la construction. L'exemple de Bouygues semble conforter leur choix en montrant que les mesures de productivité de cette entreprise sont fondées sur des rendements. Le chantier y apparaît comme une boîte noire du point de vue de la

connaissance des mécanismes de la productivité, des facteurs organisationnels et du fonctionnement collectif des équipes.

Si les mesures de productivité soulèvent des difficultés en général (Vincent 1968), les spécificités de la construction en représentent de nouvelles (Fournier 1985). L'évaluation de la production pose premièrement problème à cause de l'unicité de chaque produit. D'où la proposition de Campinos-Dubernet de désagréger le secteur en différentes composantes (1985b) : gros œuvre, second œuvre, travaux publics et travaux d'entretien rénovation. Une deuxième difficulté est liée à l'importance de la sous-traitance et aux différentes formes d'intégration des activités de chantier et de commercialisation. Troisièmement, mesurer le travail réellement mis en œuvre apparaît compliqué. Comment faire la distinction entre heures travaillées et heures payées ? De même, comment différencier le travail de chantier de la fabrication de composants (du Tertre 1989) ?

Evolution comparée de la productivité dans le BTP et dans l'industrie

Par ailleurs, l'étude statistique des relations qui régissent à moyen terme croissance des marchés, formation de capital et gains de productivité révèle des tendances divergentes dans le BTP et dans l'industrie (Boyer 1985). Dans l'industrie, on observe un mouvement cumulatif, depuis l'après-guerre, entre taylorisation du travail, standardisation des produits, baisse des prix et extension des marchés. Dans le BTP, la production ne cesse de diminuer depuis les années 60 sans que les gains de productivité s'amenuisent, ce qui s'expliquerait par les formes d'organisation traditionnelles que sont le chantier et les métiers.

« Au niveau le plus général, c'est la plus ou moins grande sévérité de la contrainte de rentabilité qui explique les différentes phases de l'organisation du travail et des modalités d'obtention de la productivité, qui furent expérimentées dans l'histoire longue du BTP. [...] Les diverses phases qu'a traversées le secteur de la construction et des travaux publics depuis 25 ans illustrent la nécessité d'une approche plus rigoureuse des mesures de productivité qui doivent être replacées par référence aux conditions sociales, économiques et institutionnelles qui régissent la place du BTP dans le mode de croissance de l'après-guerre. » (p. 215-217)

Au-delà des déterminants micro, il s'agit de tenir compte de l'insertion du bâtiment dans le système macro-économique et dans le régime d'accumulation¹⁰⁷. Avant 1970, alors que l'efficacité technique dans le BTP était inférieure à celle de l'industrie, ce secteur présentait des taux de rentabilité largement supérieurs. Les gains de rentabilité

compensaient la faiblesse des gains de productivité. Ce secteur a bénéficié d'une position privilégiée qui lui a permis de conserver un régime d'accumulation de type extensif, contrairement au reste de l'économie et en particulier à l'industrie, fondée sur un régime intensif (Campinos-Dubernet 1985a). L'industrie a contribué à financer l'accumulation dans le BTP, par un transfert continu de gains de productivité. Depuis 1973, le secteur cumule en revanche médiocrité des ventes, quasi-stagnation de la productivité par tête et faibles taux de profit.

Spécificités des déterminants de la productivité dans le BTP

Les innovations technologiques en tant que telles ne suffisent pas à améliorer la productivité dans le BTP. Les principaux obstacles tiennent aux problèmes de diffusion liés aux relations entre donneurs d'ordre et sous-traitants, entre directions patronales et syndicales, entre industrialisation des composants et travail sur chantier. Par ailleurs, l'analyse de la productivité horaire selon la taille des entreprises permet de cerner certains déterminants de la productivité. La productivité horaire en fonction de la taille des entreprises forme une courbe en U. Elle est la plus élevée pour les entreprises de moins de 20 salariés et pour celles de plus de 500 salariés. Boyer en déduit qu'il existe deux principales modalités d'obtention de gains de productivité dans le bâtiment. Dans les TPE, la flexibilité et l'adaptabilité de la force de travail expliqueraient le surcroît de productivité. Dans les grandes entreprises, ce serait la maîtrise d'un savoir-faire plus sophistiqué, l'organisation de la division du travail entre industrialisation des composants et montage sur les chantiers et une plus grande intensité d'équipement. Par ailleurs, les gains de productivité seraient pour ces dernières d'autant plus élevés que les entreprises bénéficient de marchés importants et peu fluctuants.

Du Tertre distingue deux types de déterminants (1989). Les déterminants micro sont liés au procès de travail. Il met notamment en exergue le rôle clé de « l'intensité connexe du travail » dans le bâtiment, contrairement aux industries de forme dans lesquelles les gains proviennent de la possibilité de jouer sur l'intensité du travail. Dans les industries de procès comme le bâtiment, la productivité dépend plutôt des rendements d'ensemble des installations, liés à la qualité du déroulement du procès. Le rendement global dans ces industries tient surtout à l'intensité connexe du travail, à la régulation de la production.

¹⁰⁷ Le régime d'accumulation est « l'ensemble des régularités assurant une progression générale et relativement cohérente de l'accumulation du capital, c'est-à-dire permettant de résorber ou d'étaler dans le temps les distorsions et les déséquilibres qui naissent en permanence du processus lui-même » (Boyer 1986).

« Les conditions dans lesquelles se déroulent les tâches de régulation surdéterminent le développement de la qualité des tâches directement productives. » Dans le BTP, les réserves de productivité se situent principalement dans la gestion des interfaces, d'où le rôle des politiques de gestion de la main d'œuvre et d'organisation du travail. La productivité dépend par ailleurs de déterminants macro. Or les conditions d'obtention des économies d'échelle ont changé. Elles ne résultent plus de l'allongement de séries standardisées, mais d'une flexibilisation de la production. C'est pourquoi les réserves de productivité n'apparaissent plus attachées aux économies d'échelle absolues, mais aux économies d'échelle relatives. Ces deux types de déterminants conjuguent leurs effets.

« D'un côté, les caractéristiques du procès de travail de type chantier conduisent à une économie du temps qui relève principalement de l'*intensité connexe du travail*. D'un autre côté, les bouleversements des contraintes macro-économiques engagent les entreprises à se confronter aux *économies d'échelle relatives*. »

Campagnac identifie trois voies majeures d'orientation des formes de production flexible (1989) : la voie renouvelée de l'industrialisation, la voie de l'ingénierie d'entreprise et la voie de la qualification et de la formation de la main d'œuvre. Chacune peut être définie conjointement en termes de logique productive (flexibilité et contraction du temps chantier), d'organisation du travail, de gestion de la main d'œuvre et de gestion des qualifications, et de réponse différenciée aux contraintes de variabilité. Mais le critère le plus discriminant réside dans les modalités de prise en compte du chantier - les grandes entreprises cherchent généralement à esquiver la contrainte de variabilité. La voie renouvelée de l'industrialisation correspond à une extension de l'industrialisation aux composants de second œuvre, en particulier aux équipements techniques. De plus, l'organisation du chantier répond à un découpage en grandes séquences fonctionnelles, plutôt qu'en lots par métier. Elle requiert donc des équipes polyvalentes. De cette voie émerge la figure du monteur-poseur polyvalent. Mais la difficulté à trouver la main d'œuvre qualifiée conduit à une sous-traitance en cascade. La stratégie renouvelée de l'industrialisation vise à réduire à la fois la variabilité externe, par une standardisation des sous-ensembles, et la variabilité interne, par l'autonomisation des séquences et la simplification du travail permettant de réduire le nombre de passes. La voie de l'ingénierie d'entreprise concerne essentiellement le développement des études en amont et la préparation des chantiers. Elle signifie généralement un recours intensif à la sous-traitance, voire à l'emploi de faux artisans. Il s'agit d'une stratégie de report de la variabilité sur d'autres agents, qui se traduit souvent par des formes d'insertion de la main d'œuvre dans des stratégies sociales récessives. La troisième voie, celle de la qualification

et de la formation de la main d'œuvre, traduit une organisation de chantier innovante, avec la prise en charge par l'entreprise de l'ensemble de la réalisation, à l'exception de l'équipement technique. Acceptant le principe de la variabilité externe, les entreprises, qui adoptent cette stratégie d'intégration de la variabilité, cherchent à adapter le chantier à l'instabilité des produits et des processus. De ces tendances divergentes, Campagnac conclut que le fonctionnement traditionnel de gestion de chantier, processus éclaté et discontinu, apparaît de plus en plus inadapté pour faire face aux impératifs dictés par le marché. L'émergence d'une rationalité de système serait une réponse, portée, particulièrement en France, par les maîtres d'ouvrage et les grandes entreprises. Cette rationalité de système consiste en une gestion plus globale du cycle de production, sur le mode du système intégré. La gestion des interfaces doit permettre une meilleure maîtrise de la qualité, des coûts et des délais.

D'après Zarifian, ces deux dernières approches restent très marquées soit par la théorie des facteurs, qui appliquée à la productivité ne produirait qu'un sous-concept de rentabilité, soit par l'approche taylorienne élargie du rendement (1989). Il s'agit, pour dépasser ces approches réductrices, de s'intéresser aux logiques d'action des entreprises. Seules ces logiques permettent de comprendre l'aptitude à affronter la variabilité et la faible capacité des entreprises à renouveler leur combinaison productive. Cette approche permettrait de plus d'articuler productivité et professionnalité.

« Dans le BTP, ce serait prioritairement, non par la technologie de production, mais par la stabilité, l'autonomie, la responsabilité, le degré de qualification du collectif de chantier que ces économies d'échelle relatives pourraient être réalisées, en remobilisant et en modifiant la maîtrise des activités de régulation héritées du modèle de métier. [...] L'originalité du bâtiment serait de remobiliser des formes pré-tayloriennes dans une démarche se situant complètement dans la modernité de la gestion des situations industrielles actuelles. »

Les travaux menés sur la productivité dans le bâtiment s'accordent sur le fait que la recherche de gains de productivité a, par le passé, produit des effets pervers. Ce constat coïncide avec une certaine reconnaissance de la capacité des acteurs du chantier à s'auto-réguler et des qualifications comme sources de productivité.

« Au cours de la précédente période, les gains de productivité ont plus particulièrement été obtenus par la maîtrise des facteurs économiques et techniques visant à peser sur les délais et les coûts tout en améliorant la qualité. Cette époque a connu un développement des services méthodes, une régression de la logique métiers au profit soit d'une polyvalence des compagnons, soit d'une extrême spécialisation et d'une rigidification des niveaux hiérarchiques. [...] Pourtant s'il semble qu'on progresse dans la mobilisation d'une matière grise dans toutes les phases amont (définition

des programmes et des projets) et par une préparation des chantiers, il apparaît que l'efficacité pourrait en être augmentée si l'on s'appuyait davantage sur le travail réel de chantier pour instruire l'amont et si la responsabilisation des compagnons, assise sur une reconnaissance de leurs compétences, était considérée comme un vecteur de performance. » (Gueyffier 1998)

De la question des interfaces aux démarches ensemblières

Les principaux réservoirs de gains de productivité résident dans les temps interstitiels, dans la flexibilité des structures productives et dans les améliorations techniques (Bellet et al. 1990). Les temps « connexes » ou interstitiels désignent les intervalles de temps entre les tâches directement productives du chantier : les activités de régulation, les mises au point, les corrections des dysfonctionnements, les échanges d'information et de formation... Sur le chantier, ils concernent principalement les interfaces entre ouvriers et entre équipes et, dans l'entreprise, les interfaces entre la production et les autres fonctions (études, achats, fonction commerciale et administrative...). Une bonne gestion des interfaces sur les chantiers s'avère nécessaire pour diminuer les surtemps de travail (retouches, temps morts, coordination), les surconsommations (vols, défauts de qualité, stocks) ainsi que les immobilisations de matériel. Différentes solutions sont préconisées pour améliorer la gestion des chantiers. Regrouper les tâches par une plus grande polyvalence des ouvriers permet de diminuer le nombre de séquences et donc le nombre d'interfaces entre les séquences (Bellet, Royon et Vincent 1990). Les démarches ensemblières des entreprises générales consistent à adopter une rationalité de système avec la mise en place de flux d'information pour maîtriser les articulations entre les différentes phases de construction (Bobroff, Campagnac et Caro 1990). De ce point de vue, la solution demeure dans une meilleure intégration du processus de production. L'optimisation de la gestion des interfaces passe par la coordination, l'ordonnancement et la planification. La stabilité des relations de sous-traitance et la constitution de partenariats entre entreprises générales et sous-traitants sont identifiés comme une troisième alternative (Weiller 1990). Au-delà de la rationalisation de l'organisation du chantier, la démarche ensemblière est une stratégie des grandes entreprises visant à se positionner comme acteur central dans la filière de construction. Dans ce type de partenariat, encore faut-il que les sous-traitants disposent d'un réel pouvoir de négociation pour que les avantages soient réciproques.

Ces approches de la productivité concernent essentiellement les grands groupes de la construction. Il en découle une démarche relativement biaisée, dans le sens où le parti pris est quasiment exclusivement celui de l'intégration verticale ou semi-verticale, à travers

des relations renforcées de sous-traitance. Or la plupart des chantiers du bâtiment échappent à ce cadre d'analyse et relèvent d'une organisation professionnelle de la production relativement décentralisée, fondée sur une régulation conjointe des chantiers. La rationalisation de la production par une parcellisation du travail et un accroissement du contrôle hiérarchique implique par ailleurs d'importants surcoûts de production. Nous adoptons ici le point de vue des différents intervenants sur le chantier et nous situons donc au niveau des équipes de travail. Dans ce contexte, le principal levier pour améliorer la productivité des entreprises semble être celui de l'apprentissage collectif. C'est pourquoi nous nous intéressons dans la partie suivante aux fonctions des relations interentreprises en lien avec la productivité.

Notre travail porte sur les artisans et petites entreprises. Notons que la coordination sur les chantiers soulève des problèmes similaires dans le cadre de grandes entreprises. Les méthodes de l'encadrement dans ces entreprises ont tendance à s'appuyer sur une certaine capacité d'autonomie des équipes. L'organisation du travail à « prescription floue » (OTPF) en offre l'illustration (Duc 2002). Il s'agit d'un mode spécifique de management, selon lequel la question de l'engagement mutuel des hommes de chantier devient le point focal des préoccupations de l'encadrement. Cette relative auto-organisation correspond au passage d'une logique hiérarchique à une logique plus horizontale. L'OTPF consiste à anticiper, en amont des projets de construction, la manière d'organiser les activités de chantier. Les directions cherchent à renforcer les phases de conception et de préparation des chantiers afin de mieux maîtriser les sources de « variabilité ». Cette préparation vise à définir « un programme général au sens de la définition d'un protocole plus ou moins codifié de cadrage des activités ». Mais le travail de chantier ne peut pas être complètement cadré à cause « des multiples interdépendances et coordinations informelles liées aux imprévus, aléas et contraintes spatio-temporelles que l'encadrement intègre dans sa planification ». Dans ce contexte, la particularité de l'OTPF réside, pour l'encadrement, dans le fait de ne pas décrire tout le travail à faire et, pour les équipes du chantier, dans le fait de modifier les règles d'organisation, que l'encadrement a initialement élaborées, en fonction des aléas et imprévus. L'originalité de ce mode de management tient au fait de laisser des « trous » dans la planification pour se donner la possibilité de trouver des solutions de rechange en cours de route et ne pas mettre en péril l'ensemble de la planification initialement prévue¹⁰⁸.

¹⁰⁸ Cette recherche est complémentaire à la nôtre à plusieurs titres. D'une part, Marcelle Duc s'intéresse aux mécanismes de coordination au sein d'entreprises générales, alors que nous nous focalisons ici sur les

5.2.2 Coordination et relations interentreprises

Faiblesse de la maîtrise d'œuvre

Théoriquement, la coordination des chantiers est assurée par un maître d'œuvre. Or nous avons souligné dans le chapitre 2 la faiblesse de la maîtrise d'œuvre en France. La plupart des chantiers nécessitant l'intervention de plusieurs entreprises se passent de maître d'œuvre. Il n'existe pas, à notre connaissance, de statistique à ce sujet. Néanmoins, une enquête menée sur des chantiers réalisés sur des ouvrages datant d'avant 1940 conforte cette assertion quant aux maîtres d'œuvre. Cette enquête porte sur un échantillon d'environ 400 chantiers. Il s'agit de chantiers relativement particuliers. Premièrement, ils visent des ouvrages associés à du patrimoine au sens large. Plus de 20 % des chantiers concernent des bâtis entrant dans un cadre réglementaire de protection du Patrimoine (Monument Historiques inscrits ou classés, secteurs sauvegardés, etc.). Deuxièmement, les travaux concernés sont d'un montant plus élevé que le montant moyen des opérations de gros entretien¹⁰⁹. Troisièmement, ce sont des chantiers de référence, sélectionnés par des artisans parmi l'ensemble de leurs chantiers récents pour prouver leur savoir-faire en matière d'entretien et de restauration du patrimoine¹¹⁰. Ces chantiers sont donc exemplaires à plus d'un titre.

Cependant, malgré cet aspect exemplaire et le caractère obligatoire du recours à un architecte pour certains bâtiments protégés, seule une minorité de ces chantiers font appel à un maître d'œuvre, même parmi ceux sur lesquels interviennent plusieurs entreprises spécialisées. Le graphique suivant montre que les deux-tiers de ces chantiers n'ont pas recours à un maître d'œuvre. C'est le cas pour trois-quarts des chantiers où intervient une

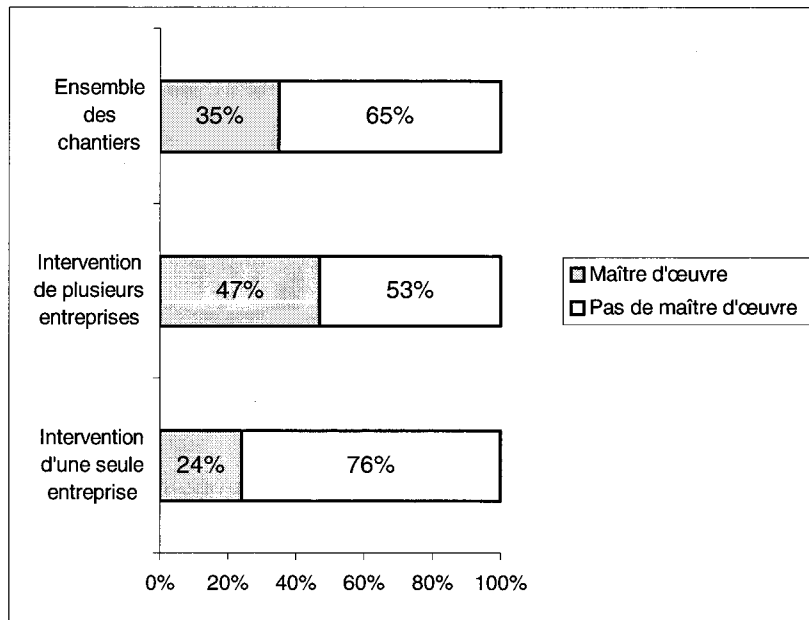
relations entre petites entreprises. D'autre part, sa méthodologie se fonde sur les processus langagiers permettant la coordination, c'est-à-dire sur le contenu des échanges verbaux sur les chantiers. Cependant, la question de la coopération soulève d'autres problèmes que des problèmes de cognition et de management. Cette approche conduit à des conclusions relativement tautologiques. La coopération est rendue possible par des mécanismes de coordination informelle : « les réseaux d'échange sur le chantier expriment le degré le plus affirmé de la mise en œuvre de l'activité coopérative. Les pratiques langagières utilisées sur les chantiers permettent une gestion des variabilités de temps et d'espace, de coordonner les actions individuelles, d'éviter les ruptures de synchronisation et d'anticiper sur le devenir des situations de travail. » L'interdépendance des intérêts permet de dépasser la vision marxiste d'une sympathique solidarité ouvrière sur les chantiers.

¹⁰⁹ Le montant moyen des interventions par lot est ainsi nettement supérieur au montant moyen des opérations de gros entretien : 95 000 F contre 77 000 F en 2000 (source : Observatoire de l'Habitant Existant).

¹¹⁰ Les candidats au label CIP Patrimoine doivent, après une formation de plusieurs jours, constituer des dossiers illustrant leur savoir-faire en matière de Patrimoine. Il leur faut fournir au moins trois références de

seule entreprise. Sur ceux où plusieurs entreprises interviennent, il n'y a pas de maître d'œuvre dans plus de la moitié des cas. Les maîtres d'œuvre sont généralement des architectes, et plus rarement le maître d'ouvrage lui-même¹¹¹. Dans les autres cas, la maîtrise d'œuvre est assurée par les entreprises.

Part des chantiers du patrimoine faisant appel à un maître d'œuvre professionnel en fonction du nombre d'intervenants



Source : Données de l'enquête sur les chantiers des artisans du patrimoine

Le rôle des architectes dépasse largement la fonction de la maîtrise d'œuvre. Dans le cas des chantiers sur du patrimoine, leur rôle consiste notamment à concevoir les travaux à opérer sur le bâti, permettant une restauration ou une transformation sans dénaturer l'ouvrage. Les entreprises revendiquent la maîtrise des savoir-faire seuls garants d'une restauration à l'identique. Bien entendu, la taille des chantiers est souvent le facteur déterminant l'intervention ou non d'un architecte. Ces derniers interviennent beaucoup plus fréquemment sur les chantiers d'un montant important, comme en témoigne le tableau suivant.

chantiers récents sur du bâti d'avant 1940. L'enquête a été réalisée à partir d'un échantillon de ces références de chantier.

¹¹¹ Les maîtres d'œuvre sont, pour 64% de ces chantiers, des architectes et le maître d'ouvrage dans 31% des cas. Quand le maître d'ouvrage est une collectivité locale, la maîtrise d'œuvre est parfois assurée par la DDE (Direction Départementale de l'Équipement).

Part des chantiers du patrimoine faisant appel à un architecte en fonction du montant du lot de référence

	Lots de moins de 100 000 F (15 000 €)	Lots de 100 000 F (15 000 €) et plus	Ensemble
Architecte	31%	52%	41%
Pas d'architecte	69%	48%	59%
Total	100%	100%	100%

Source : Données de l'enquête sur les chantiers des artisans du patrimoine

Les chefs d'entreprise ont parfois tendance à nier toute fonction aux maîtres d'œuvre, les considérant comme inutiles voire carrément nuisibles¹¹². D'après certains artisans, ils ne remplissent pas leur mission de coordination. Leur contribution serait assez variable en matière de suivi des travaux, de réunions et de comptes-rendus des réalisations. Cependant, les artisans et chefs d'entreprise acceptent difficilement qu'un acteur extérieur à leur profession se mêle de leurs prérogatives, c'est-à-dire du procès de construction. Les artisans reprochent aux architectes leur ignorance¹¹³ des contraintes de production au moment de la conception et se permettent ainsi parfois d'aménager le projet en fonction de ces contraintes, ce qui induit invariablement des tensions voire des litiges entre maître d'ouvrage, maître d'œuvre et entreprises.

Au-delà des facteurs historico-culturels, la faiblesse de la maîtrise d'œuvre peut s'expliquer par des facteurs économiques. Quand les entreprises assurent elles-mêmes cette fonction, le coût en est considérablement réduit. Un entrepreneur exigerait 5 % du montant des travaux pour assurer la maîtrise d'œuvre d'un chantier, quand un architecte en prélève plutôt 15 %. La plupart des chantiers d'entretien-amélioration n'intéressent pas les architectes et les autres maîtres d'œuvre, à cause de leur taille réduite. Ces derniers préfèrent se concentrer sur les chantiers importants. D'après l'Observatoire de l'Habitat Existant, les trois-quarts des opérations d'entretien-amélioration de logements sont des chantiers de petit entretien réalisées pour le compte de ménages pour un montant moyen de 1 000 €. Bien qu'elles nécessitent généralement l'intervention de plusieurs entreprises,

¹¹² Nous avons vu comment les professions du bâtiment ont vu leurs prérogatives se réduire sous l'effet du pouvoir croissant des architectes. Ces deux professions sont depuis longtemps engagées dans un processus de lutte concernant les frontières de leurs attributions respectives. De plus, des différences culturelles difficilement surmontables séparent architectes et entrepreneurs. Les architectes se perçoivent plutôt comme des concepteurs, voire s'identifient à des artistes. Ils ont des valeurs universalistes. Leur identité professionnelle est très éloignée de celle des artisans. Ces derniers sont attachés aux spécificités locales, et s'estiment les héritiers et garants de savoir-faire régionaux. Les architectes révèrent souvent une esthétique industrielle, à l'opposé des valeurs traditionnelles de reproduction que prônent les artisans. Le dialogue entre ces deux catégories d'acteurs n'est donc pas facilité par ces différences culturelles.

¹¹³ Patrick Martin et Jean-Luc Salagnac parlent de « méconnaissance de l'organisation fine de la production par les architectes » (1999).

l'essentiel des opérations d'entretien-amélioration de logements ne sont pas d'un montant assez important pour que le recours à un maître d'œuvre soit viable économiquement.

Auto-régulation sur les chantiers

Dans un premier temps, sont plus spécifiquement abordées les relations interprofessionnelles, c'est-à-dire les relations entre professionnels de différents corps d'état. C'est le type de relations cité par le plus grand nombre d'entrepreneurs interrogés, comme le montre le tableau ci-dessous.

Part des entrepreneurs interrogés ayant cité au moins un artisan ou un groupement d'artisans

Part des entrepreneurs interrogés ayant cité* au moins...	Part des entrepreneurs de l'échantillon
... Un professionnel d'un autre corps de métier ou du même corps de métier	80%
... Un professionnel d'un autre corps de métier	57%
... Un professionnel du même corps de métier	52%
... Un groupement, coopérative ou association d'artisans	12%

** pour l'information sur les marchés, la recommandation, l'apport d'affaires ou la sous-traitance confiée.*

La plupart des artisans entretiennent des relations avec un petit réseau d'artisans tous corps d'état. Ces contacts sont les premiers cités par les artisans interrogés sur leurs relations stratégiques en terme d'information sur les marchés (cf. annexe 3). Ce sont d'une manière générale les contacts les plus stratégiques pour les artisans.

L'artisan plombier A fait partie d'une clique d'artisans dont une entreprise de menuiserie avec laquelle il entretient des liens depuis la création de son entreprise, une entreprise d'électricité avec laquelle les liens sont plus récents mais qui donnent lieu à beaucoup d'échanges, et une entreprise de carrelage. Avec ces artisans d'autres corps de métier, il réalise des prestations globales en terme de rénovation de salles de bain, l'un de ses principaux marchés. Ces relations sont, d'après lui, basées sur la réciprocité. L'entreprise, qui a eu le premier contact avec le client, "pilote" les travaux. De même, l'artisan charpentier E possède un réseau d'autres artisans tous corps d'état. Il est généralement maître d'œuvre en particulier sur les chantiers de maisons à ossature bois et essaie de travailler toujours avec les mêmes entreprises – « On sait ce qu'il y a derrière » - sauf pour les équipements techniques et électriques, pour lesquels il préfère laisser le client choisir, à cause de la maintenance.

Les relations interentreprises apparaissent donc d'autant plus importantes, que les liens d'interconnaissance facilitent la coordination des entreprises sur les chantiers, palliant ainsi l'absence de maîtrise d'œuvre extérieure. Beaucoup de dysfonctionnements sur les chantiers sont liés à des problèmes de coordination. L'enchaînement des séquences de travaux peut se révéler problématique pour des questions de respect des délais.

« Le raccourcissement des délais, après la signature des marchés conduit le plus souvent à une révision du planning, dans lequel les différents corps de métier vont devoir s'insérer. Plus le chantier avance, moins l'organisation mise en place se révèle performante ; en effet, conjuguée à l'augmentation des manutentions, au rétrécissement des surfaces de stockage et des accès, au renforcement de la coactivité, la pression sur les délais annihile les marges de manœuvre des derniers corps d'état à intervenir. » (Gueyffier 1998)

Or les retards des uns ont un impact sur les délais des autres intervenants non seulement sur le chantier en question, mais en conséquence sur tous leurs chantiers. La question du respect des délais est donc source de tensions, car elle est un important facteur de rentabilité pour les entreprises. Les retards accumulés peuvent faire perdre des marchés, diminuer la productivité des équipes, etc. Quand les entrepreneurs se connaissent, ils ont plus tendance à s'informer sur leurs contraintes mutuelles et à s'ajuster. Ils trouvent des solutions, sans d'ailleurs toujours en informer le maître d'ouvrage. C'est pourquoi on leur reproche souvent un certain manque de transparence.

Nous avons visité en mai 2001 deux chantiers avec l'artisan électricien B, dont le premier se situait dans un aéroport dans les locaux de la CCI locale. Ce chantier aurait dû être terminé en janvier, mais des problèmes internes à la CCI l'ont retardé ainsi que des questions de coordination interentreprises. D'après B, l'entreprise de menuiserie n'aurait pas respecté les délais. Il s'agissait d'une importante PME, dont le chef d'entreprise occupe des responsabilités à la Chambre de Métiers, ce qui lui assurerait une certaine impunité : « Ils n'ont rien à craindre ». Ce cas traduit les rapports de force qui existent sur les chantiers entre entreprises.

De même, de fortes tensions sont apparues sur le chantier que A réalisait pour le compte d'un « ami » banquier. A avait déjà réalisé pour ce client plusieurs chantiers, des travaux de couverture et la rénovation d'une salle

de bain. Pour ce chantier plus important (transformation d'un garage en appartement), A avait proposé deux entreprises par corps de métier. Si elles avaient été retenues, A aurait assuré la maîtrise d'œuvre du chantier. Dans le cas d'une telle "co-traitance", A s'octroie 5 % du montant des travaux. Le client a préféré avoir recours à une entreprise générale et assurer lui-même le suivi du chantier et les travaux de finitions, afin de limiter les coûts. Or des problèmes de coordination voient le jour. A accuse l'entreprise générale de ne pas respecter le planning élaboré par l'architecte, en cherchant à terminer les travaux le plus vite possible, et de ne pas faire du bon travail. Bref de vouloir « faire du chiffre » au détriment de la qualité. A considère que les chefs d'entreprise générale n'ont pas la même conception du métier que les artisans. Il n'existait pas de relation entre les deux chefs d'entreprise avant le chantier. Cependant, les insatisfactions de son client-ami se sont cristallisées sur A au cours des derniers jours. A l'explique par des problèmes de délais liés à des retards de livraison de la part de ses fournisseurs.

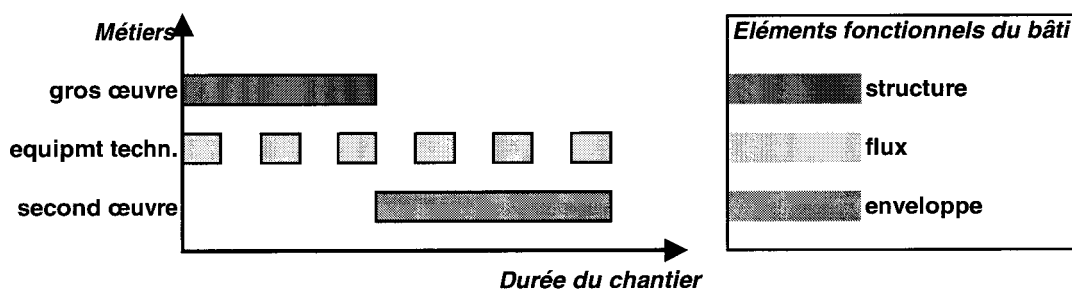
Quand un chantier ne rassemble que des entreprises artisanales déconnectées, les mécanismes de coordination informels ne peuvent pas se mettre en place pour pallier les difficultés rencontrées sur un chantier par l'une des entreprises. Les problèmes rencontrés par des entrepreneurs solidaires peuvent être réglés au cas par cas par la négociation. Quand les entrepreneurs ne se connaissent pas et n'ont pas intérêt à coopérer, ces mêmes problèmes peuvent se transformer en crise ouverte, voire se terminer en malfaçons avérées, chaque entreprise renvoyant la responsabilité sur l'autre. Les entrepreneurs préfèrent généralement travailler avec des entreprises qu'ils connaissent. Lorsque le client impose des entreprises qu'ils ne connaissent pas, certains majorent leur facture de manière à prendre en compte le surcoût que représente l'apprentissage de la coopération avec une nouvelle entreprise.

Dépendances fonctionnelles et relations interprofessionnelles

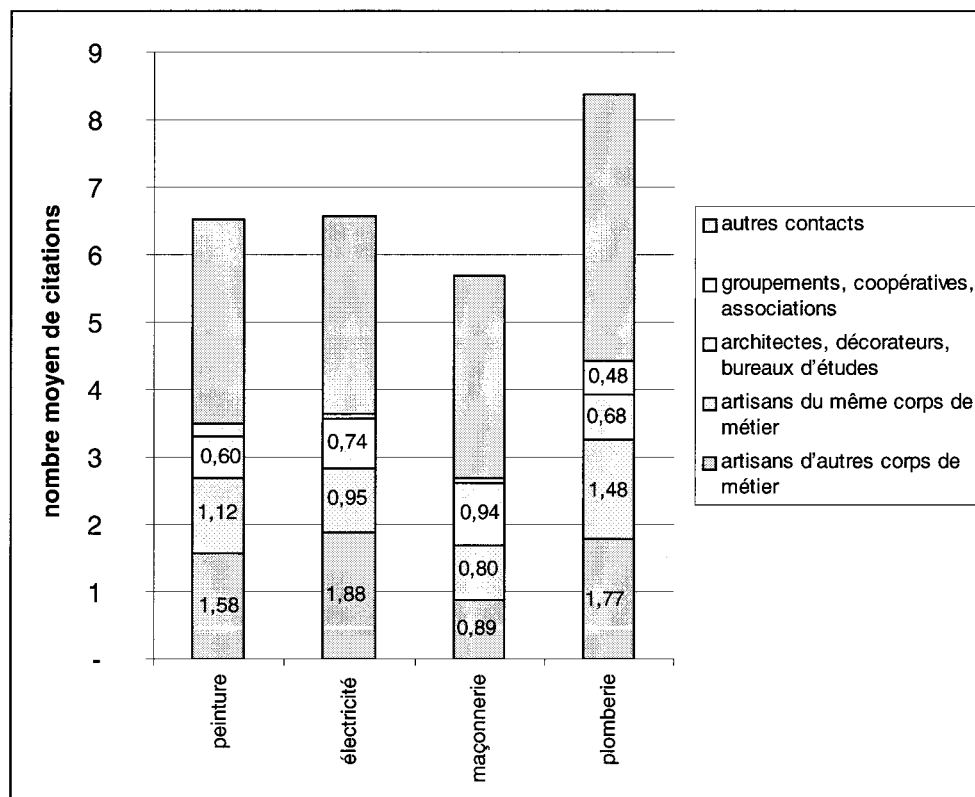
Les réseaux interprofessionnels des entrepreneurs traduisent leurs relations d'interdépendances sur les chantiers. Selon qu'une entreprise intervienne en début, en cours ou en fin de chantier, elle ne dépend pas autant des autres intervenants. Les chantiers structurent les interdépendances fonctionnelles entre entreprises. Les catégories d'entreprises initialement définies couvrent les trois principales familles de métier du bâtiment : le gros œuvre (pour les maçons), le second œuvre (pour les peintres) et les

équipements techniques (pour les plombiers et les électriciens). Chacune de ces familles a un rôle spécifique en matière d'intervention sur le bâti. Le gros œuvre s'occupe essentiellement des fondations et de la structure du bâti. Le second œuvre se consacre, une fois le gros œuvre achevé, à l'enveloppe du bâti. Les professionnels des équipements techniques interviennent de manière intermittente au cours du procès de construction. Les professionnels de l'équipement sont d'autant plus tributaires des autres entrepreneurs qu'ils interviennent à la fin et à différentes phases de la construction. Le séquençage des tâches des différentes familles de métier dans la durée d'un chantier schématise les interdépendances entre corps de métier.

Séquences d'intervention sur un chantier de construction des différentes familles de métier



D'après ces interdépendances et la structure du réseau des entrepreneurs, les relations interprofessionnelles jouent un rôle de lubrifiant dans le déroulement des chantiers. Plus les entrepreneurs ont à gérer d'interfaces, plus ils entretiennent de relations avec des professionnels d'autres corps de métier. Les maçons sont les artisans qui citent le moins de professionnels d'autres corps de métier. En revanche, c'est la catégorie d'entrepreneurs qui cite le plus de maîtres d'œuvre (architectes, décorateurs, etc.). En effet, ils interviennent en amont des chantiers et dépendent moins des autres entrepreneurs que des maîtres d'œuvre. Inversement, les entrepreneurs des équipements techniques – électriciens et plombiers – sont ceux qui citent le plus de professionnels d'autres corps de métier. Les peintres sont dans une position intermédiaire.



Voir en annexe 6 les écarts types.

Les relations interprofessionnelles présentent un degré élevé de coopération. Sans les mécanismes d'ajustement mutuel facilités par ces relations, les chantiers ne pourraient pas se passer aussi fréquemment de maîtrise d'œuvre, à moins de voir les conflits et malfaçons augmenter sensiblement. Les chantiers sont le théâtre de négociations permanentes non seulement entre les entrepreneurs et les maîtres d'ouvrages, mais aussi entre entrepreneurs. Plus l'expérience des chantiers en commun est longue, meilleurs sont les mécanismes d'ajustement. Cette expérience de la relation permet de diminuer le temps de négociation, et de s'adapter implicitement au fonctionnement des autres entreprises. La stabilité de ces relations est flagrante. Parmi les relations qu'entretiennent les entrepreneurs avec leurs différents contacts, les relations avec les entrepreneurs d'autres corps de métier sont les plus durables en moyenne, juste après les relations familiales, amicales et de voisinage. De plus, cette durabilité est relativement stable dans l'échantillon par rapport aux autres relations (cf. tableaux en annexe 7).

Micro-communautés professionnelles

Les relations entre professionnels d'un même corps de métier sont les plus multiplexes et les plus fréquentes. Si les relations interprofessionnelles sont parmi les plus stables en

terme de durabilité, celles entre professionnels du même corps de métier apparaissent parmi les plus coopératives - alors qu'ils sont généralement concurrents. De plus, même s'il leur arrive de collaborer pour remporter des marchés qu'ils ne pourraient réaliser seuls, ces collaborations restent rares. Ces relations semblent jouer un rôle mineur dans le procès de production à proprement parler, car ces entrepreneurs travaillent rarement directement ensemble, voire se concurrencent pour certains marchés. Pourtant, la proximité moyenne de ces relations est identique à celle des relations familiales et amicales et se révèle relativement stable dans l'échantillon. La fréquence moyenne des contacts est même plus élevée que celle des relations amicales et familiales citées ! Etant donné la fréquence et le degré de proximité de ces relations, il apparaît pertinent de parler de micro-communautés professionnelles locales. Ces relations permettent des échanges de main d'œuvre qualifiée et des transferts d'innovation.

Les artisans se désignent entre eux par le terme de « collègue ». A propos des professionnels locaux de sa spécialité, l'artisan A parle de sentiment de « fraternité ». Il répugne à admettre leur rivalité, bien qu'ils soient régulièrement en compétition pour des demandes de devis. Il rencontre très fréquemment ses collègues plombiers lors de réunions, de stages de formation, de visites chez leurs fournisseurs, etc. Les échanges sont surtout des échanges d'équipements - « Je n'hésite pas à prêter » -, de "coups de main" (main d'œuvre), d'information (sur la profession et la filière : Qualigaz, GDF...), d'expériences et de conseils. De plus, ces relations débordent souvent le cadre strictement professionnel. Les liens se renforcent notamment à la faveur de loisirs partagés et de voyages en commun.

Si ces relations entre professionnels de la même spécialité sont caractérisées par de l'échange d'informations et de conseils, de la solidarité voire de l'amitié, elles prennent aussi parfois la forme d'association permettant aux entrepreneurs d'accéder à des marchés qu'une entreprise artisanale ne pourrait remporter seule. Elles peuvent donc avoir une fonction directe de production. L'artisan H y fait ainsi référence : « Avant, avec d'autres collègues, on formait une association informelle pour réaliser de plus gros chantiers - plus de 600 000 FF de travaux. On s'associait et on s'arrangeait pour les prix. (...) on se passait des affaires entre nous ».

On parle généralement de diffusion incrémentale de l'innovation dans le bâtiment. A la lumière de nos entretiens, il semble que les artisans développent de nouvelles techniques au contact des autres artisans de leur corps de métier, au gré des opportunités. C'est généralement à partir d'un chantier qu'un artisan va ensuite intégrer une nouvelle technique dans ces futures réalisations, voire en faire une nouvelle activité, comme pour l'artisan I et les mises en conformité d'installations électriques. L'artisan E nous a aussi cité le cas d'un transfert de compétences grâce à la collaboration avec un autre charpentier. « L'un, situé assez loin, m'avait demandé de participer à un chantier de construction de hangar agricole ». Aujourd'hui, le charpentier E s'est équipé et maîtrise la technique. La construction de hangars agricoles est même devenue le cœur de son activité.

5.2.3 Déterminants structuraux par catégorie d'entreprises

Les principaux leviers identifiés pour améliorer la productivité dans le bâtiment sont la gestion des interfaces, la flexibilité (notamment les processus d'internalisation-externalisation) et la qualification. Ces trois leviers sont des moyens de stabiliser le procès de travail. Ils ont toujours été au centre des tentatives de rationalisation du secteur (Bobroff 1988). Or ces leviers sont tributaires des relations interentreprises. Dans quelle mesure la productivité des entreprises dépend-elle de leur encastrement structural ? Les recherches menées sur la productivité dans le bâtiment soulignent l'importance de la stabilité des relations entre intervenants (Bobroff, Campagnac et Caro 1990) : « la stabilité du contexte relationnel de l'équipe dans un environnement instable apparaît l'élément indispensable pour que les ouvriers puissent déployer leur activité de prévision et d'anticipation ». Cependant, l'originalité de notre démarche est d'adopter non pas un point de vue global sur le chantier – celui du maître d'ouvrage, du maître d'œuvre ou d'une entreprise générale – mais plutôt celui des différents intervenants. Il nous faut à cette fin prendre en compte le contexte socio-technique de chaque catégorie d'entrepreneurs. L'efficacité productive dans le bâtiment a deux facettes, l'une technique, l'autre sociale (Weisz, Anselme et Pillemont 1984). Elle est déterminée, d'un côté, par les savoir-faire, les procédés, les tours de main, les produits mis en œuvre et, de l'autre, par les systèmes culturels de normes et de valeurs qui fondent les habitudes et aptitudes à travailler ensemble.

Toutes les entreprises ne bénéficient pas des mêmes sources de gain de productivité. Les caractéristiques techniques de leur activité et les relations d'interdépendances sur les chantiers déterminent les réservoirs de productivité de chaque catégorie d'entrepreneurs. La position des entreprises dans le procès de production conditionne en particulier le fait qu'elles puissent réaliser des gains de productivité à partir de la gestion des interfaces. La productivité des entreprises qui ont à gérer le plus d'interfaces dépend de leur encastrement structural avec les entreprises d'autres corps d'état. Les entreprises qui interviennent en aval du chantier sont celles dont la productivité dépend des relations avec les entreprises qui interviennent en amont. D'après cette hypothèse, ce sont donc les entreprises du second œuvre qui peuvent tirer le plus grand bénéfice de ce type d'encastrement structural.

Pour les entreprises dont l'activité est fondée sur des techniques relativement routinières, la qualification est une faible source de gain de productivité. La qualification est une source de gains de productivité pour les entreprises ayant une activité peu routinière. La centralité est un bon indicateur de statut (Wasserman et Faust 1994) et donc de qualification. La productivité des entreprises qui présentent ces caractéristiques techniques doit dépendre de leur encastrement structural avec les entreprises du même corps de métier. Les entreprises d'électricité sont les plus sensibles à la qualification. D'après cette hypothèse, elles sont donc celles qui ont le plus à bénéficier d'une forte centralité professionnelle en terme de productivité.

La flexibilité est également une source potentielle de gains de productivité dans le bâtiment. Cependant, elle est d'autant plus importante pour les entreprises ayant une activité faiblement routinière. La productivité de ce type d'entreprise dépend de leur capacité à s'adapter rapidement aux variations de leur activité. Or un trop fort encastrement peut dans ce cas être un frein à la productivité, dans la mesure où il réduit la capacité d'adaptation des entreprises (Gargiulo et Benassi 2000). La productivité des entreprises ayant une activité peu routinière dépend de leur flexibilité, et peut donc pâtir d'un fort encastrement professionnel. Les maçons semblent particulièrement concernés par cette hypothèse.

Pour mesurer l'effet de ces encastresments structuraux, nous utilisons comme variables les centralités professionnelle et interprofessionnelle des entrepreneurs¹¹⁴. Ces indicateurs mesurent la centralité de degré des entrepreneurs. La centralité professionnelle rend compte du nombre d'artisans du même corps de métier cités. La centralité interprofessionnelle du nombre d'artisans d'autres corps de métier cités. Le tableau ci-dessous présente les résultats¹¹⁵ des modèles testés à partir des hypothèses précédentes. Ces résultats sont conformes à nos hypothèses.

Variable dépendante : productivité – Modèles linéaires avec la centralité professionnelle et la centralité interprofessionnelle

Modèle (9) $P_2 = \alpha + \beta \text{ Centralité} + \varepsilon X$	Peinture (N=20)	Electricité (N=37)	Maçonnerie (N=29)	Plomberie (N=27)
r^2	0.33	0.27	0.28	0.31
α (résidu)	.184 (.032)	.325 (.036)	.338 (.144)	.279 (.058)
β_1 (centralité interprofessionnelle)	.020 (.011)			.052 (.019)
β_2 (centralité professionnelle)		.057 (.026)	-.066 (.042)	
Coefficient d'autres variables (ε) :				
- Part d'activité réalisée à partir d'appels d'offre	.169 (.079)			
- Nombre de labels		.164 (.072)		
- Effectif salarié			-.021 (.010)	
- Part d'activité en neuf			.474 (.240)	
- Part de sous-traitance reçue				.243 (.144)

Les écarts-types sont entre parenthèses. La matrice des coefficients de corrélation entre variables indépendantes correspondant à ce tableau est présentée en annexe 8.

¹¹⁴ La centralité apparaît ici plus pertinente que la contrainte structurale comme variable explicative de la productivité. La contrainte structurale traduit non seulement la centralité, mais aussi la densité des réseaux. Or la cohésion interprofessionnelle n'est pas synonyme, à partir de nos données, d'une meilleure coordination sur les chantiers, dans la mesure où l'absence de relation signifie l'absence de travail en commun (les entreprises non connectées ne travaillent par définition pas ensemble sur les chantiers). La densité n'est donc pas une variable pertinente pour expliquer les gains de productivité.

Entreprises de peinture avec CIP

Les entreprises de peinture tirent avantage d'une forte centralité interprofessionnelle en terme de productivité. Elles interviennent en aval du procès de production. Elles sont donc tributaires des entreprises intervenant avant elles sur les chantiers. Leurs relations avec des artisans d'autres corps de métier constituent pour elles une source de gains de productivité, dans la mesure où cet encastrement interprofessionnel leur garantit une meilleure gestion des interfaces. De plus, la part d'activité réalisée à partir d'appels d'offre est également un facteur de productivité. Leur activité est relativement routinière. Ces entreprises sont donc susceptibles d'améliorer leur productivité par des économies d'échelle en travaillant sur des chantiers importants. C'est pourquoi la centralité interprofessionnelle et la part d'activité réalisée à partir d'appels d'offre (c'est-à-dire sur des chantiers importants) explique de manière relativement significative une partie de la variance de la productivité de ces entreprises.

Entreprises de plomberie

La centralité interprofessionnelle est également une variable explicative pertinente pour la productivité des entreprises de plomberie, et plus significative que pour la catégorie précédente. Les entreprises de plomberie interviennent en général en aval des chantiers et ont encore plus d'interfaces à gérer que les entreprises de peinture. Les relations interprofessionnelles sont donc un enjeu encore plus important en matière de productivité. La part de sous-traitance reçue a un effet positif sur la productivité, bien que sa significativité soit relativement faible. La sous-traitance leur permet peut-être d'améliorer leur productivité en tant que moyen de lisser leur activité.

Entreprises d'électricité avec CIP

Le modèle ci-dessus montre que la centralité professionnelle a un effet significativement positif sur la productivité des entreprises d'électricité. La possession d'un label se révèle également être une variable pertinente, ce qui est cohérent avec la centralité professionnelle. Ces deux variables traduisent toutes deux – même si elles ne sont pas corrélées – une certaine reconnaissance de la valeur professionnelle, c'est-à-dire de la qualification. Une forte centralité professionnelle traduit par ailleurs un accès privilégié à la main d'œuvre qualifié. Les entreprises artisanales recrutent essentiellement par le

¹¹⁵ Nous n'avons retenu que les résultats les plus significatifs.

bouche-à-oreille. Une entreprise bénéficiant d'un fort encastrement professionnel est donc d'autant mieux à même d'embaucher des ouvriers très productifs. Il y a un lien entre réseau externe et réseau interne à l'entreprise, car les relations professionnelles des artisans sont le principal vecteur de main d'œuvre qualifiée. D'où l'effet positif de la centralité professionnelle sur la productivité des entreprises d'électricité.

Entreprises de maçonnerie

Les entreprises de maçonnerie ont une activité relativement peu routinière, dans la mesure où leurs interventions varient en général beaucoup d'un chantier à l'autre. En revanche, leur activité connaît peu d'évolution technique. De plus, ces entreprises interviennent en amont des chantiers. On pouvait donc s'attendre à ce que la flexibilité soit leur principale source de gains de productivité. Les résultats du modèle ci-dessus vérifient cette hypothèse. La taille de l'effectif salarié et l'encastrement professionnel ont des effets négatifs sur la productivité de ces entreprises. Une taille réduite garantit une plus grande flexibilité, en cas de forte variabilité de l'activité. La centralité professionnelle est, pour ces entreprises, plus une source de contrainte voire de contrôle social, que de gains de productivité. Etre fortement encasté dans sa communauté professionnelle limite peut-être les pratiques condamnables par les pairs, mais profitables en termes de gains de productivité (comme le fait de sacrifier la qualité). Toutefois, l'effet de la centralité professionnelle n'est pas très significatif. Il est donc délicat d'interpréter ce résultat.

Par ailleurs, la contrainte structurale liée aux artisans d'autres corps de métier a un effet positif sur la productivité des entreprises de maçonnerie¹¹⁶. Ce résultat montre, avec l'effet négatif du nombre de salariés, que ces entreprises ont plutôt intérêt à travailler avec un petit groupe cohésif d'artisans d'autres corps de métier, plutôt que de se transformer en entreprise générale. La coopération et la flexibilité semblent de meilleurs leviers de la productivité, que l'intégration et la polyvalence. Ce résultat confirme la pertinence du modèle de la quasifirme (Eccles 1981a). Il converge, de même, avec ceux de Lazega (2001) et de Cummings et Cross (2003), qui montrent que les trous structuraux sont défavorables à la productivité des groupes de travail ayant une activité non routinière.

¹¹⁶ Nous ne présentons pas ici les résultats de ce modèle, car ils ne sont que faiblement significatifs ($r^2=0.19$).

Synthèse des résultats

Nous synthétisons dans le tableau suivant les résultats concernant les déterminants structureaux de la productivité par catégories d'entreprises¹¹⁷. Ils montrent que le contexte socio-technique des entreprises conditionnent fortement les sources potentielles de gains de productivité et que les entreprises ont des intérêts divergents en terme d'encastrement structural. S'il apparaît que la productivité des chantiers dépend de l'encastrement professionnel et interprofessionnel des entreprises, l'effet de cet encastrement n'est pas le même selon les caractéristiques techniques de l'activité des entreprises et leur position dans le procès de production - interventions en amont ou en aval du chantier et nombre d'interfaces à gérer. La productivité globale des chantiers dépend de la capacité à agir collectivement des entreprises, qui dépend elle-même de la cohésion parmi les entreprises. Cependant, toutes les entreprises ne bénéficient pas des mêmes formes d'encastrement structural, d'où la difficulté à organiser une action collective interprofessionnelle formalisée si le procès de production n'est pas stable. En matière de relations interprofessionnelles, il est d'autant plus difficile de toujours travailler avec les mêmes partenaires, que les projets connaissent une forte variabilité (Godier 2000). C'est particulièrement le cas en rénovation. En construction neuve, les produits sont relativement standardisés et le procès de construction est donc plus stable. C'est pourquoi des coopératives ont essentiellement vu le jour sur le marché de la construction de maisons individuelles.

La centralité interprofessionnelle a un effet positif sur la productivité des entreprises de peinture et de plomberie. Dans la mesure où leurs interventions sont relativement courtes, il est difficile pour elles de toujours travailler avec les mêmes entreprises. Les maçons réalisent quant à eux des chantiers plus importants. La stabilité de leur collectif de travail est donc plus facile à maintenir. Cette différence en termes de taille et de durée des projets permet d'éclairer le fait que la contrainte structurale interprofessionnelle est plus significative pour les maçons que pour les entreprises de peinture et de plomberie.

Par ailleurs, ces résultats soulignent une certaine interdépendance des intérêts en terme d'encastrement des entreprises. La plupart des entreprises semblent tirer avantage de leurs relations interprofessionnelles en termes de gains de productivité. Ce facteur est favorable à la cohésion du secteur. Il permet d'expliquer la forte proximité de ces relations. Seules

¹¹⁷ Rappelons que ces résultats constituent des hypothèses, qui pour être définitivement validées, doivent être testées auprès d'un plus large échantillon d'entreprises.

les entreprises d'électricité semblent plus autonomes vis-à-vis de ces relations. Ces dernières occupent d'ailleurs une place un peu à part dans le secteur. Leur expertise favorise une certaine autonomie.

Déterminants structureaux de la productivité par catégorie d'entrepreneurs

	<i>Pas de critère sélectif</i>	<i>Signe de reconnaissance des compétences</i>
<i>Routine</i>	<u>Plomberie</u> Centralité interprofessionnelle (favorable)	<u>Peinture</u> Centralité interprofessionnelle (favorable)
<i>Non routine</i>	<u>Maçonnerie</u> Centralité professionnelle (défavorable)	<u>Electricité</u> Centralité professionnelle (favorable)

La routine de l'activité est un facteur de contingence déterminant en termes de sources de gains de productivité. En effet, il s'avère plus difficile d'améliorer la productivité d'une entreprise à partir de l'organisation interne, quand les tâches sont relativement standardisées, à moins d'intensifier le rythme de travail. Le meilleur levier pour ces entreprises concerne l'organisation connexe, et en particulier la gestion des interfaces sur les chantiers. En revanche, les entreprises aux activités faiblement routinières ont plus de possibilité d'améliorer leur productivité à partir de leur organisation interne, en particulier si elles sont faiblement dépendantes d'autres acteurs. C'est le cas des entreprises de maçonnerie avec la flexibilité et des entreprises d'électricité avec la qualification.

Il peut paraître surprenant au premier abord de se focaliser sur l'encastrement structural comme déterminant de la productivité. Cette approche se révèle pourtant fructueuse. Le lien entre réseau interne et réseau externe à l'entreprise renforce la pertinence de cette approche. Dans le cas des entreprises du bâtiment, ce lien est très étroit étant donné le recours intensif à la sous-traitance et les échanges de main d'œuvre via les relations professionnelles. Les résultats concernant les maçons et les électriciens s'expliquent mieux à la lumière de ce lien. La centralité professionnelle des électriciens a un effet positif sur leur productivité, dans la mesure où elle est un facteur d'amélioration de la qualification de la main d'œuvre. Le fait que la contrainte structurale interprofessionnelle ait un effet positif sur la productivité des maçons s'explique d'autant mieux qu'on le rapproche de l'effet négatif de la taille de l'effectif : les petites entreprises de maçonnerie qui travaillent avec un groupe cohésif d'autres artisans seraient plus productives que les

entreprises générales de plus grande taille. L'un des résultats les plus surprenants concerne l'effet négatif de la centralité professionnelle sur la productivité des maçons. Ce résultat souligne l'ambivalence de l'encastrement. D'un côté, l'encastrement structural peut signifier une meilleure coordination ou des transferts potentiels de ressources. De l'autre, il représente une source de contrôle social et donc de contrainte.

Conclusion

Au-delà de son aspect systématique, l'argument des vides structuraux pose des problèmes liés plus fondamentalement à ses présupposés. Il repose sur une conception de l'individu social bien particulière. Cet individu est avant tout calculateur et n'hésite pas à instrumentaliser ses relations à son seul profit. Cette vision privilégie l'idée d'une intense concurrence sociale et de rapports de force, dans lesquels les acteurs chercheraient à renforcer leur autonomie, c'est-à-dire pour Burt leur pouvoir. Cependant, les relations sociales sont rarement facilement substituables. Cette théorie ne tient notamment pas compte de l'existence de solidarités. De plus, elle évacue la question de l'action collective.

Synthèse transversale

Les analyses de ce chapitre nous conduisent à proposer des nouvelles hypothèses théoriques quant aux facteurs de contingence du rendement du capital social, en termes de profitabilité et de productivité. Premièrement, les effets du capital social varient en fonction des caractéristiques techniques de l'activité. Privilégier les vides structuraux n'est pas une stratégie efficiente pour tous les entrepreneurs, notamment pas pour les entreprises ayant une activité routinière¹¹⁸. Sous certaines conditions, c'est au contraire la recherche de niches sociales qui pourrait être la source d'avantages concurrentiels la plus profitable. Par ailleurs, même pour les entreprises ayant une activité moins routinière et qui paraissent tirer profit de la déconnexion de leur réseau, tous les vides structuraux ne sont pas source d'avantages. Pour les maçons, les vides structuraux les plus profitables semblent plus précisément être ceux qui mettent l'entrepreneur en position d'intermédiaire entre leurs collègues artisans et leur marché externe. Si le statut des contacts importe dans l'efficacité des structures relationnelles, la nature des échanges aussi. Les stratégies relationnelles efficaces diffèrent selon la nature des ressources échangées. Deuxièmement, les sociologues américains raisonnent souvent à partir de réseaux indifférenciés en termes de ressources échangées. Or les logiques sociales ne sont pas les mêmes selon le type de réseau (réseau d'échange d'information *versus* réseau de recommandation par exemple)¹¹⁹. Ces analyses mettent en évidence les interdépendances

¹¹⁸ Ce résultat découle peut-être du fait que nous avons retenu une conception de l'entrepreneur plus large que celle de Burt. L'« entrepreneur » burtien ne peut pas, par définition, avoir une activité routinière.

¹¹⁹ Par ailleurs, les analyses que nous avons réalisées à propos des déterminants relationnels et structuraux du volume d'affaires éclairent la manière dont les artisans activent certaines parties spécifiques de leur capital social en fonction du marché visé. Nous ne présentons pas ces résultats, d'une part, à cause de leur faible significativité, d'autre part, parce qu'elles mêlent deux types d'arguments différents (encastrement relationnel et structural), ce qui risquait de nuire à la lisibilité de notre argumentation. Au regard de ces

qui existent non seulement au sein des marchés locaux, en particulier entre les entrepreneurs et leurs prescripteurs, mais les analyses en terme de productivité montrent également la force des relations d'interdépendance au sein des micro-communautés professionnelles locales. Ces résultats s'expliquent par les spécificités des marchés du bâtiment et en particulier par les formes de régulation conjointe. Les relations ne sont pas seulement porteuses de ressources et d'opportunités, mais également d'attentes normatives. Seule l'articulation entre encastrement culturel et encastrement structural, au niveau mésosocial, permet de comprendre les mécanismes liés au capital social.

L'étude des déterminants structuraux de la productivité des entrepreneurs du bâtiment s'avère être une voie prometteuse à plus d'un titre. L'action collective sur les chantiers soulève plusieurs questions épineuses. Il s'agit notamment de produire un savoir collectif. L'apprentissage de la relation suppose un investissement. La stabilité des relations s'avère donc bénéfique en terme de productivité. Cependant, nos résultats montrent que les entreprises ne bénéficient pas toutes du même type de structure relationnelle, ce qui pose le problème de la convergence entre performance individuelle et collective. Les entreprises de second œuvre semblent être celles qui ont le plus intérêt à soigner leurs relations interprofessionnelles, pour améliorer leur productivité. Ces résultats mettent en exergue la nécessité de tenir compte du processus productif, qui détermine les relations d'interdépendance fonctionnelle entre les acteurs du chantier. Les entreprises de second œuvre interviennent en bout de chaîne et héritent donc de toutes les malfaçons accomplies précédemment, étant généralement amenées à les réparer. D'ailleurs, ces activités sont généralement sous-traitées par les plus grandes entreprises, de manière à externaliser les risques. Cette pratique permet de reporter sur les entreprises sous-traitantes une partie des incertitudes liées au procès de construction. Toutefois, nos résultats montrent également que la contrainte structurale liée au réseau interprofessionnel est favorable à la productivité des maçons. Deux remarques découlent de ce résultat. Premièrement,

résultats, l'argument des trous structuraux apparaît comme une théorie du capital social « en creux ». Si les vides structuraux sont sources d'avantages concurrentiels, c'est dans l'articulation de logiques antagonistes (concurrence/coopération, encastrement/désencastrement) que réside l'explication du rendement du capital social. Cet argument ne spécifie pas quels types de contact (quelle partie du capital social) sont réellement utiles en fonction de quels objectifs. Le cas de la mesure de contrainte structurale est à cet égard typique des limites de l'argument. En effet, cette mesure traduit simultanément deux informations : la taille du réseau (qui augmente généralement avec le nombre de liens faibles, dans la mesure où la capacité à multiplier les liens forts est limitée) et la densité (qui augmente avec les liens forts, eu égard à l'argument de la triade interdite). Or l'argument des vides structuraux table sur le fait que la taille du réseau a un effet positif contrairement à celui de la densité. Cependant, l'effet de ces deux facteurs n'est pas automatiquement opposé, ce qui pose un gros problème d'interprétation quand on utilise la mesure de la contrainte structurale. D'où l'intérêt de séparer l'effet de chacun de ces facteurs.

contrairement aux acteurs du second œuvre, la cohésion est favorable à la productivité des entreprises de gros œuvre. Comment expliquer l'absence d'effet de la cohésion pour les entreprises de second œuvre et l'effet positif pour les entreprises de gros œuvre ? Il semble que la routine de l'activité soit le principal facteur explicatif. Les entreprises de maçonnerie réalisent des interventions plus longues et plus variées que les entreprises de peinture et de plomberie. La cohésion de leur collectif de travail leur permet de faire face d'autant plus efficacement à la variabilité des chantiers. Etant donnée la routine de leur activité, les entreprises de second œuvre ne bénéficient pas de cet effet. Pour ces dernières, c'est la question des interfaces qui prime. La cohésion n'est donc pas une source de gains de productivité. Deuxièmement, la performance collective, soit l'efficacité productive mesurée globalement sur les chantiers, doit néanmoins dépendre de la cohésion des collectifs de travail composés des entreprises de gros œuvre et de second œuvre¹²⁰. Seules les entreprises d'électricité semblent bénéficier d'une relative autonomie vis-à-vis de ces collectifs de chantier. Leur productivité ne dépend pas des relations interprofessionnelles. La technicité associée à la faible routine de leur activité leur permet de tirer avantage d'une position d'expert. En conclusion, ces résultats valident l'essentiel des propositions émises dans le chapitre 3. Le tableau suivant récapitule les résultats obtenus en fonction des propositions avancées dans ce chapitre.

¹²⁰ En effet, si le réseau complet des intervenants d'un chantier est composé uniquement d'entreprises ayant toutes une forte centralité interprofessionnelle, ce réseau risque donc logiquement d'être très cohésif.

Validation des hypothèses concernant les facteurs de contingence du rendement du capital social

Facteurs de contingence	Résultats obtenus
Type de performance visée	Hypothèse validée
Degré de standardisation des prestations (routine des tâches)	Hypothèse validée
Degré de qualité technique (signes de reconnaissance des compétences)	Hypothèse validée (en particulier pour les entrepreneurs experts)
Statut des contacts	Hypothèse validée (nouvelle hypothèse : effet du chevauchement de niches pour les entrepreneurs relais)
Nature des ressources échangées	Hypothèse validée (en particulier pour la moitié de l'échantillon aux activités faiblement routinières)
Position dans le processus productif	Hypothèse validée

Nos analyses nous permettent, par ailleurs, de proposer des hypothèses plus sophistiquées concernant le rendement du capital social des entrepreneurs. Premièrement, les formes de capital social varient en fonction du type de performance visé. Les structures relationnelles efficaces en terme de profitabilité concernent l'ensemble du réseau d'apport d'affaires plus ou moins direct. Les déterminants structurels de la profitabilité reflètent la structure générale du réseau des entrepreneurs, en particulier le réseau lié à leur marché externe, voire l'articulation du réseau entre marché interne et marché externe pour les entrepreneurs relais. En revanche, les déterminants structurels de la productivité traduisent la structure des relations avec les autres producteurs, c'est-à-dire l'effet des relations professionnelles et interprofessionnelles. Deuxièmement, le rendement du capital social dépend du degré de routine et de technicité de l'activité des entreprises. Les catégories construites au départ de cette recherche se révèlent pertinentes au regard des facteurs de contingence du capital social. Les facteurs de discrimination que nous avons retenus, soit le degré de standardisation des tâches et les signes de reconnaissance de la qualité technique, s'avèrent déterminants pour identifier les différentes logiques sous-tendant les stratégies relationnelles des entrepreneurs du bâtiment. Le degré de routine est peut-être plus significatif que le degré de qualité technique. Une interprétation en terme de technicité plutôt que de qualité technique nous paraît d'ailleurs plus pertinente, dans la mesure où elle permet de mieux identifier les sources de pouvoir auxquelles ont accès les

entrepreneurs¹²¹. Plus la technicité d'une activité est grande, plus la qualification et l'expertise jouent un rôle important. Or la qualification et l'expertise sont, au final, les leviers les plus déterminants aussi bien en terme de productivité, qu'en terme de rentabilité pour les entreprises d'électricité. Troisièmement, si la faible taille de notre échantillon ne nous a pas permis de valider de manière systématique les propositions concernant le statut des contacts et la nature des ressources échangées, nos résultats impliquent des conclusions relativement originales à propos du chevauchement de niches et de la différenciation des logiques sociales en fonction des réseaux de recommandation et d'information. Nous avons pu montrer que le modèle de Burt distinguant marché interne et marché externe ne s'appliquait pas aux entrepreneurs du bâtiment. Nous avons élaboré un autre modèle permettant d'identifier les sources d'avantages concurrentiels de certains entrepreneurs, que nous avons qualifié d'entrepreneurs relais. La dernière mesure de chevauchement de niches, que nous proposons dans ce chapitre, explique de manière significative une partie de la variance de la rentabilité de ces entrepreneurs, en l'occurrence les maçons. Outre l'importance du statut des contacts, ce résultat souligne la nécessité de tenir compte de la position des entreprises dans le processus de production, comme les résultats concernant les entreprises de second œuvre.

Les résultats concernant la nature des ressources échangées se montrent particulièrement intéressants. Ils remettent non seulement en cause l'argument des vides structurels, mais permettent également une compréhension plus fine des mécanismes liés au capital social et justifient la pertinence d'une approche associant encastrement structural et culturel. Les réseaux des entrepreneurs du bâtiment remplissent non seulement un rôle de captation de clients, mais également une fonction de contrôle et de régulation. La recommandation est ainsi une relation à double tranchant. Elle permet aux maçons et aux électriciens d'accéder, via le bouche-à-oreille, à des marchés particulièrement lucratifs. Elle signifie également des attentes normatives fortes. Les relations ayant une fonction marchande ne se laissent pas facilement instrumentaliser. Ce résultat est peut-être spécifique aux artisans du bâtiment, pour lesquels les relations informelles jouent un rôle crucial aussi bien en terme d'échange de ressources qu'en termes de contrôle et de régulation. Mais nous ne le

¹²¹ Cette typologie présente une certaine ambiguïté pour les plombiers et pour les peintres. En effet, l'activité des plombiers présente également un degré élevé de technicité par rapport à celle des peintres et des maçons. Elle est néanmoins plus routinière que celle des électriciens et des maçons, étant donné le fort degré de standardisation des interventions. L'aspect routinier l'emporte donc sur l'aspect technique de leur activité. Le fait de n'avoir retenu que des entreprises de dépannage renforce cet aspect. Par ailleurs, toutes les entreprises de peinture sélectionnées disposaient d'un signe de reconnaissance des compétences. Cependant, le degré de routine semble également l'emporter sur cet aspect qualitatif.

pensons pas. Il doit pouvoir s'appliquer à de nombreux professionnels dont les réseaux informels jouent un rôle de filtre des clients. L'articulation entre encastrement structural et encastrement culturel fonde les mécanismes de hiérarchisation des statuts au sein d'une profession et de rencontre entre cette hiérarchie informelle et une clientèle stratifiée socialement. Avec le concept d'*habitus*, Bourdieu montre le rôle de l'encastrement culturel dans ce phénomène. Cependant, l'approche en terme d'encastrement structural permet de saisir les mécanismes sociaux instrumentant concrètement la rencontre entre des professionnels et des clients aux statuts différenciés. Les marchés ne sont pas seulement équipés de valeurs et de normes de qualité. Cette conception reste beaucoup trop abstraite. Les réseaux sociaux et les institutions complètent cet équipement des marchés. Les relations plus ou moins formelles jouent un rôle non seulement de vecteurs des conventions de qualité, mais également de gendarmes en garantissant le respect.

Synthèse par catégorie d'entreprises

Il existe un certain parallélisme entre les sources de gains de profitabilité et les sources de gains de productivité selon les catégories d'entreprises. Les déterminants structuraux de la productivité et de la profitabilité ne sont pas les mêmes. C'est pourquoi il peut y avoir divergence entre ces deux types de performance. Toutefois, il existe une analogie entre les facteurs qui déterminent les structures relationnelles efficaces en termes de profitabilité et de productivité. De fait, les caractéristiques techniques et les positions dans le procès de production structurent les mécanismes à l'origine de ces deux types de performance, en déterminant les sources de pouvoir auxquelles les entreprises ont accès.

Les maçons bénéficient avant tout en terme de profitabilité d'une position de relais, et en terme de productivité d'une certaine flexibilité. Leurs marges bénéficiaires dépendent de la déconnexion de leur réseau d'artisans et de leur réseau de non-artisans. Parallèlement, l'encastrement « professionnel » est défavorable à leur productivité, car il est source de contrôle social. Mais l'encastrement « interprofessionnel » est favorable à leur productivité, car il leur permet de s'adapter d'autant mieux à la variabilité de leurs marchés. L'effet négatif de la taille de l'entreprise souligne l'importance de la flexibilité pour ces entreprises. Leur performance dépend de leur intermédiation et de leur flexibilité.

La performance des électriciens dépend en revanche de leur position et de leur statut d'expert. Les effets de l'âge de l'entreprise sur leur profitabilité et de leur possession de label sur leur productivité le confirment. L'avantage concurrentiel lié aux vides

structuraux ne tient pas au fait qu'ils les placent en position de relais, mais plutôt en position de représentant (Gould et Fernandez 1989). Ils tirent avantage d'une forte centralité professionnelle en terme de productivité. En terme de profitabilité, ils peuvent d'autant mieux exploiter l'avantage lié à une expertise, réelle ou supposée, que leurs contacts sont déconnectés.

Leur relative subordination des plombiers et des peintres dans le processus constructif et la relative routine de leur activité limitent drastiquement les sources de pouvoir, desquelles ils peuvent chercher à tirer profit. Ces acteurs peuvent difficilement bénéficier ni d'une position de relais, ni d'une position d'expert. La contrainte structurale est bénéfique à la profitabilité des plombiers. Dans un environnement incertain, la cohésion est source de confiance. Les peintres disposent de signes de reconnaissance de la qualité, ce qui explique peut-être la moindre sensibilité de leur profitabilité à la cohésion de leur réseau. En revanche, la profitabilité des peintres dépend de leur centralité « externe ». Plus ils sont connectés à des contacts non-artisans, meilleures sont leurs marges. La productivité de ces deux catégories d'entreprises découle notamment de leur centralité interprofessionnelle. Les relations interprofessionnelles facilitent les échanges d'information sur les chantiers et participent d'une certaine forme de régulation informelle. Elles leur permettent de mieux gérer les interfaces de chantier et d'atténuer les effets négatifs de leur dépendance. Les peintres et plombiers peuvent, grâce à leurs relations avec les autres intervenants du chantier, anticiper les retards, s'ajuster aux imprévus, négocier les conséquences de malfaçons ou les conditions de travail en cas de coactivité (partage des espaces de stockage, utilisation conjointe d'équipements, etc.).

Comparaison des déterminants structureaux de la profitabilité et de la productivité par catégorie d'entrepreneurs

	Déterminants de la profitabilité	Déterminants de la productivité
Maçonnerie	Déconnexion des réseaux d'artisans et de non-artisans (Position de relais)	Contrainte interprofessionnelle (Flexibilité)
Electricité	Vides structureaux (Expertise)	Centralité professionnelle (Qualification)
Plomberie-dépannage	Contrainte structurelle (Confiance)	Centralité interprofessionnelle (Gestion des interfaces)
Peinture	Centralité externe (Flux d'information)	

NB : Les facteurs à l'origine des gains de productivité et de profitabilité sont entre parenthèses.

En définitive, le contexte socio-technique des entreprises est donc bien le plus structurant. Nous ne nous proclamons cependant pas apôtre d'un déterminisme techniciste simpliste, tant décrié par ailleurs (Crozier et Friedberg 1977, Salais et Storper 1995). La technique est bien entendu un construit. Il ne s'agit pas d'une réalité objective, qui s'impose aux acteurs de manière inconditionnelle. Toutefois, le processus de production et les caractéristiques techniques de l'activité façonnent le contexte d'action des entrepreneurs.

Une seconde remarque s'impose à la lecture du tableau ci-dessus. Nos résultats auraient (peut-être) pu être obtenus par d'autres méthodes. Les résultats de l'analyse stratégique des marchés de l'artisanat du bâtiment concordent avec les résultats de notre analyse néo-structurale. D'un côté, cette convergence conforte nos conclusions. De l'autre, elle soulève la question de l'intérêt de notre méthodologie, relativement contraignante¹²². Cependant, elle présente trois avantages incontestables. Premièrement, elle garantit une certaine rigueur, en obligeant le chercheur à définir *a priori* des variables dépendantes et indépendantes particulièrement précises. Elle nous a ainsi permis de saisir les leviers structurels de la performance d'un échantillon d'entrepreneurs, en fonction de facteurs de contingence que nous avons induits dès le départ. Deuxièmement, elle offre la possibilité d'une analyse systématique. D'autres méthodes comparatives auraient permis d'identifier

¹²² L'analyse de réseaux requiert en particulier des données difficiles d'accès. Il nous a fallu interroger en face-à-face de nombreux artisans et chefs d'entreprise, peu disponibles, sur leurs relations stratégiques. De plus, reconstituer les liens indirects parmi ces relations est à la fois délicat pour l'enquêteur et parfois pénible pour l'interviewé, surtout quand il entretient un réseau étendu.

les divergences d'intérêt parmi les professions du bâtiment. Toutefois, la seule observation de chantiers par exemple n'est pas suffisante à identifier aussi systématiquement la force des relations d'interdépendance et les ressorts de l'action collective. De plus, la dimension structurale est difficilement perceptible par la simple observation. Si les acteurs peuvent avoir conscience de certains de ses effets, cette dimension reste souvent masquée. Troisièmement, cette méthode permet la quantification de phénomènes socio-économiques. Nous avons pu montrer, de manière quantitative, le lien entre la performance d'entrepreneurs du bâtiment et leur encastrement structural. Cette quantification des phénomènes ouvre la voie à un possible rapprochement entre sociologie et économie. L'intérêt des économistes pour le concept de capital social en est la preuve. Ces derniers semblent cependant éprouver des difficultés à opérationnaliser ce concept¹²³, c'est pourquoi une collaboration entre économistes et sociologues serait d'autant plus fructueuse¹²⁴.

¹²³ Citons l'exemple un peu provocateur de Cushing et al. (2002). Ces derniers montrent à partir de travaux sur le développement économique régional, que la cohésion sociale serait un sérieux handicap à l'innovation. Cette conclusion est tirée d'une étude comparative réalisée avec des variables explicatives particulièrement douteuses. Ils prétendent prédire les inégalités régionales en termes d'innovation à partir de deux indicateurs : le « *gay index* » et le « *bohemian index* », qui traduisent respectivement la proportion d'homosexuels et d'artistes dans une population. D'après eux, plus la proportion d'homosexuels et d'artistes est grande, plus faibles sont les liens sociaux. Ils en déduisent que la cohésion sociale est défavorable à l'innovation. Non seulement leurs indicateurs de capital social semblent farfelus, mais leur interprétation de ces indicateurs est encore plus ahurissante. Au contraire, plus grande est la concentration d'homosexuels et d'artistes, plus probable est l'existence de communautés locales cohésives. Les résultats de ces économistes conforteraient donc plutôt la conclusion inverse, soit l'effet bénéfique du capital social sur l'innovation. Cet exemple est peut-être provocateur. Il témoigne néanmoins des difficultés des économistes à manier le concept de capital social et des bénéfices qu'ils pourraient attendre d'une collaboration avec des sociologues.

¹²⁴ Les économistes aboutissent, sans parfois s'en rendre compte, à des résultats identiques à ceux des sociologues. Ainsi une étude portant sur les déterminants de la productivité apparente du travail en 2000 montre que l'un des meilleurs déterminants de la productivité nationale relative est le nombre de lignes téléphoniques par habitant (Artus et al. 2004). Si l'on part du postulat (fortement probable) que les lignes de téléphone sont utilisées, cet indicateur mesure donc la densité des flux d'information, soit d'une certaine manière le capital social collectif. Dans la présentation de l'étude, cet indicateur est interprété comme une mesure du niveau de développement des infrastructures publiques. Cependant, cette interprétation passe à côté du facteur explicatif. Une interprétation en termes de capital social nous semble plus pertinente.

Conclusion

Cette thèse présente deux principaux objectifs. Le premier concerne la question du capital social. Il s'agit de déterminer les facteurs de contingence qui conditionnent le rendement du capital social des artisans et petites entreprises du bâtiment. Le second, plus appliqué, vise une meilleure compréhension du fonctionnement des marchés de l'artisanat du bâtiment et en particulier des leviers d'accès au marché des artisans. En dépit des limites inhérentes aux données, cette recherche remplit ses objectifs. Au niveau théorique, les résultats mettent surtout en exergue, d'une part, le rôle du contexte socio-technique des entreprises et, d'autre part, le lien entre encastrement structural et encastrement culturel. Au niveau pratique, ils soulignent la complexité des relations interentreprises au sein de l'artisanat du bâtiment, dessinant les contours d'un système d'échange généralisé local, fondant les conditions d'une auto-régulation des marchés et de la production. L'originalité de notre approche consiste, par ailleurs, à coupler la théorie structurale élargie à la perspective socio-technique et à l'analyse stratégique.

Se plaçant résolument dans le champ de la sociologie économique, cette recherche offre des pistes de progrès vis-à-vis de certaines limites de cette « nouvelle » discipline. La sociologie économique s'est considérablement développée depuis une trentaine d'années et a largement contribué à enrichir les théories des marchés (Steiner 1999). Cependant, des reproches restent aujourd'hui de mise, en particulier ceux concernant sa négligence des aspects productif et technique des activités économiques, sa difficulté à articuler encastrement structural et encastrement culturel ainsi que son intérêt mitigé pour certaines questions considérées comme cruciales par la science économique - les prix, la quantification des variables et la recherche d'efficacité.

En dépit de leur richesse, les travaux de White et de Burt témoignent de la nécessité de mieux articuler encastrement structural et encastrement culturel. Chacun de ces chefs de file de la « nouvelle » sociologie économique a permis de réaliser de grandes avancées dans la compréhension du fonctionnement des marchés. White montre l'importance des relations entre producteurs dans la co-construction identitaire des marchés, dont résulte un ordre informel de qualité (2002). Il souligne ainsi le rôle de l'encastrement structural, comme de l'encastrement culturel dans le fonctionnement et la stabilité des marchés. Néanmoins, ce sociologue esquivait toute analyse réellement structurale des marchés. Ses

modèles tiennent pour acquis les structures relationnelles qui les sous-tendent. Par ailleurs, Burt a ouvert la voie à une analyse structurale des relations interorganisationnelles avec sa théorie de l'autonomie structurale. Toutefois, sa conception des acteurs économiques se révèle au final relativement sous-socialisée, dans le sens où elle privilégie une vision essentiellement instrumentale des relations. Cette théorie élude la question de l'encastrement culturel.

De plus, la théorie de l'autonomie structurale prête également à caution par son aspect systématique. D'après le modèle burtien des marchés, les producteurs ont tous intérêt à construire des réseaux riches en trous structuraux parmi leurs clients et fournisseurs et des réseaux cohésifs avec leurs concurrents. Benassi et Gargiulo montrent, au contraire, que le rendement du réseau relationnel d'une entreprise est contingent (2000). Il dépend en particulier des incertitudes et risques d'opportunisme auxquels font face les entreprises. En fonction de leur environnement, elles doivent faire un compromis entre la recherche de sécurité via la cohésion de leur réseau et la recherche de flexibilité via les vides structuraux. Les dernières recherches sur le *corporate social capital* montrent de même la nécessité de contextualiser la valeur du capital social des entreprises (Gabbay et Leenders 2001).

L'artisanat du bâtiment représente un terrain complexe pour l'étude des effets de l'encastrement structural et de l'encastrement culturel. Pour saisir les enjeux des stratégies relationnelles des entrepreneurs du bâtiment, il est important de tenir compte non seulement des spécificités de leurs marchés, mais également des caractéristiques du procès de production de type chantier. Eu égard aux pratiques sur les marchés du bâtiment, les entreprises sont hiérarchisées en fonction de leur position dans la chaîne de sous-traitance. L'économie informelle occupe, de plus, une place importante dans la filière construction. Le travail clandestin et le tâcheronnat sont les formes les plus précarisantes de dévolution de marchés, faisant parfois office de mode de gestion de la main d'œuvre. Ces pratiques mettent à mal les valeurs de métier et d'indépendance, qui fondent l'identité professionnelle des artisans et chefs de petites entreprises du bâtiment. Pourtant, ces valeurs semblent jouer un rôle crucial dans le cadre du chantier. Elles permettent aux professionnels de gérer leurs interdépendances, en facilitant leur adaptation à la variabilité de la production. De fait, les chantiers nécessitent souvent l'intervention de plusieurs entreprises spécialisées. L'organisation par métier implique une coordination des entreprises, en l'absence quasi-généralisée de chef d'orchestre. Les relations

interentreprises jouent un rôle décisif en termes à la fois d'accès au marché et d'organisation de la production. Les entreprises sont sous la menace de deux sources de dépendance : d'un côté, les relations de sous-traitance, de l'autre, leur position dans le processus constructif qui conditionne les modalités de leur intervention.

Nous avons mené plusieurs enquêtes complémentaires pour répondre au double objectif, théorique et appliqué, de cette recherche. Les questions théoriques exigeaient une connaissance ethnographique des artisans et de leur contexte relationnel ainsi qu'un recueil de données sur les réseaux sociaux d'un échantillon d'entrepreneurs. L'enquête ethnographique nous a permis, essentiellement à partir d'entretiens, d'observations de chantiers et de réunions, de mesurer qualitativement la nature des relations qui lient les artisans entre eux et avec leurs principaux partenaires. L'enquête sur les réseaux personnels vise à tester de manière plus systématique les hypothèses théoriques de cette recherche. Plus de 150 entrepreneurs ont été interrogés, à l'échelle nationale, sur leurs contacts importants en matière d'information sur les marchés, de recommandation, d'apport d'affaires et de sous-traitance ainsi que sur les relations indirectes parmi ces contacts. Cet échantillon était subdivisé en quatre catégories d'entreprises en fonction de caractéristiques de leur activité : la routine des tâches et la qualité technique.

Une troisième série d'enquêtes a été menée sur différentes questions liées aux marchés des entrepreneurs du bâtiment. La première enquête porte sur environ 400 chantiers réalisés par des artisans sur du patrimoine bâti. La seconde traite de l'importance de l'activité de pose d'éléments préfabriqués pour les entreprises de serrurerie-métallerie, de charpente et de menuiserie bois, à partir d'une soixantaine d'entretiens et d'environ 600 questionnaires. La troisième enquête concerne les signes de reconnaissance de la qualité et les systèmes d'intermédiation, à partir d'un questionnaire administré à environ 300 élus professionnels. La quatrième est une étude sur le marché de la maison individuelle, à partir d'entretiens d'artisans et de responsables d'organismes liés à ce marché (fédération de coopératives, organismes de labélisation, etc.). Ces dernières enquêtes visaient des objectifs plus appliqués que les deux premières. Il s'agissait d'éclairer des politiques syndicales de formation et d'action économique. Le croisement de ces enquêtes nous permet d'aborder différentes facettes des marchés de l'artisanat du bâtiment, sous les angles de la performance des entreprises et des problèmes de qualité, et d'aboutir à des conclusions relativement solides, en dépit des limites de chaque enquête.

La question de la qualité dans le bâtiment est régulièrement mise sur le devant de la scène. D'un côté, il s'agit d'un problème patent de ce secteur, de l'autre, la qualité est devenue l'objet de préoccupations depuis le milieu des années 70. Les dispositifs de confiance jouent dans ce contexte un rôle fondamental (Karpik 1989). Le dispositif traditionnel des artisans se fonde sur leur renom et les relations interpersonnelles. Les contacts artisans occupent une place prépondérante dans ces réseaux. Deux contacts sur cinq cités comme stratégiques en matière d'apport d'affaires plus ou moins direct est un artisan du même corps de métier ou d'un autre corps de métier. Une grande partie des marchés du bâtiment sont échangés au sein de communautés professionnelles locales. Ces relations constituent donc le principal dispositif de captation de clients pour les artisans, bien avant d'autres dispositifs plus formalisés tels que les signes de reconnaissance de la qualité ou les systèmes d'intermédiation. Quand ils s'échangent ainsi des marchés, les artisans préfèrent parler de co-traitance plutôt que de sous-traitance. Cependant, cette prépondérance traduit de fortes relations d'interdépendance. Parmi l'ensemble de leurs contacts, les artisans du même corps de métier figurent parmi les relations les plus coopératives. Les relations avec les artisans d'autres corps de métier sont de même fortement coopératives, mais font également partie des plus stables. Un deuxième aspect typique de cette catégorie d'entrepreneurs a trait à la place des proches en matière d'apport d'affaires. Ces deux types de contacts, artisans et proches, constituent la moitié de leurs relations liées à leur accès au marché. Une troisième particularité concerne la faible taille moyenne de ces réseaux. Les artisans du bâtiment font preuve d'un certain communautarisme, eu égard à leur fort encastrement dans un cercle relativement restreint et fermé. La proportion non négligeable d'immigrés parmi ces entrepreneurs offre une explication partielle à ce phénomène. Une seconde conclusion s'impose. Le faible nombre d'informateurs, de prescripteurs et d'apporteurs d'affaires implique une certaine efficacité de leurs stratégies relationnelles, étant donné le nombre de chantiers réalisés par an.

Malgré cette apparente efficacité, ces dispositifs traditionnels sont remis en cause par l'urbanisation, l'attitude de plus en plus consumériste des clients, l'affaiblissement des sociabilités de voisinage ainsi que l'incertitude sur la qualité des prestations. Les signes de reconnaissance de la qualité et les systèmes d'intermédiation viennent pallier le moindre rendement des dispositifs personnels. Toutefois, les consommateurs semblent, d'un côté, ignorants des signes de reconnaissance de la qualité et, de l'autre, relativement méfiants vis-à-vis de ces signes. Il faut avouer que ces derniers ont tendance à foisonner, sans que de réels efforts de visibilité soient faits auprès du grand public. Au-delà d'une

formalisation des dispositifs de jugement, ils reflètent une formalisation des dispositifs de promesse. Cette tendance vise à consolider la légitimité ébranlée des professions du bâtiment par une régulation plus formelle.

Parallèlement, les systèmes d'intermédiation connaissent un certain essor, sous l'impulsion de grandes surfaces, d'industriels, de fournisseurs d'énergie et de compagnies d'assurance. Ces systèmes représentent néanmoins une part de marché infime dans le bâtiment. L'affaiblissement des solidarités semble être la principale menace que représentent ces systèmes pour l'artisanat du bâtiment. Premièrement, à l'instar des signes de reconnaissance de la qualité, ils ont un effet d'objectivation des inégalités de statut au sein de la population artisanale, écorchant ainsi l'illusion d'égalité. Deuxièmement, ils amoindrissent les relations d'interdépendance en matière d'échange de marchés.

Cependant, les enjeux de ces dispositifs impersonnels de confiance varient selon les professions. Les professions techniques sont les plus favorables à l'introduction de conventions industrielles de qualité dans le bâtiment. Elles ont tout à gagner à renforcer une certaine image d'expertise, face à la crise des valeurs de métier. Les professions traditionnelles sont plus réticentes et défendent une conception différente de la qualité fondée sur les savoir-faire, voire une connaissance personnalisée de la clientèle en tant que gage de qualité de service. Les divergences de point de vue parmi les professions traduisent des rapports de force différents au sein de la filière construction. Le développement des produits « prêts-à-poser » concerne plus particulièrement les plâtriers, les menuisiers, les charpentiers et les serruriers-métalliers. L'intégration croissante de valeur-ajoutée dans les produits peut induire une certaine déqualification pour des professionnels réduits à une simple fonction d'exécution. Cette tendance est toutefois plus complexe qu'il n'y paraît. Elle peut également impliquer des phénomènes de requalification selon les modes d'organisation du travail et les politiques de recrutement des entreprises (Campagnac 1985b). Chaque corps de métier n'est pas affecté de la même façon par la crise des professions. La technicité et le degré de standardisation de l'activité ainsi que la position dans le procès de construction n'offrent pas les mêmes possibilités en termes de stratégies offensives et défensives.

Cette divergence d'intérêt parmi les professions justifie partiellement les difficultés des artisans à s'associer de manière formelle, au niveau local, pour défendre ou consolider leur position sur leurs marchés. Si les associations informelles et formelles abondent, les

coopératives de production ne connaissent qu'un développement limité. Les contraintes liées aux chantiers offrent une deuxième piste d'explication. Pour s'adapter à la variabilité et aux imprévus, l'autonomie constitue une qualité professionnelle indispensable. L'association dans des structures trop rigides peut à cet égard représenter un handicap. De plus, plutôt que de s'engager mutuellement dans des coopératives, reporter les incertitudes sur des sous-traitants offre un moyen plus sûr de limiter les risques. Par ailleurs, la pression sur les prix favorise également plus la sous-traitance en cascade, que l'offre artisanale groupée. Les moindres coûts liés à des conditions de sécurité et de travail précaires avantagent la sous-traitance en cascade.

Nos données sur les réseaux personnels des entrepreneurs du bâtiment apportent un éclairage inédit sur un sujet déjà abordé, le capital social des entrepreneurs du bâtiment. Ces données nous permettent de proposer de nouvelles hypothèses quant aux facteurs de contingence du rendement du capital social, afin de dépasser le caractère descriptif des recherches précédentes. Le contexte socio-technique des entrepreneurs apparaît comme l'un des facteurs les plus décisifs. Tout d'abord, les caractéristiques techniques de l'activité des entrepreneurs conditionnent leurs stratégies relationnelles. Le degré de routine de l'activité (standardisation des tâches) est l'une des principales. Les entrepreneurs aux activités relativement routinières, ayant peu de moyens de se différencier de leurs concurrents, tels que les plombiers-dépanneurs semblent avoir intérêt à limiter les vides structuraux au sein de leur réseau social. Ce résultat semble, à première vue, aller à l'encontre des idées reçues sur les entrepreneurs. Il nous rappelle que tous les chefs d'entreprise ne tirent pas leur épingle du jeu de l'innovation et de la recherche d'opportunités. Certains tirent, au contraire, avantage de l'appartenance à des niches sociales cohésives.

Le second facteur socio-technique déterminant tient à la position des entreprises dans le processus productif. Or l'aspect productif est largement négligé en sociologie économique et dans les travaux qui traitent des petites entreprises. Si le capital social est aujourd'hui reconnu de manière générale comme étant un facteur de réussite pour les entrepreneurs, les arguments n'articulent pas forcément la question de son rendement à celle du rôle de l'entreprise dans un processus qui la dépasse. Les contraintes auxquelles sont confrontées les entreprises tiennent non seulement à la nature de leur activité, mais également aux relations d'interdépendance qui découlent de leur rôle spécifique dans une chaîne de production de biens ou de services. Nous parlons de contexte socio-technique en référence

à la fois aux contraintes techniques et aux contraintes socio-économiques, dans le sens où une entreprise a généralement besoin d'autres acteurs pour mener à bien son activité ou pour en écouler le produit. Dans le bâtiment, le théâtre du processus productif est le chantier. Les acteurs interviennent généralement dans le cadre d'équipes spécialisées et autonomes. La coordination nécessite une action de régulation et de contrôle, rarement assurée exclusivement par un seul acteur. Des mécanismes de régulation autonome et de contrôle conjoint se mettent en place de manière plus ou moins efficace. Les relations interentreprises sont déterminantes en matière de productivité, en particulier les relations interprofessionnelles pour les entreprises de peinture et de plomberie, qui interviennent en aval des chantiers. Leur centralité interprofessionnelle améliore leur productivité, car elle leur permet de mieux gérer les interfaces de chantier et de pallier leur dépendance dans le procès de construction.

Cependant, tous les acteurs du chantier n'ont pas les mêmes intérêts. Les entreprises de gros œuvre notamment ne bénéficient pas de la même manière des relations interprofessionnelles. La contrainte structurale liée à leurs relations interprofessionnelles favorise leur productivité. Ce résultat conforte les conclusions de recherches menées sur des groupes de travail aux activités non-routinières (Cummings et al. 2003, Lazega 2001). La cohésion des producteurs est dans ce cas source de gains de productivité. De plus, en terme de profitabilité, nous montrons que tous les vides structuraux ne sont pas favorables aux maçons. Ces derniers, qui interviennent en amont des chantiers, bénéficient plus précisément des vides structuraux qui les placent en position d'intermédiaire entre leur marché interne et leur marché externe. Ce résultat va à l'encontre de la théorie burtienne des marchés. Ce type de vides structuraux ne joue aucun rôle dans les modèles de Burt, alors que nous montrons qu'ils sont relativement décisifs vis-à-vis de la profitabilité d'une catégorie bien particulière d'entreprises. Pour vérifier l'origine structurale de l'avantage concurrentiel de ces entrepreneurs relais, nous avons élaboré un indicateur permettant d'identifier quels sont les vides structuraux qui influent sur la profitabilité des entreprises. Nous nous sommes, à cette fin, inspirée de travaux menés sur les chevauchements de niches, comme source de pression concurrentielle (Bruggeman et al. 2003). Nos résultats dépassent toutefois la question de la pression concurrentielle¹²⁵. Il s'agit de mettre à jour des stratégies relationnelles non pas défensives, mais plutôt offensives permises par une

¹²⁵ En effet, la mesure de chevauchements de niches ne concerne pas tant les relations entre les concurrents et les clients d'ego, que les relations entre les collègues d'autres corps de métier et les contacts non-artisans d'ego.

position privilégiée dans le processus productif. Cette source d'avantage structural explique la place particulière des entreprises de gros œuvre dans la filière construction. Seul cet avantage structural lié au contexte socio-technique du procès de travail de type chantier illustre le fait que certaines entreprises réussissent à occuper une place centrale dans la filière construction en mettant en place diverses stratégies telles que les démarches ensemblières (Campagnac et al. 1990, Lorrain 1992). De fait, cet avantage structural permet à des entreprises de gros œuvre d'exercer un contrôle sur l'ensemble de la chaîne de production ou, pour utiliser un terme de la stratégie d'entreprise, sur l'ensemble de la « chaîne de création de valeur ».

Par ailleurs, les électriciens semblent tirer avantage en terme de productivité de leur centralité au sein de la communauté locale d'électriciens. Ce résultat met l'accent sur la technicité de l'activité comme troisième facteur de contingence du rendement du capital social. Les électriciens bénéficient de leur centralité professionnelle en terme de productivité et des vides structuraux en terme de profitabilité. Pour ces entrepreneurs, les vides structuraux sources d'avantage concurrentiel ne sont pas, comme pour les maçons, ceux qui les placent en position de relais, mais plutôt ceux qui les placent en position de représentant incontournable de leur communauté professionnelle, confortant ainsi leur position d'expert. Cette hypothèse demande cependant encore à être vérifiée. L'absence d'effet des relations interprofessionnelles sur la productivité des électriciens illustre leur relative autonomie vis-à-vis des autres acteurs du chantier. Ils dépendent moins des autres intervenants du chantier que les autres entreprises du second œuvre, malgré leur position relativement subordonnée dans le processus de production. La technicité de leur activité compense cette relative dépendance. L'effet des vides structuraux sur leur profitabilité montre l'avantage qu'ils peuvent tirer de leur autonomie structurale. Position d'expert et autonomie structurale se renforcent mutuellement. Cette source d'avantage structural confirme la position originale de cette profession dans l'artisanat du bâtiment. De fait, l'équipement électrique occupe une place à part. Datant de l'ère postindustrielle, cette profession est plus tournée que les autres vers l'innovation, comme en témoigne son engouement pour les courants faibles. Elle fonde sa légitimité sur un savoir plus abstrait que les autres professions du bâtiment, c'est pourquoi il lui est plus facile de défendre les frontières de ses attributions. La gestion des interfaces sur les chantiers lui est donc à ce titre moins problématique.

En bref, le contexte socio-technique détermine les sources de pouvoir auxquelles ont accès les entreprises et donc le compromis entre stratégies offensives et stratégies défensives. Moins une entreprise a de sources de pouvoir à sa disposition, plus elle a intérêt à privilégier une stratégie défensive et donc la sécurité au sein de niches sociales relativement cohésives et fermées. Plus elle a accès à des sources de pouvoir (position de relais, expertise ou maîtrise des flux d'information), plus elle a intérêt à privilégier des stratégies offensives et donc des réseaux riches en vides structuraux pour asseoir son avantage concurrentiel.

La prise en compte de la multidimensionnalité de la performance à travers les mesures de rentabilité et de productivité met en exergue la forte collusion qui existe entre le système d'échange marchand et le système productif dans le bâtiment. Leur interconnexion dessine les contours d'un système d'échange généralisé d'affaires, de coups de main, d'information, de recommandation, d'équipements, de conseils, etc. Les relations d'interdépendance marchande et productive créent, de plus, les conditions d'une autorégulation locale des professions du bâtiment (Lazega 1999, Lazega et Pattison 1999, Lazega 2002). Le contrôle conjoint ou latéral (Lazega 2000a et 2000b, Lazega et Krackhardt 2000) est d'autant plus effectif que, premièrement, la circulation de l'information est favorisée par ces réseaux d'échange, que, deuxièmement, les artisans sont directement ou indirectement les premiers pourvoyeurs d'affaires vis-à-vis de leurs collègues et que, troisièmement, il existe de fortes relations d'interdépendance fonctionnelle sur les chantiers. Outre le rôle du contexte socio-technique, le deuxième apport principal de cette thèse est de souligner le lien entre l'encastrement structural et l'encastrement culturel à travers la question de la régulation. Ce lien marque les limites de l'argument de l'autonomie structurale. Toutes les relations des entrepreneurs ne sont pas instrumentales. Certaines ne convoient pas seulement des opportunités, mais également des prescriptions normatives. Le rendement de certains réseaux ne se comprend qu'à la lumière de la dimension normative de l'encastrement culturel. D'après les résultats obtenus à partir des entreprises de maçonnerie et d'électricité, le rendement des relations de recommandation se révèle d'autant plus élevé, qu'elles forment des réseaux denses et limités. De fait, la cohésion et la fermeture des réseaux sont source de pression normative et sont donc plus propices à la confiance. En revanche, les vides structuraux au sein des réseaux d'information ont un effet positif sur la rentabilité des maçons et des électriciens. Les vides structuraux apportent aux informations une garantie de fiabilité, dans la mesure où ils permettent de croiser différentes sources et de s'émanciper vis-à-vis

de certains biais émotionnels (Burt 1999). Ils signifient de plus un accès à des sources moins redondantes et donc à des informations plus précieuses.

Toutefois, la forte multiplicité des relations des entrepreneurs du bâtiment représente un obstacle à la généralisation de ces résultats. A partir d'un sous-échantillon, nous avons montré que la moitié des relations d'information sont également des relations de recommandation et que plus de la moitié des relations de recommandation sont, inversement, également stratégiques en terme d'information sur les marchés. Il apparaît dans ce contexte délicat de promouvoir, à l'instar de Burt, une vision essentiellement instrumentale des stratégies relationnelles. Si certaines relations sont uniquement porteuses d'opportunités, d'autres jouent également un rôle de contrôle et de régulation. Podolny et Baron aboutissent à la même conclusion à propos de relations intraorganisationnelles au sein d'une entreprise de haute technologie (1997). Nous confirmons leurs résultats mais en étendant leur portée aux relations interorganisationnelles. Les relations interentreprises ne peuvent être conçues uniquement sous l'angle de la concurrence. Or la coopération ne peut se comprendre sans le recours à l'identité et à l'encastrement culturel. Bien entendu, ces résultats demandent à être testés auprès d'autres types d'entreprises. Etant donné le rôle des valeurs de métier, l'encastrement culturel est particulièrement important dans l'artisanat du bâtiment. A notre avis, ces hypothèses concernant le poids des attentes normatives dans le rendement du capital social devraient pouvoir être vérifiées au moins auprès d'autres professionnels indépendants. Les relations de proximité ont, dans ces conditions, un impact non seulement sur leur performance relative, mais également sur la régulation de la qualité. La prise en compte des particularités du mode de rationalisation de la production dans le bâtiment permettrait, de plus, à l'avenir d'éviter certaines erreurs. Si les tentatives d'industrialisation se sont heurtées aux spécificités de la production liées aux contraintes de variabilité, elles apparaissent, à la lumière de ces résultats, également ignorantes des effets de l'encastrement structural et culturel des professionnels sur l'efficacité productive et la régulation de la qualité. Le mode d'organisation de la « prescription floue » témoigne, au contraire, d'une certaine reconnaissance de ces mécanismes (Duc 2002).

Par ailleurs, une question reste en suspend. Comment se fait-il que les coopératives de production se développent peu, alors que les professionnels forment généralement des cliques comprenant différents corps de métier pour faciliter leur accès au marché et leurs conditions de travail ? Pourquoi est-il difficile pour ces collectifs d'entreprises de

s'organiser de manière formelle ? De fait, il ne s'agit pas d'une réticence à l'action collective liée à un soi-disant individualisme de la part des artisans. Le foisonnement des associations plus ou moins formelles en est la preuve. Qu'en est-il alors ? Le contexte socio-technique nous paraît au final déterminant, et plus particulièrement le facteur temps. De fait, chaque corps de métier expérimente un temps différent. La notion de temps varie selon les organisations de métier (Guffond et Leconte 2001). La durée moyenne des interventions est extrêmement différente entre une entreprise de maçonnerie et une entreprise de peinture ou de plomberie. De plus, non seulement les durées varient, mais les « rythmes » aussi. Par exemple, le charpentier travaille sur le chantier dans un laps de temps court, mais non sécable, le plombier opère en revanche de manière plus ou moins intermittente et le maçon de manière beaucoup plus prolongée. Les entreprises de second œuvre ont souvent à travailler en coactivité. Ce facteur constitue une difficulté relativement insurmontable. Chaque corps de métier a des besoins différents en terme de nombre de chantier à réaliser. Stabiliser un collectif de travail est dans ces conditions relativement dommageable pour l'adaptabilité des entreprises. De plus, la formalisation d'un tel collectif ne profite pas à chaque corps de métier de la même manière. Les maçons qui réalisent généralement les lots les plus importants sont ceux qui ont intérêt à s'associer de manière stable dans un groupement de production, comme en témoigne l'effet positif de la contrainte structurale liée à leurs relations interprofessionnelles sur leur productivité. Il n'en va pas de même pour les entreprises de second œuvre dont les interventions sont plus courtes. Ces dernières doivent donc multiplier les chantiers et mènent souvent de front plusieurs chantiers en même temps. Le facteur temps explique la difficulté à stabiliser des collectifs de travail au sein d'organisations de production, qui engagent chaque membre dans une collaboration durable.

Par ailleurs, cette observation nous conduit à proposer une hypothèse plus générale sur l'effet temps dans le rendement du capital social. La routine des tâches est corrélée à la répétition des interventions chez un même client, c'est-à-dire que les activités qualifiées de faiblement routinières correspondent à des interventions uniques (*one shot*), alors que les activités plus routinières correspondent à des activités répétées (Kreps 1996). Une fois les travaux de maçonnerie et d'installation électrique d'une maison réalisés, les entreprises n'ont généralement plus à intervenir à nouveau. En revanche, les rénovations liées aux travaux de plomberie ou de revêtement sont à effectuer régulièrement sur un bâti. Or l'effet des vides structuraux est positif pour les entreprises réalisant des interventions uniques, alors qu'il est négatif pour les entreprises de plomberie-dépannage qui réalisent

des interventions répétées. La contrainte structurale serait donc plutôt une source d'avantage concurrentiel pour les activités aux interventions répétées. Inversement, les vides structuraux seraient sources d'avantage concurrentiel pour les activités aux interventions uniques.

Pour prolonger cette recherche et articuler de manière plus systématique niveau micro et niveau macro, il s'agirait d'analyser le niveau mésosocial à partir de l'étude d'un marché local. Nous avons pris le parti de construire un échantillon national. Il serait maintenant fructueux de se concentrer sur l'étude d'un réseau complet en interrogeant, par exemple, tous les artisans et leurs principaux partenaires dans une ville de taille réduite. Ce projet est bien entendu ambitieux, mais il nous semble à ce stade prometteur.

Bibliographie

- ABBOTT A., 1988, *The System of Professions – An Essay on the Division of Expert Labor*, Chicago et Londres, The University of Chicago Press
- ABOLAFIA M. Y., 1998, “Markets as cultures: an ethnographic approach” in CALLON M. (ed.), 1998, *The Laws of the Markets*, Oxford et Malden, Blackwell Publishers/The Sociological Review
- ABRIC J.C., 1996, « L’image de marque de l’Artisan et de l’Artisanat » in APCM, *La qualité artisanale et l’amélioration de la relation client/fournisseur*, Paris, Assemblée permanente des chambres de métiers
- AKERLOF G. A., 1970, “The Markets for Lemons: Qualitative Uncertainty and the Market Mechanism”, *Quarterly Journal of Economics*, 84, 488-500
- ALDRICH H. E., ZIMMER C., 1986, « Entrepreneurship through social networks » In SEXTON D.L., SMILOR R.W. (ed.), *The art and science of entrepreneurship*, Cambridge, Belinger
- AMAT F., CAMPINOS M., DENIS G., d’IRIBANE A., 1980, *L’industrialisation du gros œuvre du bâtiment. Conséquences sur les ouvriers de chantier*, Paris, La Documentation Française
- ANIL, 2000, « Les contrats de construction de maisons individuelles dans un marché en expansion : le constat des ADIL », Agence Nationale pour l’Information sur le Logement
- ANNEN K., 2003, « Social capital, inclusive networks, and economic performance », *Journal of Economic Behavior & Organization*, 50, 449-463
- ANSELME M., PILLEMONT J., WEISZ R., 1985, « Les dimensions collectives de la qualification » in *Le Travail en chantier*, Paris, Plan construction et Habitat
- APCM, 1996, *La qualité artisanale et l’amélioration de la relation client/fournisseur*, Paris, Assemblée permanente des chambres de métiers
- ARTUS P., CETTE G., 2004, *Productivité et croissance*, Paris, La Documentation Française
- AUBERT Y., BERGHER J.-P., BOBROFF J. et al., 1991, *La qualité en chantier : gestion de la qualité et qualité du produit*, Paris, Plan construction et architecture
- AUVOLAT M., 1992, « Les malentendus de la coopération artisanale », *Revue internationale de l’économie sociale*, n°42
- AUVOLAT M., 1997a, « Un nouveau souffle pour la coopération artisanale », *Revue internationale de l’économie sociale*, n° 263
- AUVOLAT M., 1997b, « Stratégies d’acteurs dans la filière électricité » in AUVOLAT M. et al., *L’artisanat et ses partenaires – partenariats, dépendances, organisations collectives*, Paris, PUCA, Chantier 2000

- AUVOLAT M., 2002, « L'artisanat dans les espaces allemand, français et alsacien-mosellan », étude DEcas
- AUVOLAT M., CLOAREC G., COHEN C., GUEYFFIER M.-F., PILLEMONT J., 1997, *L'artisanat et ses partenaires – partenariats, dépendances, organisations collectives*, Paris, PUCA, Chantier 2000
- BAKER W., 1992, « The Network Organization in Theory and Practice » in NOHRIA N., ECCLES R. G. (ed.), *Networks and Organizations: structure, form and action*, Boston, Harvard Business School Press
- BAKER W. E., 1990, "Market Networks and Corporate Behavior", *American Journal of Sociology*, 96, 589-625
- BARCET A., 1996, « Qualité des services : Quel enjeu économique ? » in APCM, *La qualité artisanale et l'amélioration de la relation client/fournisseur*, Paris, Assemblée permanente des chambres de métiers
- BARCET A., BONAMY J., 1994, « Qualité et Qualification des services » in *Relations de service et marchés de services*, Ed. du CNRS
- BARTH F., 2000, « Economic Spheres in Darfur » in SWEDBERG R., *Entrepreneurship: The social Science View*, Oxford Management Readers, Oxford University Press
- BASTIN G., ZALIO P.-P., 2003, « Sociologie économique début de siècle : l'impossible troisième voie entre histoire et théorie économique », *Terrains & Travaux*, 4, 6-55
- BECCATTINI G., 1992, « Le district marshallien : une notion socio-économique » in BENKO G., LIPIETZ A. (ed.), *Les régions qui gagnent – Districts et réseaux : les nouveaux paradigmes de la géographie économique*, Paris, PUF, 31-55
- BELLET M., BOBROFF J., CAMPAGNAC E. et al., 1990, *Travail et productivité dans le bâtiment*, du Tertre C. (dir.), Paris, PUCA
- BELLET M., ROYON M., VINCENT M., 1990, « Pour de nouvelles stratégies productives : 3 axes » in BELLET M., BOBROFF J., CAMPAGNAC E. et al., 1990, *Travail et productivité dans le bâtiment*, du Tertre C. (dir.), Paris, PUCA
- BENHAIM M., 1998, *Les relations inter-firmes dans l'industrie de la construction: Vers l'émergence de réseaux ? – Une étude comparative France – Royaume Uni*, Thèse, Université de la Méditerranée – CEFI (Centre d'Economie et Finances Internationales)
- BERGHER J.-P., 1985, « Qualité et partenariat : un processus associant maîtrise d'œuvre et entreprises » in Plan construction et Habitat, *Le Travail en chantier*, Paris, Plan construction et Habitat
- BERNOUX P. , 1985, *La sociologie des organisations*, Seuil, Paris
- BIDET A., BOUTET M., LE BIANIC, MINH FLEURY O., PALAZZO C., ROT G., VATIN F., 2003, « Le Sens de la MESURE – Manifeste pour l'Economie en Sociologie : Usage de soi, Rationalisation et Esthétique au travail (chantier) », *Terrains&Travaux*, 4
- BLAU P. M., [1964] 2003, *Exchange and Power in social life*, New Brunswick, 7th edition Transaction Publishers

- BOBROFF J. (dir.), 1999, *L'élaboration du programme et l'organisation du projet*, Paris, PUCA, Chantier 2000
- BOBROFF J., 1988, « Rapport introductif de l'atelier 'La qualité comme objet d'une recomposition des relations entre agents économiques' » in PCA, *La Qualité en chantier, un enjeu du travail*, Paris, Plan construction et architecture
- BOBROFF J., CAMPAGNAC E., CARO C., 1990, « Productivité et démarches esemblières » in BELLET M., BOBROFF J., CAMPAGNAC E. et al., 1990, *Travail et productivité dans le bâtiment*, du TERTRE C. (dir.), Paris, PUCA
- BOURDIEU P., 1977, *Algérie 60 : structures économiques et structures temporelles*, Paris, Editions de Minuit
- BOURDIEU P., 1980, « Le capital social », *Actes de la Recherche en sciences sociales*, 31, 2-4
- BOURDIEU P., 2000, *Les structures sociales de l'économie*, Paris, Le Seuil
- BOURDIEU P., de SAINT MARTIN M., 1978, "Le patronat", *Actes de la recherche en sciences sociales*, 20-21, 3-82
- BOYER R., 1985, « Productivité et emploi dans le BTP : A propos de quelques recherches récentes » in *Le Travail en chantier*, Paris, Plan construction et Habitat
- BOYER R., 1986, *La théorie de la régulation : une analyse critique*, Paris, La Découverte
- BREIGER R. L., ROBERT J. M. JR., 1998, "Solidarity and Social Networks" in DOREIAN P. FARARO T. (dir.), *The Problem of Solidarity: Theories and Models*, Amsterdam, Gordon and Breach, 239-262
- BRÜDERL J., PREISENDÖRFER P., ZIEGLER R., 1996, *Der Erfolg neugegründeter Betriebe – Eine empirische Studie zu den Chancen und Risiken von Unternehmensgründungen*, Berlin, Duncker & Humblot
- BRUGGEMAN J., CARNABUCI G., VERMEULEN I., 2003, « A note on structural holes theory and niche overlap », *Social Networks*, 25, 97-101
- BRUGGEMAN J., VERMEULEN I., 2004, "Competition and Differentiation as an Evolving Network", communication à la XXIV International Social Network Conference, <http://users.fmg.uva.nl/jbruggeman>
- BURT R. S., 1983, *Corporate Profit and Cooptation*, New York, Academic Press
- BURT R. S., 1988, "The Stability of American Markets", *American Journal of Sociology*
- BURT R. S., 1992, *Structural Holes*, Cambridge, Harvard University Press
- BURT R. S., 1995, « Le capital social, les trous structuraux et l'entrepreneur », *Revue française de sociologie*, XXXVI, 599-628
- BURT R. S., 1999, "Entrepreneurs, Distrust, and Third Parties", in THOMPSON L., LEVINE J., MESSICK D., *Shared Cognition in Organizations: The Management of Knowledge*, Hillsdale, Lawrence Erlbaum Associates

BURT R. S., 2001, « Structural Holes versus Network Closure as Social Capital » in BURT R. S., COOK K., LIN N. (ed.), *Social Capital – Theory and Research*, New York, Aldine de Gruyter

BURT R. S., HOGARTH R. M., MICHAUD C., 2000, “The Social Capital of French and American Managers”, *Organization Science*

BUSKENS V., RAUB W., SNIJDERS C., 2003, *The governance of relations in markets and organizations*, JAI, Elsevier Science

CALLON M. (ed.), 1998, *The Laws of the Markets*, Oxford et Malden, Blackwell Publishers/The Sociological Review

CALLON M., 1998, « Introduction : The embeddedness of economic markets in economics » in CALLON M. (ed.), *The Laws of the Markets*, Oxford et Malden, Blackwell Publishers/The Sociological Review

CALLON M., COHENDET P., CURIEN N. et al., 1999, *Réseau et coordination*, Paris, Economica

CAMPAGNAC E. (ed.), 1992, *Les grands groupes de la construction, de nouveaux acteurs urbains ? - Analyse comparée de l'évolution des grands groupes de la construction dans les pays d'économie développée*, Paris, l'Harmattan

CAMPAGNAC E., [1986]1987, *Culture d'entreprise et méthodes d'organisation : l'histoire de Bouygues*, CERTES-ENPC, Plan construction deuxième édition

CAMPAGNAC E., 1985a, « Formes nouvelles d'organisation du travail : objectifs, contenus et perspectives de développement. A propos du premier bilan d'une expérience de formation et de requalification du travail dans le gros œuvre » in *Le Travail en chantier*, Paris, Plan construction et Habitat

CAMPAGNAC E., 1985b, « Le procès de travail et sa rationalisation : Une forme originale d'industrialisation dans le bâtiment : quels effets sur la division du travail et la qualification ? L'exemple de la charpente industrialisée » in *Le Travail en chantier*, Paris, Plan construction et Habitat

CAMPAGNAC E., 1985c, *Le Marché du petit collectif: les nouvelles stratégies des acteurs de la construction*, Paris, Plan construction et Habitat

CAMPAGNAC E., 1988, « L'ascension de Francis Bouygues : pouvoir patronal et système d'entreprise », *Sociologie du travail*, 4

CAMPAGNAC E., 1989, « Flexibilité et formes de rationalisation du procès de production : le cas du bâtiment », *Travail*, 16

CAMPAGNAC E., 2001, « La « commande » comme nouveau marché de services : crise ou renouveau du professionnalisme – Les leçons de l'expérience britannique » in BOURDIN A. , (ed.), *Espaces et Sociétés « Projet Urbain, maîtrise d'ouvrage, commande »*, 105-106 (2-3), L'Harmattan

CAMPAGNAC E., BOBROFF J., CARO C., 1990, *Approches de la productivité et méthodes d'organisation dans les grandes entreprises de la construction*, Plan construction et Architecture

CAMPINOS-DUBERNET M., 1985a, *Emploi et gestion de la main d'œuvre dans le BTP – Mutations de l'après-guerre à la crise*, Paris, La Documentation Française, Dossier du CEREQ

CAMPINOS-DUBERNET M., 1985b, « Productivité du travail et hétérogénéité sectorielle dans le BTP » in *Le Travail en chantier*, Paris, Plan construction et Habitat

CAMPINOS-DUBERNET M., 1992, « La diversité des bâtiments européens : l'incidence des modèles nationaux » in CAMPAGNAC E. (ed.), *Les grands groupes de la construction, de nouveaux acteurs urbains ? : analyse comparée de l'évolution des grands groupes de la construction dans les pays d'économie développée*, Paris, l'Harmattan

CAPEB / DEcas / I+C, 1997, « Stratégies commerciales des petites entreprises du bâtiment »

CAPEB / DEcas / I+C, 2000, « Les réseaux d'entreprises du bâtiment gérés par des opérateurs extérieurs »

CAPEB / I+C, , 2002, « Les marchés publics »

CAPEB / I+C, 1998, « Les conjointes dans les entreprises artisanales du bâtiment »

CARASSUS J., 1987, *Économie de la filière construction*, Paris, Presses de l'École nationale des ponts et chaussées

CARASSUS J., 2003, *Construction : la mutation : de l'ouvrage au service*, Paris, Presses de l'École nationale des ponts et chaussées

CARROLL G. R., HANNAN M. T., 2000, *The Demography of Corporations and Industry*, Princeton, Princeton University Press

CASELLA P., TRIPIER P., 1986, « La qualification des artisans du bâtiment : formation scolaire, apprentissage par expérience ou opportunités de marché », *Formation Emploi*, n°14

CASELLA P., TRIPIER P., 1988, *Qualification sociale et professionnelle dans l'artisanat du bâtiment*, Paris, PUCA

CASELLA, TRIPIER, 1988, « Le paritarisme contre les experts : l'expérience du CCCA », *Revue française de sociologie*, 29(1), 55

CASTELLI B., 1998, « Le choix de l'immobilier des villes andines comme mode de blanchiment des profits de la drogue », *Autrepart*, 8, 175-197

CASTELLS M., PORTES A., 1989, "World Underneath: The Origins, Dynamics, and Effects of the Informal Economy" in PORTES A., CASTELLS M., BENTON L. A. (dir.), *Informal Economy -Studies in Advanced and Less Developed Countries*, Baltimore, The Johns Hopkins University Press, 11-37

CASTILLO J. J., 1995, *A la recherche du travail perdu - La sociologie du travail entre deux siècles*, Toulouse, Octarès

CHANDLER A. D., 1962, *Strategy and Structure: Chapters in the History of the American Industrial Enterprise*, Cambridge (Massachusetts), The MIT Press

- CHANLAT J.-F., 1989, « L'analyse sociologique des organisations: un regard sur la production anglo-saxonne contemporaine (1970-1988) », *Sociologie du travail*, XXXI, 3 : 381-400
- CLOAREC G., 1997, « Menuiseries extérieures : mutations des métiers » in AUVOLAT M. et al., *L'artisanat et ses partenaires – partenariats, dépendances, organisations collectives*, Paris, PUCA, Chantier 2000
- CLOAREC G., 2001, « Séquentiel et petites entreprises », in *L'ARTT en chantiers – Chantiers expérimentaux* (CD Rom), PUCA
- COCHOY F., DUBUISSON-QUELLIER C., 2000, « Les professionnels du marché : vers une sociologie du travail marchand », *Sociologie du travail*, 42(3), 359-368
- COHEN C., 1997, « Négoce de matériaux : le cas du gros œuvre – maçonnerie » in AUVOLAT M. et al., *L'artisanat et ses partenaires – partenariats, dépendances, organisations collectives*, Paris, PUCA, Chantier 2000
- COLEMAN J. S., [1990] 2000, *Foundations of Social Theory*, Cambridge, 3ème édition Harvard University Press
- COLEMAN J. S., 1988, « Social capital in the creation of human capital », *American Journal of Sociology*, 94, 95-121
- COLOOS B. (dir.), 1997, *Comprendre les marchés du logement*, Paris, L'Harmattan
- CORDONNIER L., 1997, *Coopération et réciprocité*, Paris, PUF
- CORIAT B., 1985, « Le procès de travail de type « chantier et sa rationalisation : remarques sur quelques tendances de la recherche actuelle » in *Le Travail en chantier*, Paris, Plan construction et Habitat
- COVA B., GHOURI P., SALLE R., 2002, *Project marketing : beyond competitive bidding*, Chichester, Wiley
- CROZIER M., 1965, *Le monde des employés de bureau – Résultats d'une enquête menée dans sept compagnies d'assurance parisiennes*, Paris, Editions du Seuil
- CROZIER M., FRIEDBERG E., 1997, *L'Acteur et le Système*, Paris, Le Seuil
- D'IRIBARNE P., 1989, *La logique de l'honneur – Gestion des entreprises et traditions nationales*, Paris, Le Seuil
- DE BANDT J., 1988, « La filière méso-système » in ARENA R., DE BANDT J., BENZONI L., ROMANI P., *Traité d'économie industrielle*, Paris, Economica
- DEcas / I+C, 2003, « Positionnement et attentes des artisans du bâtiment travaillant seuls », étude
- DEGENNE A., FORSE M., 1994, *Les réseaux sociaux*, Paris, Armand Colin
- DELARRE S., 2004, « Sociologie économique des groupes d'entreprises : l'ambivalence des structures socio-économiques », note provisoire Clersé-USTL

- DESREUMAUX A., 1996, "Nouvelles formes d'organisation et évolution de l'entreprise", *Revue française de gestion*
- DI MAGGIO P. J., 1994, « Culture and Economy » in SMELSER N. J., SWEDBERG R. (dir.), *The Handbook of Economic Sociology*, Princeton et New York, Princeton University Press/Russel Sage Foundation
- DI MAGGIO P. J., POWELL W. W., 1983, "The Iron Cage revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields", *American Sociological Review*, 48, 147-160
- DIDRY C., 2000, « La réforme des groupements professionnels comme expression de la conception durkheimienne de l'Etat », *Revue française de sociologie*, *XLI*, 3
- DUC M., 2002, *Le travail en chantier*, Toulouse, Octares
- DUMÉZ H., JEUNEMAITRE A., 1996, « Information et décision stratégique en situation d'oligopole-L'exemple du secteur cimentier », *Revue économique*, 2, 995-1012
- DUMÉZ H., JEUNEMAITRE A., 1998, "The unlikely encounter between economics and a market : the case of the cement industry" in CALLON M. (ed.), 1998, *The Laws of the Markets*, Oxford et Malden, Blackwell Publishers/The Sociological Review
- DUPOUEY P., 1996, « Artisanat et confiance client » in APCM, *La qualité artisanale et l'amélioration de la relation client/fournisseur*, Paris, Assemblée permanente des chambres de métiers
- DUPUY J.-P., 1997, *Les Limites de la Rationalité*, Paris, La Découverte
- DURKHEIM E., [1930] 1998, *De la division du travail*, Paris, 5^{ème} édition PUF
- ECCLES R., 1981a, "The Quasifirm in The construction Industry", *Journal of Economic Behavior and Organization*, 2, 335-357
- ECCLES R., 1981b, "Bureaucratic versus Craft Administration: The Relationship of Market Structure to the construction Firm", *Administrative Science Quarterly*, 26, 449-469
- EMERY F. E., TRIST E. L., 1965, "The causal texture of organizational environments", *Human Relations*, 18, 21-32
- ERICKSON B. H., 2001, « Good Networks and Good Jobs : The Value of social Capital to Employers and Employees » in BURT R. S., COOK K., LIN N. (ed.), *Social Capital – Theory and Research*, New York, Aldine de Gruyter
- EYMARD-DUVERNAY F., 1988, « Rapport introductif de l'atelier 'La qualité comme objet d'une recomposition des relations entre agents économiques' » in PCA, *La Qualité en chantier, un enjeu du travail*, Paris, Plan construction et architecture
- EYMARD-DUVERNAY F., 1989, « Conventions de qualité et formes de coordination », *Revue économique*, n°2, 329-359
- EYMARD-DUVERNAY F., 2002, « Les qualifications de biens », *Sociologie du Travail*, 44

- FAVEREAU O., Eymard-Duvernay F., 2002, « Where do markets come from ? From (quality) conventions » in FAVEREAU O., LAZEGA E. (ed.), *Conventions and Structures in Economic Organization: Markets, Networks, and Organizations*, Edward Elgar Publishing
- FERNANDEZ R. M., CASTILLA E. J., 2001, “How Much Is That Network Worth? Social capital in Employee Referral Networks” in BURT R. S., COOK K., LIN N. (ed.), *Social Capital – Theory and Research*, New York, Aldine de Gruyter
- FLAP H., 1997, “The conflicting loyalties theory”, *L'Année sociologique*, 47, n°1
- FLAP H., BOXMAN E., 2001, “Getting Started: The Influence of Social Capital on the Start of the Occupational Career” in BURT R. S., COOK K., LIN N. (ed.), *Social Capital – Theory and Research*, New York, Aldine de Gruyter
- FLAP H., BULDER B., VÖLKER B., 1998, “Intra-organizational Networks and Performance: A Review”, *Computational & Mathematical Organization theory*, 4:2, 109-147
- FLAP H., KUMCU A., BULDER B., 2000, « The social capital of ethnic entrepreneurs and their business structure » in RATH J., *Immigrant business. The economic, political and social environment*, London, Mac Millan
- FLAP H., VÖLKER B., 2004a, « Academy colloquium on "Creation and returns of social capital. The state of the art" », *Bulletin de méthodologie sociologique*, n°81
- FLAP H.D., VÖLKER B. (eds.), 2004b, *Creation and returns of Social Capital*, London, Routledge
- FLIGSTEIN N., 1996, “Markets as Politics: A Political-Cultural Approach to Market Institutions”, *American Sociological Review*, Vol. 61, August: 656-673
- FLIGSTEIN N., 2001, *The Architecture of Markets – An Economic sociology of twenty-first-Century Capitalist Societies*, Princeton et Oxford, Princeton University Press
- FLORIDA R., CUSHING R., GATES G., 2002, « When social capital stifles innovation », *Harvard Business Review*, August 1st
- FOURNIER S., 1985, « Concepts et pratiques actuelles de mesure de la productivité dans le bâtiment : Analyse pratique et réflexion théorique » in *Le Travail en chantier*, Paris, Plan construction et Habitat
- FREEMAN L. C., 1977, “A set of measures of centrality based on betweenness”, *Sociometry*, 40, 35-41
- FREIDSON E., 1975, *Doctoring Together: A Study of Professional Social Control*, New York, Elsevier
- FREIDSON E., 1994, *Professionalism Reborn – Theory, Prophecy and Policy*, Cambridge, Polity Press
- FREIDSON E., 1994a, « The Theory of Professions : State of the Art » in *Professionalism Reborn – Theory, Prophecy and Policy*, Cambridge, Polity Press

FREIDSON E., 1994b, « How Dominant are Professions ? » in *Professionalism Reborn – Theory, Prophecy and Policy*, Cambridge, Polity Press

FREIDSON E., 1994c, « The Changing Nature of Professional Control » in *Professionalism Reborn – Theory, Prophecy and Policy*, Cambridge, Polity Press

FRIEDBERG E., [1993] 1997, *Le pouvoir et la règle – Dynamiques de l'action organisée*, Paris, 2^{ème} édition, Le Seuil

GABBAY S. M., LEENDERS R. T. A. J. (ed.), 2001, *Social capital of organizations*, Amsterdam, JAI pres, Elsevier science

GADEA C., 1996, « Un label pour la belle ouvrage ? Les représentations et attentes des consommateurs en matière de qualité des produits et services artisanaux » in APCM, *La qualité artisanale et l'amélioration de la relation client/fournisseur*, Paris, Assemblée permanente des chambres de métiers

GADREY J., 1994, « La modernisation des services professionnels – Rationalisation industrielle ou rationalisation professionnelle », *Revue française de sociologie*, XXXV, 163-195

GALLON E., 1990, « Mesure de la productivité et organisations non tayloriennes » in BELLET M., BOBROFF J., CAMPAGNAC E. et al., 1990, *Travail et productivité dans le bâtiment*, du Tertre C. (dir.), Paris, PUCA

GARGIULO M., 1993, « Two-step leverage: Managing constraint in organizational politics », *Administrative Science Quarterly*, 11, n°2, 183-196

GARGIULO M., BENASSI M., 2000, “Trapped in your Own Net? Network Cohesion, Structural Holes, and the Adaptation of Social Capital”, *Organization Science*, Vol. 11, n°2, March-April, 183-196

GEERTZ C., 1983, *Local Knowledge : Further Essays in Interpretative Sociology*, New York, Basic Books

GILLES E., 2004, « L'objet de la sociologie économique – Les sociologues de l'économie face aux économistes », Tours, communication au XVIIe congrès de l' AISLF

GISLAIN J.-J., STEINER P., 1995, *La sociologie économique 1890-1920*, Paris, PUF

GLASER B. G., STRAUSS A. L., 1967, *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, New York, Aldine de Gruyter

GODIER P., 2000, « L'interprofessionalité : analyse stratégique », Note, CEP *Les métiers de la maîtrise d'œuvre* sous la direction scientifique de TAPIE G. avec la collaboration de COURDURIER E., EVETTE T. et HAUMONT B.

GOULD R. V., FERNANDEZ R. M., 1989, « Structure of mediation : a formal approach to brokerage in transactions networks », *Sociological Methodology*, 89-126

GOULDNER A. W., 1954, *Patterns of Industrial Bureaucracy – A case study of modern factory administration*, New York, The Free Press

- GRANOVETTER M., 1973, « The Strength of Weak Ties », *American Journal of sociology*, 78: 1360-1380
- GRANOVETTER M., 1984, « Small is Bountiful, Labor Markets and Establishment Size », *American Sociological Review*, 49(3), 323-334
- GRANOVETTER. M, 1985, "Economic action and social structure: the problem of embeddedness", *American Journal of Sociology*, 91(3), 481-510 [traduction française: "Action économique et structure sociale: le problème de l'encastrement" in *Le Marché Autrement*, Paris, Desclée de Brouwer]
- GRANOVETTER M., 1994, « Business Groups » in SMELSER N. J., SWEDBERG R. (dir.), *The Handbook of Economic Sociology*, Princeton University Press/Russel Sage Foundation
- GRANOVETTER M., 2000, *Le Marché Autrement*, Paris, Desclée de Brouwer
- GRANOVETTER M., 2000a, « The Economic Sociology of Firms and Entrepreneurs » in SWEDBERG R, *Entrepreneurship: The social Science View*, Oxford Management Readers, Oxford University Press
- GRANOVETTER M., 2000b, « L'ancienne et la nouvelle sociologie économique : histoire et programme » in GRANOVETTER M., *Le Marché Autrement*, Paris, Desclée de Brouwer [traduction d'un article paru dans FRIEDLAND R., ROBERTSON A. F., *Beyond the Marketplace. Rethinking Economy and Society*, 1990, New York, Adline de Gruyter]
- GREIF A., 1989, « Reputation and Coalitions in Medieval Trade : Evidence on the Maghribi Traders », *Journal of Economic History*, 49, 857-882
- GRESLE F., 1981, « L'indépendance professionnelle : actualité et portée du concept dans le cas français », *Revue française de sociologie*, XXII, 483-501
- GUEANT J.J., LEFEUVRE J., VANDENESCH J., 1989, « Les faux-artisans du bâtiment », *Travail*, 18, 9-22
- GUEYFFIER M.-F. (dir.), 1998, *Qualité de l'organisation, sécurité, conditions de travail*, Paris-La Défense, Plan construction et architecture, Chantier 2000
- GUFFOND J.-L., LECONTE G. (sous la direction de), 1999, *Logistique et ingénierie de production*, Paris, PUCA, Chantier 2000
- GUFFOND J.-L., LECONTE G., 2001, « Le pilotage d'activités distribuées : le cas du chantier », *Sociologie du travail*, 43, 197-214
- GULATI R., GARGIULO M., 1999, « Where do interorganizational networks come from ? », *American Journal of Sociology*, 177-231
- HANNAN M., FREEMAN, 1977, « The Population Ecology of Organizations », *American Journal of Sociology*, 82(5), 929-64
- HATCHUEL A., 2000, « Les marchés à prescripteurs. Crises de l'échange et genèse sociale » in LAUFER R., ORILLARD M., *La confiance en question*, Paris, L'Harmattan

- HAUG M. R., 1977, « Computer technology and the obsolescence of the concept of profession » in HAUG M. R., DOFNY L. (ed.), *Work and Technology*, London and Beverly Hills, Sage
- HAUG M. R., DOFNY L. (ed.), 1977, *Work and Technology*, London and Beverly Hills, Sage
- HENRY E., 1991, « Qualité de la construction et changement organisationnel » in AUBERT Y., BERGHER J.-P., BOBROFF J. et al., *La qualité en chantier: gestion de la qualité et qualité du produit*, Paris, Plan construction et architecture
- HENRY E., 1996, « Approche globale de la qualité dans la construction » in APCM, *La qualité artisanale et l'amélioration de la relation client/fournisseur*, Paris, Assemblée permanente des chambres de métiers
- HENRY E., 1996, « Construction et gestion de la qualité : une normalisation singulière », *Revue d'économie industrielle*
- HERNANDEZ E. M., 2001, *L'entrepreneuriat : approches théoriques*, Paris, L'Harmattan
- HERZBERG F., 1959, *The Motivation to Work*, Cleveland, World Publ. C.
- HERZBERG F., 1966, *Work and the Nature of Man*, Cleveland, World Publ. C.
- HODGSON G. M., 1994, "The Return of Institutional Economics" in SMELSER N. J., SWEDBERG R. (dir.), *The Handbook of Economic Sociology*, Princeton et New York, Princeton University Press/Russel Sage Foundation
- IBARRA H., 1997, « Paving an Alternative Route : Gender Differences in Managerial Networks », *Academy of management journal*, 38, 673-703
- INSIGHT, 1999, « Attitude des professionnels vis-à-vis du marché de l'entretien-amélioration de logements », étude du Club de l'Amélioration de l'Habitat
- JAEGER C., 1982, *Artisanat et Capitalisme - L'envers de la roue de l'histoire*, Paris, Payot
- JANSEN D., 2003, « Supporting newly created firms », Discussion paper, Forschungsinstitut Für öffentliche Verwaltung
- KANTER R. M., "When a Thousand Flowers Bloom: Structural, Collective, and Social Conditions for Innovation In Organization" in SWEDBERG R., 2000, *Entrepreneurship: The social Science View*, Oxford Management Readers, Oxford University Press
- KARPIK L., 1989, "L'économie et la qualité", *Revue française de sociologie*, XXX, 187-210
- KARPIK L., 1996, « Dispositifs de confiance et engagements crédibles », *Sociologie du travail*, 4, 527-550
- KARPIK L., 2000, « Le Guide rouge Michelin », *Sociologie du travail*, 42, 369-389
- KARPIK, 1998, « La confiance : réalité ou illusion. Examen critique d'une thèse de Williamson », *Revue économique*, 49(4)

- KREPS D. M., 1996, « Markets and Hierarchies and (Mathematical) Economic Theory », *Industrial and Corporate Change*, 5, 561-597
- LAVILLE J.-L., 2004, « Encastrément et nouvelle sociologie économique : de Granovetter à Polanyi et Mauss », *Sociologia del Lavoro*, Supplémento speciale al N. 93 « La Sociologie Economique Européenne – Une rencontre franco-italienne »
- LAZEGA E., 1996 « Arrangements contractuels et structures relationnelles », *Revue française de sociologie*, XXXVII, 439-456
- LAZEGA E., 1999, “Generalized exchange and economic performance: social embeddedness of labor contracts in a corporate law partnership” in LEENDERS R., GABBAY S., *Corporate Social Capital and Liabilities*, New York, Kluwer
- LAZEGA E., 2000a, “Rule Enforcement Among Peers: A Lateral Control Regime”, *Organizations Studies*, 21/1, 193-214
- LAZEGA E., 2000b, “Teaming up and out ? Getting Durable Cooperation in a Collegial Organization”, *European Sociological Review*, Vol. 16, n°3, 245-266
- LAZEGA E., 2001, *The Collegial Phenomenon – The social mechanisms of cooperation among peers in a corporate law partnership*, Oxford University Press
- LAZEGA E., 2002, “Networks, distributed knowledge and economic performance: evidence from quality control in corporate legal services” in GADREY J., GALLOUJ F., 2002, *Productivity, Innovation and Knowledge in Services*, Cheltenham, Edward Elgar
- LAZEGA E., 2003, “Rationalité, discipline sociale et structure”, *Revue française de sociologie*, 44(2), 305-329
- LAZEGA E., FAVEREAU O., 2002, “Introduction” in FAVEREAU O., LAZEGA E. (ed.), *Conventions and Structures in Economic Organization: Markets, Networks, and Organizations*, Edward Elgar Publishing
- LAZEGA E., KRACKHARDT D., 2000, “Spreading and Shifting Costs of Lateral Control among Peers: A Structural Analysis at the Individual Level”, *Quality and Quantity*, 34, 153-175
- LAZEGA E., MOUNIER L., 2002, « Interdependant entrepreneurs and the social discipline of their cooperation : a research programme for structural economic sociology in a society of organizations » in FAVEREAU O., LAZEGA E. (ed.), *Conventions and Structures in Economic Organization: Markets, Networks, and Organizations*, Edward Elgar Publishing
- LAZEGA E., MOUNIER L., 2003, « Interlocking judges : on joint exogenous and self-governance of markets » in BUSKENS V., RAUB W., SNIJDERS C., *The governance of relations in markets and organizations*, JAI, Elsevier Science
- LAZEGA E., PATTISON P.E, 1999, “Multiplexity, generalized exchange and cooperation in organizations: a case study”, *Social Networks*, 21, 67-90
- LAZEGA E., VARI S., 1992, "Acteurs, cibles et leviers: Analyse factorielle des relations de contrôle indirect dans une firme américaine d'avocats d'affaires", *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 37, 41-51

- LE CORBUSIER, 1923, *Vers une architecture*, Paris, Crès et Cie
- LEENDERS R., GABBAY S. M. (eds), 1999, *Corporate Social Capital and Liability*, Boston, Kluwer Academic
- LEIFER E. M., WHITE H. C., 1987, "A structural approach to markets" in MIZRUCHI M. S., SCHWARTZ M. (ed.), *Intercorporate Relations: The Structural Analysis of Business*, Cambridge University Press
- LEROI-GOURHAN A., 1965, *Le Geste et la Parole*, Paris, Albin Michel
- LEVESQUE B., BOURQUE G. L., FORGUES E., 2001, *La Nouvelle Sociologie Economique*, Paris, Desclée de Brouwer
- LIN N., 1995, « Les ressources sociales : une théorie du capital social », *Revue française de sociologie*, 685-704
- LIN N., 2001a, "Building a network Theory of Social Capital" in LIN N., COOK K., BURT R. S. (ed.), *Social Capital – Theory and Research*, New York, Aldine de Gruyter
- LIN N., 2001b, *Social capital – A Theory of Social Structure and Action*, Cambridge, Cambridge University Press
- LIN N., 2004, "The Invisible Hand of Social Capital", communication à la XXIV International Social Network Conference
- LIN N., COOK K., BURT R. S. (ed.), 2001, *Social Capital – Theory and Research*, New York, Aldine de Gruyter
- LINDENBERG S., 1996, "Multiple-tie networks, structural advantage, and path-dependency: another look at hybrid forms of governance", *Journal of institutional and theoretical economics*
- LORRAIN D., 1992, « Le modèle ensemblier en France (la production urbaine après la décentralisation) » in CAMPAGNAC E. (ed.), *Les grands groupes de la construction, de nouveaux acteurs urbains ? - Analyse comparée de l'évolution des grands groupes de la construction dans les pays d'économie développée*, Paris, l'Harmattan
- MARCHESNAY M., 2003, « La petite entreprise : sortir de l'ignorance », *Revue française de gestion*, vol. 29, n°144
- MARSDEN P. V., 1982, « Brokerage behavior in restricted exchange networks » in *Social Structure and Network Analysis*, MARSDEN P. V., LIN N. (eds), Beverly Hills, Sage, 202-218
- MARSDEN P. V., 2001, "Interpersonnal Ties, Social Capital, and Employer Staffing Practices" in BURT R. S., COOK K., LIN N. (ed.), *Social Capital – Theory and Research*, New York, Aldine de Gruyter
- MARTIN P., SALAGNAC J.-L. (sous la direction de), 1999, *PME et logistique*, PUCA, Chantier 2000

- MARTINELLI A., 1994, "Entrepreneurship and Management" in SMELSER N. J., SWEDBERG R. (dir.), 1994, *The Handbook of Economic Sociology*, Princeton et New York, Princeton University Press/Russel Sage Foundation
- MASLOW A. H., 1954, *Motivation and Personality*, New York, Harper and Row
- MAUSS M., [1923] 1997, « Essai sur le don » in *Sociologie et anthropologie*, 7^{ème} édition PUF
- Mc GREGOR D., 1960, *The Human Side of Enterprise*, Mc Graw Hill
- MENARD C., 1989, "Les organisations en économie de marché", *Revue d'économie politique*, 6, 771-796
- MENARD C., 2003, "L'approche néo-institutionnelle: des concepts, une méthode, des résultats", *Cahiers d'économie politique*, 44, 103-18
- MERTON R. K., 1939, "Bureaucratic Structure and Personality", *Social Forces*, 18, 560-68
- MERTON R. K., 1957, « The Role-Set : Problems in Sociological Theory », *British Journal of Sociology*, 2, 106-20
- MERTON R. K., 1968, *Social Theory and Social Structure*, New york, Free press
- MERTON R. K., 1996, *On Social Structure and Science*, Chicago, University Press of Chicago
- MEYER J. W., SCOTT W. R. (ed.), 1983, *Organizational Environments: Ritual and Rationality*, Beverly Hills, Sage
- MEYER M., 1994, « Measuring Performance in Economic Organizations » in SMELSER N. J., SWEDBERG R. (dir.), 1994, *The Handbook of Economic Sociology*, Princeton University Press/Russel Sage Foundation
- MINGIONE E., 2004, « *Embeddedness / Encastrement* », *Sociologia del Lavoro*, Supplémento speciale al N. 93 « La Sociologie Economique Européenne – Une rencontre franco-italienne »
- MINTZBERG H., 2004, *Le management : voyage au centre des organisations*, Editions d'Organisation (2e édition)
- MIZRUCHI M. S., HAN S.-K., DORDICK G. A., 1995, « Flux de ressources et réseaux inter-organisationnels : prêts bancaires et représentation au conseil d'administration », *Revue française de sociologie*, XXXVI, 665-684
- MUSSELIN C., PARADEISE C., 2002, "Le concept de qualité: où en sommes-nous?", *Sociologie du travail*, 44, 255-287
- NOHRIA N., GULATI R., 1994, « Firms and Their Environments » in SMELSER N. J., SWEDBERG R. (ed.), *The Handbook of Economic Sociology*, Princeton et New York, Princeton University Press/Russel Sage Foundation
- PAILOT 2003, « Méthode biographique et entrepreneuriat : application à l'étude de la socialisation entrepreneuriale anticipée », *Revue de l'Entrepreneuriat*, Vol. 1, n°2

PARSONS T., SMELSER N., 1956, *Economy and Society: A Study in the Integration of Economic and Social Theory*, Glencoe, The Free Press

PCA, 1988, *La Qualité en chantier, un enjeu du travail : séminaire de recherche, mardi 22 mars 1988* (Programme Emploi et valorisation des métiers du bâtiment), Paris, Plan construction et architecture

PENG Y., 2004, "Kinship Networks and Entrepreneurs in China's Transitional Economy", *American Journal of Sociology*, 5, 1045-74

PERROW C., 1992, "Small-Firm Network" in NOHRIA N., ECCLES R. G. (ed.), *Networks and Organizations: structure, form and action*, Boston, Harvard Business School Press

PFEFFER J., SALANCIK G. R., [1978] 2003, *The External Control of Organizations – A Resource Dependence Perspective*, Stanford, Stanford University Press

PILLEMONT J., 1997, « Cuisinistes et banistes : des généralistes fonctionnels » in AUVOLAT M. et al., *L'artisanat et ses partenaires – partenariats, dépendances, organisations collectives*, Paris, PUCA, Chantier 2000

PILLEMONT J., 1998, *Coordination et spécialisation des entreprises*, Paris, PUCA

PILLEMONT J., 2002, *Innovation, Qualité, Réglementation*, Paris, PUCA

PILLEMONT J., WEISZ R., CAZAL D., BOUCHER C., 1987, *Artisanat du bâtiment : Traditions et changements*, étude CAPEB

PILLON T., VATIN F., 2003, *Traité de sociologie du travail*, Toulouse, Octares

Plan construction et Habitat, 1985, *Le Travail en chantier*, Paris, Plan construction et Habitat

PODOLNY J. M., 1993, "A Status-based Model of Market Competition", *American Journal of Sociology*, 98(3), 829-72

PODOLNY J., BARON J., 1997, "Resources and Relationships: Social Networks and Mobility in the Workplace", *American Sociological Review*, 62: 673-693

POLANYI K., [1957] 1971, « The Economy as Instituted Process » in POLANYI K., ARENSBERG C., PEARSON H., [1957] 1971, *Trade and Market in the Early Empires: Economies in History and Theory*, Chicago, Henry Regnery Company

POLANYI K., 1983, *La Grande Transformation – Aux origines politiques et économiques de notre temps*, (traduction française par Catherine Malamoud) Paris, Gallimard

POLANYI K., ARENSBERG C., PEARSON H., [1957] 1971, *Trade and Market in the Early Empires: Economies in History and Theory*, Chicago, Henry Regnery Company

PORTES A., 1994, "The Informal Economy and its Paradoxes" in SMELSER N. J., SWEDBERG R. (ed.), *The Handbook of Economic Sociology*, Princeton et New York, Princeton University Press/Russel Sage Foundation

PORTES A., 1998, « Social capital : Its origins and applications in modern sociology », *Annual Review of Sociology*, 24, 1-24

PORTES A., CASTELLS M., BENTON L. A. (dir.), 1999, *Studies in Advanced and Less Developed Countries*, Baltimore, The Johns Hopkins University Press

POWELL W. W., SMITH-DOERR L., 1994, « Networks and Economic Life » in SMELSER N. J., SWEDBERG R. (ed.), *The Handbook of Economic Sociology*, Princeton et New York, Princeton University Press/Russel Sage Foundation

PUTNAM R., 1993, « The prosperous community : social capital and public life », *American prospect*, 13 : 35-42

PUTNAM R., 1995, « Bowling alone : America's declining social capital », *Journal of Democracy*, 6, 65-78

RAFFIN T., 1988, « Le CIP : Un label d'identité ? » in PCA, *La Qualité en chantier, un enjeu du travail : séminaire de recherche, mardi 22 mars 1988* (Programme Emploi et valorisation des métiers du bâtiment), Paris, Plan construction et architecture

RAFFIN T., 1991a, « Qualité artisanale et gestion de la qualité : Des concepts de nature différentes en tensions dans les pratiques de la construction » in AUBERT Y., BERGHER J.-P., BOBROFF J. et al., *La qualité en chantier: gestion de la qualité et qualité du produit*, Paris, Plan construction et architecture

RAFFIN T., 1991b, « Quelles stratégies pratiques d'adaptation des artisans aux enjeux de la gestion de la qualité ? Le Certificat d'Identité Professionnelle et les Groupements de production » in AUBERT Y., BERGHER J.-P., BOBROFF J. et al., *La qualité en chantier: gestion de la qualité et qualité du produit*, Paris, Plan construction et architecture

RAUB W., WEESIE J., 1990, « Reputation and Efficiency in Social Interaction : An Exemple of Network Effects », *American Journal of Sociology*, 96(3) : 626-54

RAVEYRE M.-F., SAGLIO J., 1984, « Les systèmes industriels localisés : éléments pour une analyse sociologique des ensembles de PME industriels », *Sociologie du Travail*, 2

REKS P., 1985, « Tendances historiques à la déqualification et à la dégradation des conditions de travail dans le bâtiment : Essai de généalogie concernant l'évolution du système de la production dans le bâtiment et ses conséquences sur l'utilisation de la force de travail » (extrait de thèse de 3^e cycle « Incidences de l'industrialisation du bâtiment sur les conditions de travail des ouvriers », Université de Paris - Val de Marne, 1981) in *Le Travail en chantier*, Paris, Plan construction et Habitat

REYNAUD D., 1989, *Les règles du jeu*, Paris, Armand Colin

RICHARDSON J. B., 1987, "A sub-sectorial approach to service's trade company" in GIARINI O. (dir.), *The emerging economy*, Oxford, Pergamon Press

RICHOMME K., 1999, « Contribution au management relationnel : un cas de développement de coopérative artisanale », Nancy, Actes de colloque du GREFFIGE « La Métamorphose des Organisations »

ROY S. N., 1995, « Accords de collaboration et réseaux locaux – Le cas des artisans couvreurs », *Sociétés contemporaines*, n°22/23 : 169-184

- SAINSAULIEU R., 2001, *Des sociétés en mouvement – La ressource des institutions intermédiaires*, Paris, Desclée de Brouwer
- SALAGNAC J.-L. (sous la direction de), 1999, *Techniques et chantiers*, PUCA, Chantier 2000
- SALAIS R., STORPER M. 1995, *Les Mondes de Production*, Paris, Editions de l'EHESS
- SAPORTA B., 2003, « Préférences théoriques, choix méthodologiques et recherche française en entrepreneuriat : un bilan provisoire des travaux entrepris depuis 10 ans » *Revue de l'entrepreneuriat*, Vol. 1, n°2
- SASSEN-KOOB S., 1999, « New York's informal economy » in PORTES A., CASTELLS M. BENTON L. A. (dir.), *Informal Economy - Studies in Advanced and Less Developed Countries*, Baltimore, The Johns Hopkins University Press
- SAUVIAT C., 1998, « Le conseil : un « marché réseau » singulier » in *Relations de service, marchés de services*, DE BANDT J., GADREY J. (dir.), Paris, CNRS Editions
- SCHUMPETER J., [1935] 1999, *Théorie de l'évolution économique*, Paris, Dalloz (trad. de ANSTETT J.-J.)
- SCOTT R. S., 2001, *Institutions and Organizations*, Thousand Oaks, 2d edition Sage Publications
- SEGRESTIN D., 1985, *Le phénomène corporatiste*, Paris, Fayard
- SEGRESTIN D., 1996, *Sociologie de l'entreprise*, Paris, Armand Colin
- SELZNICK P., 1957, *Leadership in Administration – A Sociological Interpretation*, Berkeley et Los Angeles, University of California Press
- SMELSER N. J., SWEDBERG R. (dir.), 1994, *The Handbook of Economic Sociology*, Princeton et New York, Princeton University Press/Russel Sage Foundation
- SMELSER N. J., SWEDBERG R., "The Sociological perspective on the Economy", in SMELSER N. J., SWEDBERG R. (ed.), 1994, *The Handbook of Economic Sociology*, Princeton et New York, Princeton University Press/Russel Sage Foundation
- STEINER P., 1999, *La sociologie économique*, Paris, La Découverte
- STEINER P., 2002, « Encastrement et sociologie économique » in HUAULT I. (dir.), *La construction sociale de l'entreprise: autour des travaux de Mark Granovetter*, Colombelles, Éd. EMS, Management et société
- STEINER P., 2003, « Les *Foundations* de James S. Coleman : une introduction », *Revue française de sociologie*, 44(2), 205-229
- STINCHCOMBE A. L., 1959, "Bureaucratic and Craft Administration of Production: a comparative study", *Administrative Science Quarterly* (vol. 4, pp. 168-187)
- STINCHCOMBE A. L., 1965, « Social Structure and Organizations » in MARCH J. G. (ed.), *Handbook of Organizations*, Chicago, Rand McNally, 142-93
- STINCHCOMBE A. L., 1983, *Economic Sociology*, New York, Academic Press

- SWEDBERG R., 1994, *Une histoire de la sociologie économique*, Paris, Desclée de Brouwer
- SWEDBERG R., 2000, *Entrepreneurship: The Social Science View*, Oxford Management Readers, Oxford University Press
- SWEDBERG R., 2003, « Economic sociology meets the economics of conventions », Paris, Communication au colloque « Conventions et Démocraties »
- SWEDBERG R., 2004, “On the present state of economic sociology (1990s)”, *Economic Sociology – European Electronic Newsletter*, vol. 5, n°2
- TARRIUS A., 2002, *La mondialisation par le bas : les nouveaux nomades de l'économie souterraine*, Paris, Balland
- TAYLOR F. W., [1911] 1998, *The Principles of Scientific Management*, Dover Publications
- TERTRE (du) C., 1989, « Les déterminants de la productivité dans le bâtiment », *Travail*, 16
- TERTRE (du) C., 1991, « Le processus de la qualité : une comparaison bâtiment / industrie » in AUBERT Y., BERGHER J.-P., BOBROFF J. et al., *La qualité en chantier: gestion de la qualité et qualité du produit*, Paris, Plan construction et architecture
- THIBAUT A., 1998, *Analyse d'un élément déterminant de la gestion du patrimoine physique : l'entretien rénovation. Application économétrique au logement*, Thèse de doctorat en économie de l'Université Paris IX Dauphine
- TRUPIER P., 1985, « Synthèse des débats 'travailleurs et logiques professionnelles' » in Plan construction et Habitat, *Le Travail en chantier*, Paris, Plan construction et Habitat
- TRIST E., EMERY F., MURRAY H. (ed.), 1993, *The social engagement of social science : a Tavistock anthology*, London, Free association books ; Philadelphia, University of Pennsylvania press (Vol. 1, The socio-psychological perspective ; Vol. 2, The socio-technical perspective ; Vol. 3, The socio-ecological perspective)
- UZZI B., 1996, “The sources and consequences of embeddedness for the economic performance of organizations: The network effect”, *American Sociological Review*, 61: 674-698
- UZZI B., 1997, “Social Structure and Competition in Interfirm Networks: The Paradox of Embeddedness”, *Administrative Science Quarterly*, 42: 35-67
- UZZI B., 1999, « Embeddedness in the making of financial capital : how social relations and networks benefit firms seeking financing », *American Sociological Review*, 64, 481-505
- UZZI B., GILLEPSIE J. J., 2002, « Knowledge spillover in corporate financing networks : embeddedness and the firm's debt performance », *Strategic Management Journal*, 23, 595-618

- VAN DER GAAG M.P.J., SNIJDERS T.A.B., 2004, « Proposals for the measurement of individual social capital » in FLAP H.D., VÖLKER B. (eds.), *Creation and Returns of Social Capital*, London, Routledge
- VATIN F., 1996, *Le lait et la raison marchande - Essai de sociologie économique*, Presses Universitaires de Rennes
- VERSTRAETE, 1999, *Entrepreneuriat*, L'Harmattan
- VILLETTE M., 2003, « Avez-vous lu François Chadeau ? Le parcours de Marcel Dasault revisité », *Gérer & Comprendre*, 72
- VINCENT L. A., 1968, *La mesure de la productivité*, Paris, Dunod
- WALDINGER R., ALDRICH H., WARD R., 2000, « Ethnic Entrepreneurs » in SWEDBERG R., *Entrepreneurship: The Social Science View*, Oxford Management Readers, Oxford University Press
- WALLEZ P., BOUSQUET L., 1999, *Innovation, réseaux professionnels et culture d'entreprise*, Paris, PUCA, Chantier 2000
- WASSERMAN S., FAUST K., 1994, *Social Network Analysis – Methods and Applications*, Cambridge University Press
- WEBER M., [1922] 1971, *Economie et Société*, Paris, Plon
- WEILLER D., 1990, « Filières d'acteurs et partenariat » in BELLET M., BOBROFF J., CAMPAGNAC E. et al., 1990, *Travail et productivité dans le bâtiment*, du TERTRE C. (dir.), Paris, PUCA
- WEISZ R., ANSELME M., PILLEMONT J., 1984, « Culture de métier, qualification et efficacité collective », *Revue française de gestion*, 47-48
- WHITE H. C., 1988, "Varieties of Markets" in WELLMAN B., BERKOWITZ (ed.), *Social Structures: a Network Approach*, Cambridge University Press
- WHITE H. C., 1992, *Identity and Control – A Structural Theory of Social Action*, Princeton, Princeton University Press
- WHITE H. C., 2002, *Markets from Networks*, Princeton, Princeton University Press
- WILLIAMSON O. E., 1975, *Markets and Hierarchies: analysis and anti-trust implications*, McMillan
- WILLIAMSON O., 1985, *The Economic Institutions of Capitalism*, New York, The Free Press
- WILLIAMSON O., 1994, « Transaction Cost Economics and Organization Theory » in SMELSER N. J., SWEDBERG R. (dir.), *The Handbook of Economic Sociology*, Princeton et New York, Princeton University Press/Russel Sage Foundation
- WILLIAMSON O., 1996, *The Mechanisms of Governance*, New York, Oxford University Press

- ZALIO P.-P., 1999, *Grandes familles de Marseille au XXe siècle. Enquête sur l'identité économique d'un territoire portuaire*, Paris, Belin
- ZARCA B., 1979, « Artisanat et trajectoires sociales », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°29, 3-26
- ZARCA B., 1979, « L'ami du trait – L'itinéraire d'un compagnon charpentier », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°29, 27-43
- ZARCA B., 1987, *Les artisans – Gens de métier, gens de parole*, Paris, Logiques Sociales, Harmattan
- ZARCA B., 1988, « Identité de métier et identité artisanale », *Revue française de sociologie*, XXIX, 247-273
- ZARIFIAN P., 1989, « Productivité et gestion : les apports de recherches sur le BTP », *Travail*, 16
- ZDATNY S. M., [1990] 1999, *Les artisans en France au XXe siècle*, Paris, Belin
- ZELIZER V., 1988, "Beyond the Polemics of the Market: Establishing a Theoretical and Empirical Agenda", *Sociological Forum*, 3, 614-634
- ZELIZER V., 1992, « Repenser le marché : la construction sociale du marché aux enfants aux Etats-Unis », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°94
- ZELIZER V., 1993, « Pour une approche sociologique des marchés », *Problèmes économiques*, n°2314

Liste des tableaux, graphiques et schémas

Modes de régulation et de coordination du marché, de la bureaucratie et du clan	67
Mondes possibles de production	75
Place de l'artisanat du bâtiment au sein de la filière construction	81
Répartition de l'activité construction par taille d'entreprises en Europe	93
Liens entre économie formelle, économie informelle et économie criminelle	105
Fonction des sous-secteurs du bâtiment	117
Processus d'élaboration des produits de construction	118
Principales configurations de la production	120
Typologie d'entrepreneurs	129
Caractéristiques des entrepreneurs traditionnels, modernistes, émergents et précaires	130
Trajectoires les plus probables pour les entrepreneurs du bâtiment	132
Nature des ressources prises en compte dans l'analyse de réseaux personnels	143
Calcul de l'excédent brut d'exploitation	147
Données comptables sur les entreprises de moins de 20 salariés du bâtiment (source BIC)	148
Données comptables sur les entreprises de moins de 20 salariés du bâtiment (source EAE)	149
Répartition des entreprises de l'échantillon en fonction de leur implantation	151
Statut des principaux contacts de l'artisan 156 et nature des ressources échangées	153
Matrice relationnelle de l'artisan 156	154
Réseau relationnel de l'artisan 156	155
Calcul de la contrainte structurale à partir de données valuées	155
Calcul de la contrainte structurale à partir de données non valuées	155
Matrice relationnelle d'un individu ayant deux contacts interconnectés	156
Calcul de la contrainte structurale pour un réseau de deux contacts interconnectés	156
Répartition de l'échantillon d'artisans du patrimoine par corps de métier	158
Répartition de l'échantillon d'élus professionnels par corps de métier	159
Répartition des entrepreneurs interrogés en fonction de leurs actions de promotion	167
Répartition des entrepreneurs interrogés en fonction de leur temps de réponse aux demandes de devis	169
Répartition des entrepreneurs interrogés en fonction de leur mesure de la satisfaction des clients	171

Répartition des entreprises en fonction de la fréquence des retards par rapport aux délais de livraison	174
Zone d'intervention des entrepreneurs interrogés	175
Taille de la majorité des chantiers en fonction de la zone d'intervention	176
Zone d'intervention en fonction de la mobilité géographique au cours de la vie professionnelle	176
Part des relations multiplexes selon le statut des contacts pour un sous-échantillon d'entrepreneurs	177
Statut des contacts cités pour l'information sur les marchés	178
Statut des contacts cités pour la recommandation	178
Statut des contacts cités pour l'apport d'affaires direct	178
Statut des contacts cités toutes ressources confondues	179
Evolution du nombre d'entreprises titulaires d'un certificat de qualification Qualibat par classe d'effectifs salariés de 1990 à 2002	182
Evolution du nombre d'entreprises artisanales de 1991 à 2003	183
Evolution du nombre du nombre d'entreprises titulaires d'une certification de système qualité par classes d'effectifs salariés de 1995 à 2002	184
Spécificités des systèmes d'intermédiation par rapport à d'autres formes d'intégration	192
Evolution du nombre d'entreprises adhérant à des systèmes d'intermédiation	193
Caractéristiques des systèmes d'intermédiation en fonction du type d'opérateur	194
Signification de l'adhésion à un système d'intermédiation pour les adhérents interrogés	198
Avis des élus professionnels interrogés, adhérant à un système d'intermédiation, quant à leurs services et apports	199
Part des entrepreneurs interrogés faisant partie d'un collectif d'artisans par catégorie	210
Part des entrepreneurs interrogés faisant partie d'un collectif d'artisans ou d'un système d'intermédiation	210
Source d'avantage concurrentiel en fonction de la nature plus ou moins routinière de l'activité	226
Part des contacts cités pour plusieurs ressources	227
Comparaison des densités moyennes des réseaux agrégés et des réseaux d'artisans	229
Synthèse des principales variables corrélées positivement avec la profitabilité par catégorie d'entrepreneurs	233
Variable dépendante : profitabilité - Modèles linéaires avec la contrainte structurale liée aux réseaux agrégés	234
Structure des réseaux favorable à la profitabilité par catégorie d'entrepreneurs	235
Variable dépendante : profitabilité - Modèle linéaire avec la contrainte structurale liée au marché externe appliqué aux entreprises de plomberie	236
Illustration d'un chevauchement de niches	237

Déterminants structuraux de la profitabilité par catégorie d'entrepreneurs _____	238
Variable dépendante : profitabilité – Modèle linéaire avec la mesure de chevauchement de niches appliqué aux entreprises de maçonnerie _____	243
Effet des vides structuraux en fonction des sources de pouvoir par catégorie d'entrepreneurs _____	246
Part des entrepreneurs interrogés ayant suivi un stage de formation continue au cours des trois dernières années _____	248
Répartition des entrepreneurs interrogés en fonction de la part d'activité attribuée au bouche-à-oreille _____	249
Poids de la sous-traitance pour les entrepreneurs interrogés _____	250
Sensibilité relative des entrepreneurs interrogés vis-à-vis de l'information, de la recommandation et de la sous-traitance _____	251
Effets des vides structuraux en fonction des réseaux par ressource _____	252
Variable dépendante : profitabilité – Modèle linéaire avec les contraintes structurales liées aux réseaux d'information, de recommandation et d'apport d'affaires appliqué aux entreprises d'électricité et de maçonnerie _____	254
Variable dépendante : productivité - Modèle linéaire avec les contraintes structurales liées au réseau d'information et au réseau de recommandation sans les artisans d'autres corps de métier appliqué aux entreprises de peinture _____	255
Schémas des profils relationnels comparés du modèle d'entreprise de Burt et du modèle de l'entreprise relais _____	258
Synthèse des déterminants structuraux de la profitabilité par catégorie d'entrepreneurs _____	260
Part des chantiers du patrimoine faisant appel à un maître d'œuvre professionnel en fonction du nombre d'intervenants _____	269
Part des chantiers du patrimoine faisant appel à un architecte en fonction du montant du lot de référence _____	270
Part des entrepreneurs interrogés ayant cité au moins un artisan ou un groupement d'artisans _____	271
Nombre moyen de citations en fonction du statut des contacts par catégorie d'entrepreneurs _____	275
Variable dépendante : productivité – Modèles linéaires avec la centralité professionnelle et la centralité interprofessionnelle _____	279
Déterminants structuraux de la productivité par catégorie d'entrepreneurs _____	283
Validation des hypothèses concernant les facteurs de contingence du rendement du capital social _____	288
Comparaison des déterminants structuraux de la profitabilité et de la productivité par catégorie d'entrepreneurs _____	292

Annexes

<i>Annexe 1 : Méthodologie</i>	<i>330</i>
<i>Annexe 2 : Enquête de terrain</i>	<i>333</i>
<i>Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête sur les réseaux personnels</i>	<i>334</i>
<i>Annexe 4 : Caractéristiques de l'échantillon</i>	<i>345</i>
<i>Annexe 5 : Programme de calcul de la contrainte structurale sous SAS</i>	<i>346</i>
<i>Annexe 6 : Nombre de citations par catégorie d'entrepreneurs</i>	<i>348</i>
<i>Annexe 7 : Degré de coopération, fréquence et durée des relations</i>	<i>349</i>
<i>Annexe 8 : Matrices des coefficients de corrélation</i>	<i>351</i>
<i>Annexe 9 : Questionnaire sur les systèmes d'intermédiation</i>	<i>354</i>

Annexe 1 : Méthodologie

Cette thèse se fonde sur différentes méthodes à la fois qualitatives et quantitatives. Il s'agit d'une recherche exploratoire au sens de Glaser et Strauss (1968). Le tableau suivant présente le planning de la thèse. Il faut d'abord souligner que nous avons vécu une longue phase d'immersion au sein d'une organisation professionnelle de l'artisanat du bâtiment, la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB). La convention Cifre qui nous a permis de réaliser cette thèse s'est échelonnée de janvier 2001 à décembre 2003. Cependant, quand elle a pris effet, nous étions déjà intégrée au sein de la CAPEB depuis plusieurs mois en tant que chargée d'études. Cette position nous a permis d'observer de l'intérieur l'activité de ce syndicat professionnel et les pratiques des élus professionnels. Nous avons notamment assisté et participé parfois en tant qu'intervenante à plusieurs Journées d'Etudes et de Formations (JEEF) organisées par différentes Unions Nationales Artisanales (UNA), qui forment les sous-sections par corps de métier de ce syndicat. Il s'agit de congrès annuels rassemblant tous les élus locaux d'une même profession, soit entre 100 et 350 artisans et chefs de petites entreprises. Ces événements sont l'occasion de comparer les différences entre les professions du bâtiment. Ils permettent par ailleurs de rencontrer de nombreux chefs de petites entreprises dans un contexte extérieur à celui de leur entreprise. Si cette expérience à la CAPEB était l'opportunité de collecter des matériaux relativement riches en matière d'observations et de données d'enquête, elle a également requis des efforts de distanciation en vue d'interpréter ces matériaux¹²⁶.

Par ailleurs, les principales données que nous exploitons dans cette recherche ont été collectées en dehors du cadre de la CAPEB, de manière à contrôler le biais inhérent à toute observation participante. Nous avons tout d'abord réalisé une enquête de terrain au cours du printemps et de l'été 2001 auprès de 12 entreprises très différenciées. La plupart sont des entreprises bien établies. Nous avons pris soin d'interroger également des artisans ayant des profils relativement déviants, comme un artisan travaillant au noir (K) et un autre réalisant essentiellement du dépannage à partir d'une adresse fictive sur Paris (J). Le tableau de l'annexe 2 liste les artisans que nous avons interrogés et observés dans leur contexte quotidien pour certains. Ces entretiens et observations nous ont aidé à construire

¹²⁶ C'est notamment la raison pour laquelle nous avons choisi de quitter cette organisation à la fin de la convention Cifre.

nos hypothèses et à élaborer le questionnaire de l'enquête sur les réseaux personnels des entrepreneurs du bâtiment (cf. annexe 3).

Ce questionnaire a été administré en face-à-face auprès de plus de 150 chefs de petites entreprises réparties de manière homogène sur tout le territoire, entre mars et novembre 2002. Cet échantillon national permet de dépasser le problème des particularismes locaux. La phase de construction de l'échantillon a été décisive. Les caractéristiques techniques de l'activité ont été retenues comme critères de différenciation des catégories d'entrepreneurs. Les résultats des analyses comparatives confirment la pertinence de ces choix. Au final, la routine et la technicité s'avèrent être des facteurs de contingence déterminants pour le rendement du capital social. De plus, le questionnaire utilisé pour cette enquête a également constitué un enjeu crucial. La partie concernant les réseaux personnels des entrepreneurs s'inspire d'une enquête menée par Burt (2000). Les générateurs de noms s'en différencient cependant fortement en vue d'identifier les contacts stratégiques des entrepreneurs en matière d'accès au marché. Un des principaux intérêts de cette recherche réside dans ces données sur les réseaux personnels des entrepreneurs. Si de nombreuses recherches portent sur le capital social des entrepreneurs, peu utilisent des données sur leurs réseaux personnels, particulièrement sensibles aux yeux des entrepreneurs.

	2000	2001				2002				2003				2004		
	t4	t1	t2	t3	t4	t1	t2	t3	t4	t1	t2	t3	t4	t1	t2	t3
<i>Planning de la thèse :</i>																
Observation et analyses statistiques	■															
Recherche bibliographique		■	■													
Enquête de terrain			■	■												
Elaboration des hypothèses					■											
Elaboration et test du questionnaire						■										
Collecte des données							■	■	■							
Saisie et traitement des données									■							
Analyse des données										■	■	■	■	■	■	
Ecriture de thèse											■	■	■	■	■	■
<i>Autres enquêtes :</i>																
Chantiers des artisans du patrimoine	■															
Pose d'éléments préfabriqués		■	■	■												
Marché de la maison individuelle					■	■	■	■	■	■	■	■				
Systèmes d'intermédiation							■	■	■							
<i>Observation participante :</i>																
JEEF UNA Serrurerie - métallerie							Le Mans									
JEEF UNA Equipement électrique							Limoges				Lille					
JEEF UNA Peinture									Vannes							
JEEF UNA Couverture Plomberie											Lille					
JEEF UNA Maçonnerie											Les Sables d'Olonne					

Annexe 2 : Enquête de terrain

Artisans	Activité	Implantation	Enquête de terrain
A	Plomberie-couverture- chauffage-dépannage (8 salariés)	Nord-Pas-de-Calais	Entretien semi-directif Visite d'atelier Observation de briefing des ouvriers Observation de 3 chantiers Collecte de documents
B	Electricité (2 salariés)	Languedoc-Roussillon	Entretien semi-directif Visite chez le principal fournisseur Observation de 2 chantiers Observation de rendez-vous clientèle chez un particulier et chez le propriétaire d'un club Observation d'une réunion de l'association X
C	Electricité (4 salariés)	Languedoc-Roussillon	Entretien semi-directif Visite d'atelier Observation d'un rendez-vous avec un commercial d'EDF
D	Electricité (0 salarié)	Languedoc-Roussillon	Entretien semi-directif (association Z)
E	Charpente-menuiserie (8 salariés)	Pays de la Loire	Entretien semi-directif Observation du travail en atelier Observation de 2 rendez-vous clientèle avec des particuliers Collecte de documents Entretiens avec la conjointe et des ouvriers
F	Maçonnerie (5 salariés)	Aquitaine	Entretien semi-directif Visite d'Union de coopératives
G	Peinture (2 salariés)	Ile-de-France	Entretien semi-directif
H	Peinture-menuiserie (5 salariés)	Pays de la Loire	Entretien semi-directif
I	Electricité (6 salariés)	Nord-Pas-de-Calais	Entretien semi-directif
J	Electricité-dépannage (0 salarié)	Ile-de-France	Entretien semi-directif Visite de boutique
K	Peinture (0 salarié)	Ile-de-France	Entretien semi-directif (entreprise non déclarée, travail au noir)
L	Maçonnerie (20 salariés)	Pays de la Loire	Entretien semi-directif

Annexe 3 : Questionnaire de l'enquête sur les réseaux personnels

Enquête sur le réseau professionnel des entrepreneurs du bâtiment

Cette enquête est réalisée dans le cadre d'une thèse de doctorat sur les entrepreneurs du bâtiment, visant à mieux comprendre les opportunités que représente leur environnement. Les données recueillies sont strictement confidentielles au plan individuel et feront l'objet d'un traitement statistique.

Les premières questions visent tout d'abord à bien cerner votre entreprise, son activité et son organisation. Viennent ensuite des questions portant sur vos contacts professionnels. Pour les identifier, vous pouvez utiliser leur prénom ou leurs initiales.

Informations générales

A. Activité (Voir sur listing):

- Peinture 1
- Electricité 2
- Entreprise générale 3
- Dépannage 4

B. Département :

C. En général, votre clientèle est-elle plus une clientèle...

- ...de zone rurale (à plus de 10 km d'une ville de plus de 10 000 habitants) 1
- ...ou en zone urbaine (à moins de 10 km d'une ville de plus de 10 000 habitants) 2

D. Quel a été votre...

	Euros	Francs
...chiffre d'affaires pour l'année 2001	<input type="text"/>	<input type="text"/>
...volume des achats (de matériaux, produits...) pour l'année 2001	<input type="text"/>	<input type="text"/>
...masse salariale brute pour l'année 2001.....	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Enquêteur : relancer si NSP : Est-ce plutôt plus ou moins de...etc. ?

E. Quel est le ...

- ...nombre de salariés de l'entreprise
- ...nombre d'apprentis de l'entreprise.....
- ...nombre de non salariés de l'entreprise..... → si 0, passez à Q1

F. Cette (ces) personne(s) non salarié(s) est (sont)...

	F	G		
		...à temps complet	...à mi-temps	...moins d'un mi-temps
- Le chef d'entreprise	1	1	2	3
- L'épouse (L'époux)	2	1	2	3
- Un autre membre de la famille....	3	1	2	3
- Ou autre	4	1	2	3

G. Travaille-t-il (elle)...

Métier

1. Au cours de vos précédentes expériences professionnelles dans le bâtiment, avez-vous été amené à travailler...

- ... dans une autre région que celle où vous êtes aujourd'hui implanté 1
- ... dans un autre département de votre région 2
- ... toujours dans le même département 3
- ... ou toujours dans la même entreprise 4

2. En quelle année avez-vous commencé à travailler dans le bâtiment ? |_|_|_|_|

3.1 Comment avez-vous appris votre métier... (Plusieurs réponses possibles)

- ... par l'enseignement professionnel (apprentissage...)..... 1 → Q3.2
- ... grâce à un emploi dans le secteur 2
- ... par une formation continue 3
- ... grâce au bricolage 4

3.2 (Si vous avez suivi un enseignement professionnel) (code 1 en Q3.1) quel est votre niveau de formation...

- ... niveau V (BEP, CAP) 1
- ... niveau IV (Bac technologique ou professionnel, brevet de technicien ou professionnel)..... 2
- ... niveau III (DUT, BTS)..... 3
- ... niveau I ou II (ingénieur) 4

4 Lorsque vous avez débuté dans ce métier, aviez-vous des membres de votre famille dans le bâtiment ?

- oui 1
- non 2

5 Exercez-vous d'autres activités (qui relèvent d'un corps de métier différent) que votre activité principale ?

- oui 1
- non 2

6 Quel est votre âge ? |_|_| ans

7.1 Avez-vous suivi, au cours des 3 dernières années, des stages de formation continue ?

- oui 1 → Q7.2
- non 2 → Q8

7.2 (Si oui) dans quel(s) domaine(s) ?

- Technique 1
- Commercial..... 2
- Gestion, informatique 3

8. Votre entreprise est-elle référencée...

	oui	non
... dans un système d'identification de professionnels comme les CIP	1	2
... dans un système de qualification comme Qualibat, Qualifélec	1	2
... dans un système de marque ou de label comme Promotelec ou AB5	1	2
... dans un système de certification de services ou d'entreprise (ISO, OCMS).....	1	2

9. Occupez-vous des responsabilités au sein...

	oui	non
... d'une Chambre de Métiers	1	2
... d'une organisation professionnelle	1	2
... d'un Conseil Municipal	1	2

10. Faites-vous partie...

	oui	non
... d'une organisation professionnelle	1	2
... d'un groupement d'achat.....	1	2
... d'une coopérative	1	2
... d'une association d'artisans	1	2
... d'une association informelle	1	2
... d'un réseau d'EDF tel que SBE, Alliance électrique... ..	1	2
... d'un réseau d'entreprises géré par un industriel comme Lapeyre	1	2
... d'un réseau d'entreprises géré par un distributeur comme Leroy Merlin ou Castorama.....	1	2
... d'un réseau d'entreprises géré par un assureur comme Texeurop, IMA.....	1	2

11. Pouvez-vous me dire, parmi les actions de promotion suivantes, celle qui représente pour votre entreprise le budget le plus important...

UNE REPONSE

... Un encart dans les pages jaunes	1
... Un (des) encart(s) publicitaire(s) dans un journal, bulletin ou revue locaux.....	2
... Foire, salon.....	3
... Mailing	4
... Site internet	5
... Autre (préciser) → _____ 	6

Entreprise

12. En quelle année vous êtes-vous installé à votre compte ? [][][][][]

13.1 Comment vous-êtes vous installé à votre compte ? S'agissait-il...

	oui		Non
... d'une création	1	→Q14	2
... d'une succession	1		2
... d'un rachat	1	→Q13.2	2
... ou d'une prise de participation dans une entreprise existante	1		2

13.2 (S'il s'agissait d'une reprise) le cédant était-il...

... votre ancien employeur	1
... une relation	2
... ou vous ne le connaissiez pas avant	3

A TOUS

14.1 Quel était votre apport initial ?

... aucun	1 → Q15.1
... entre 0 et 50 000 FF (7 622 €)	2
... plus de 50 000 FF (7 622 €)	3

14.2 Avez-vous dû emprunter :

	oui	non
... auprès d'une banque	1	2
... auprès d'un membre de votre famille	1	2
... auprès d'amis ou de relations	1	2

15.1 Quel est le statut juridique de votre entreprise ?

... Entreprise individuelle	1 → Q16
... EURL	2 → Q16
... SARL	3
... SA ou autre forme sociétaire	4
... Autre (préciser) → []	5

15.2 (S'il s'agit d'une société) quelle part détenez-vous dans le capital (en %) ? [] %

15.3 (S'il s'agit d'une société) quel lien avez-vous avec votre principal associé...

... il s'agit d'un parent	1
... il s'agit de l'ancien gérant	2
... il s'agit d'un collègue artisan	3
... il s'agit d'une relation	4

16. Au cours des deux dernières années, vos propres revenus ont-ils...

... diminué	1
... stagné	2
... augmenté légèrement	3
... ou augmenté fortement.....	4

Marchés

17. En général, dans quel périmètre géographique travaillez-vous... **UNE REPONSE**
- ... la commune **1**
 - ... le département **2**
 - ... la région..... **3**
 - ... le territoire national **4**
 - ... au niveau national et international..... **5**

18. La taille des chantiers varie beaucoup dans le bâtiment. Mais pouvez-vous me donner une idée de la taille moyenne de la majorité de vos chantiers...
- ... Moins de 750 € (5 000 F)..... **1**
 - ... Entre 750 et 3 000 € (5 000 et 20 000 F)..... **2**
 - ... Plus de 3 000 € (20 000 F) **3**
 - ... Plus de 7 500 € (50 000 F) **4**

19. Comment se répartit votre activité entre le neuf et l'entretien rénovation ?

- Part de l'activité en neuf | _____ | % de mon chiffre d'affaires
- Part de l'activité en entretien-rénovation | _____ | % de mon chiffre d'affaires

TOTAL	100 %
--------------	--------------

Enquêteur : relancer si NSP : Est-ce plutôt plus ou moins de la moitié, etc. ?

20. Comment se répartit votre activité par type de clientèle ?

Type de clients

Répartition du chiffre d'affaires

- Particuliers | _____ | %
- Secteur public (collectivités locales, administrations...) | _____ | %
- Secteur privé (sociétés, professionnels...) | _____ | %

TOTAL	100 %
--------------	--------------

Enquêteur : relancer si NSP : Est-ce plutôt plus ou moins de la moitié, etc. ?

21. Avez-vous des clients avec lesquels vous réalisez plus de 10 % de votre chiffre d'affaires ?

- oui **1**
- non **2**

22. Quelle part de votre chiffre d'affaires représentent les réponses aux appels d'offre ? | _____ | %

23. Comment calculez-vous vos prix...

- | | oui | non |
|--|------------|------------|
| ... par rapport à un taux de marge fixe sur les coûts de revient | 1 | 2 |
| ... à partir d'un forfait selon les prestations | 1 | 2 |

24. Pensez-vous que vos prix sont...	
... très compétitifs	1
... dans la moyenne	2
... légèrement plus élevés	3

25. Quelle part de votre activité représente le bouche-à-oreille...	
... Plus des trois-quarts de votre chiffre d'affaires.....	1
... Plus de la moitié de votre chiffre d'affaires	2
... Entre un quart et la moitié.....	3
... Moins d'un quart	4

26. D'après vous, qu'est-ce qui représente <u>le plus</u> de concurrence pour votre entreprise... UNE REPONSE	
... les entreprises générales.....	1
... les grosses entreprises	2
... les autres artisans.....	3
... le travail au noir	4
... les GSB (grandes surfaces de bricolage) et le bricolage	5

27. En 2001, quelle part de votre chiffre d'affaires a représenté...	
... La sous-traitance confiée	<input type="text"/> % de mon chiffre d'affaires
... La sous-traitance reçue	<input type="text"/> % de mon chiffre d'affaires

28. Par rapport à vos collègues, pensez-vous travailler...	
... mieux.....	1
... aussi bien	2
... ou moins bien	3

29. De même, par rapport à vos collègues, pensez-vous travailler...	
... plus dur	1
... aussi dur	2
... ou moins dur	3

30. Quel est votre temps moyen de réponse aux demandes de devis...	
... Moins d'une semaine	1
... Moins de deux semaines	2
... Plus de quinze jours	3

31. Avez-vous des retards par rapport à vos délais ?	
... Souvent.....	1
... Quelquefois	2
... Rarement	3
... Jamais.....	4

32. Comment mesurez-vous la satisfaction de vos clients...	
... Systématiquement par questionnaire.....	1
... Systématiquement au moment de la réception des travaux.....	2
... Quelquefois oralement après les travaux.....	3
... Rarement ou jamais.....	4

Contacts professionnels

Nous allons aborder les questions concernant vos contacts professionnels, en vous demandant le prénom ou les initiales des personnes avec qui vous entretenez des relations spécifiques. Certains de vos contacts sont des entreprises ou des institutions, désignez-les par le prénom ou les initiales de votre principal interlocuteur au sein de ces organisations. Des personnes avec qui vous avez des échanges de natures différentes peuvent donc être listées plusieurs fois.

33.1 Il doit vous arriver de discuter avec des personnes de votre entourage d'opportunités de travaux, de la concurrence, des appels d'offre en cours etc. Au cours des six derniers mois, quelles sont les principales personnes avec qui vous avez échangé à ce sujet des informations vraiment intéressantes à vos yeux ? (INFORMATIONS MARCHES)

Enquêteur : noter dans l'ordre de citation

33.2 Sur les chantiers que vous avez réalisés au cours des 6 derniers mois, certains clients étaient peut-être de nouveaux clients à qui vous et votre entreprise aviez été recommandés. Quelles sont les principales personnes qui, en vous recommandant, vous ont apporté le plus de marchés au cours des 6 derniers mois ? (RECOMMANDATION)

Enquêteur : noter dans l'ordre de citation

33.3 Il vous est peut-être arrivé au cours des six derniers mois de travailler pour le compte d'une autre entreprise, d'une coopérative, d'un architecte ou d'autres maîtres d'œuvre ou d'ouvrage. Quels sont les contacts pour lesquels vous avez réalisé des travaux au cours des 6 derniers mois ? (SOUS-TRAITANCE RECUE)

Enquêteur : noter dans l'ordre de citation

33.4 Quels sont les artisans qui ont travaillé pour vous au cours des 6 derniers mois ? (SOUS-TRAITANCE CONFIEE)

Enquêteur : noter dans l'ordre de citation

33.5 Après avoir passé en revue la liste de contacts, y manque-t-il une ou des relations clés pour votre entreprise. Si oui, ajouter en bas de liste le(s) prénom(s) ou les initiales de la (des) personne(s) manquante(s) la (les) plus importante(s). Pourquoi ce(s) contact(s) est-il (sont-ils) stratégique(s) ?

Enquêteur : noter dans l'ordre de citation

Enquêteur : Q33.1 à Q33.5

=> Rayez, avec l'aide de la personne interviewée, les personnes citées plusieurs fois.
=> Si la liste obtenue contient plus de 20 noms, prenez les prénoms ou initiales des contacts les plus importants (voir avec l'interviewé), puis reporter sur l'annexe et sur les grilles

Grille contacts professionnels

34. Nous allons parler de la première personne (citer le premier prénom ou premières initiales), quel est votre degré de coopération avec cette personne ?

35. En moyenne, avec quelle fréquence parlez-vous avec cette personne ?

36. Aviez-vous des relations avec cette personne, il y a...

	Initiales ou prénom ↓	Q34				Q35				Q36		
		très coopératif	coopératif	peu coopératif	distant	quotidienne	hebdoma daire	mensuelle	moins souvent	...un an	...cinq ans	...dix ans
1		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
2		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
3		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
4		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
5		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
6		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
7		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
8		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
9		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
10		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
11		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
12		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
13		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
14		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
15		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
16		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
17		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
18		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
19		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
20		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3

Enquêteur : Reposer Q34-35-36 pour la 2^{ème} personne, puis pour la 3^{ème}, 4^{ème}, etc. jusqu'à la dernière. Puis reporter les initiales ou prénoms sur la seconde grille (suite grille contacts professionnels) avant de la présenter à la personne interviewée.

(suite grille contacts professionnels)

37. Pour chacune des personnes listées, ci-dessous, ↓

=> vous notez le chiffre 0 en face des personnes pour lesquelles elle n'a aucune relation.

=> vous notez le chiffre 1 en face des personnes qu'elle connaît, sans relation soutenue.

=> vous notez le chiffre 2 en face des personnes avec lesquelles elle a des relations soutenues.

	Initiale ou → prénoms ↓	1 ↓	2 ↓	3 ↓	4 ↓	5 ↓	6 ↓	7 ↓	8 ↓	9 ↓	10 ↓	11 ↓	12 ↓	13 ↓	14 ↓	15 ↓	16 ↓	17 ↓	18 ↓	19 ↓	20 ↓		
1																							
2																							
3																							
4																							
5																							
6																							
7																							
8																							
9																							
10																							
11																							
12																							
13																							
14																							
15																							
16																							
17																							
18																							
19																							
20																							

38. Qui sont chacune de ces personnes ?
(Plusieurs réponses possibles par personne)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Prénoms ou Initiales																					
artisans du même corps de métier que vous	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
artisans d'autres corps de métier que vous	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
groupements, coopératives, associations.....	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
architectes, décorateurs, bureaux d'études	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
voisins, amis, familles	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
promoteurs, constructeurs	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
négociants, distributeurs.....	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
industriels, fabricants	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
organisations professionnelles (CAPEB, FFB)	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
administrateurs de biens, syndics	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Donneurs d'ordre privés (commerçants, agriculteurs, sociétés de service.....)	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
collectivités locales	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Particuliers	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Chambres de Métiers.....	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
organismes de certification (Qualifélec, Qualibat, AFAQ...)	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
EDF ou autres fournisseurs d'énergie.....	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Administrations, entreprises publiques	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Assistants	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
sociétés d'intermédiation (internet)	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
annuaires, sites de référencement.....	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
organismes de normalisation (AFAQ, UTE) ou de contrôle (Consuel)	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
autre (préciser ci-dessous).....	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23

Autre(s) : _____

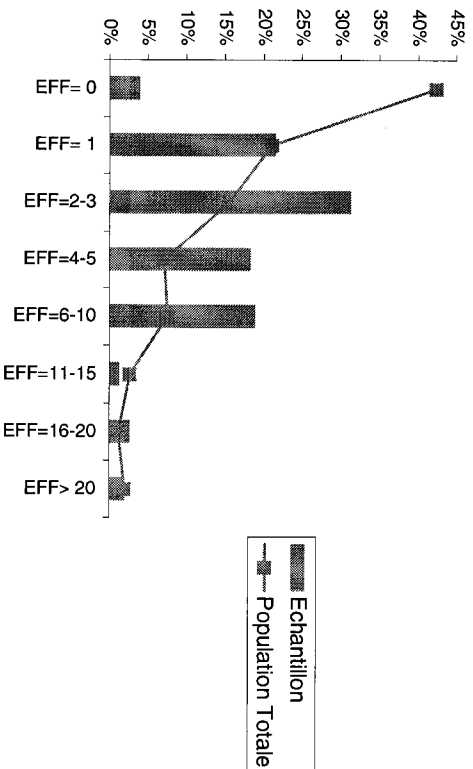
Annexe : liste des 20 principaux contacts professionnels (Q33.1 à Q33.5)

Pour vous aider (personne interviewée)

	Prénoms ou initiales des principaux contacts
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	

Annexe 4 : Caractéristiques de l'échantillon

répartition des entreprises par taille

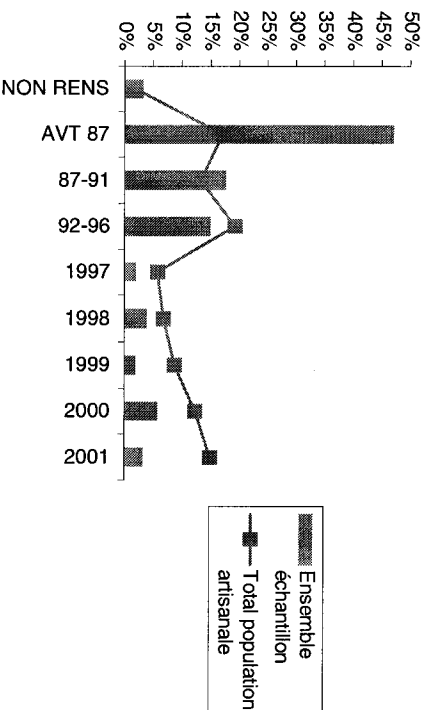


Source : répertoire SIRENE des entreprises artisanales au 01/01/2002

Nombre d'entreprises	Etablissements employeurs de moins de 50 salariés	
	Echantillon	Population Totale
1 à 4 sal.	153	156 095
5 à 9 sal.	65%	65%
10 à 19 sal.	27%	21%
20 à 49 sal.	5%	9%
	3%	4%

Source : UNEDIC au 31/12/2001

répartition des entreprises par année
d'immatriculation



Source : répertoire SIRENE des entreprises artisanales au 01/01/2002

Annexe 5 : Programme de calcul de la contrainte structurale sous SAS

```
proc sql;
create table exemple as
select *, 1 as indic
from exemple;
create table exemple as
select *, sum(indic) as dde
from exemple
group by ego;
quit;

proc sort data=exemple;
by ego alter;
run;

%macro p;

data rp;
set exemple;
by ego;

format nalter 2.0;
array matrice [20,20];

if first.ego then do;
  a=1;
  do i=1 to 20;
  do j=1 to 20;
    matrice[i,j]=0;
  end;
end;

%do k=1 %to 20;
if rel&k.=1 then matrice[a,&k.]=1;
%end;

if last.ego then do;

  /* affichage */
  do i=1 to a;
  do j=1 to a;
    val=matrice[i,j];
    put val ' ' @;
  end;
  put;
end;
put '-----';
put '-----';
/* fin affichage */

array ddealer [20];
do i=1 to a;
ddea=1;
do j=1 to a;
  ddea=ddea+matrice[i,j];
end;
ddealer[i]=ddea;
```

```
end;

do i=1 to a;
som=0;
  nalter=i;
do j=1 to a;
  if ddealer[j]>0 then som=som+(1/a)*(matrice[j,i]/ddealer[j]);
  end;
  score=((1/a)+som)**2;
  output;
end;

end;

a=a+1;

retain matrice a;
keep ego nalter score ;
run;

%mend;

%p;
```

Annexe 6 : Nombre de citations par catégorie d'entrepreneurs

Nombre moyen de citations par catégorie d'entrepreneurs

	Peinture		Electricité		Maçonnerie		Plomberie	
	Ecart		Ecart		Ecart		Ecart	
	Moyenne	type	Moyenne	type	Moyenne	type	Moyenne	type
Artisans du même corps de métier	1,12	1,64	0,95	1,10	0,80	1,08	1,48	1,50
Artisans d'autres corps de métier	1,58	1,85	1,88	2,13	0,89	1,35	1,77	2,09
Groupements, coopératives, associations	0,19	0,63	0,07	0,26	0,06	0,24	0,48	0,96
Architectes, décorateurs, bureaux d'études	0,60	1,05	0,74	1,11	0,94	1,30	0,68	1,19
Autres contacts	3,05	2,85	2,93	2,81	3,00	2,41	3,97	3,35
Ensemble des contacts cités	6,53	3,83	6,57	4,38	5,69	2,40	8,39	5,57

Annexe 7 : Degré de coopération, fréquence et durée des relations

Les tableaux ci-dessous présentent quelques statistiques descriptives concernant le degré de coopération, la fréquence des contacts et la durée des relations en fonction du statut des alters. Seules les moyennes les plus significatives ont été retenues.

Degré moyen de coopération selon le statut des contacts par catégorie d'entrepreneurs

		Peinture	Electricité	Maçonnerie	Plomberie
Artisans du même corps de métier	Moyenne	3,46	3,28	3,18	3,46
	Ecart type	0,62	0,51	0,77	0,50
	N	48	40	28	46
Artisans d'autres corps de métier	Moyenne	3,28	3,27	3,16	3,49
	Ecart type	0,62	0,69	1,04	0,63
	N	68	79	31	55
Architectes, décorateurs, bureaux d'études	Moyenne	2,65	2,87	3,09	n.s.
	Ecart type	0,89	0,81	0,46	
	N	26	31	33	
Ensemble des contacts cités	Moyenne	3,12	3,10	3,22	3,33
	Ecart type	0,80	0,73	0,75	0,66
	N	281	276	199	260

Codage de la proximité des relations :

1 = lien distant ; 2 = peu coopératif ; 3 = coopératif ; 4 = très coopératif

Degré de coopération moyen par ordre décroissant

	Moyenne	Ecart type	N
Artisans du même corps de métier	3,36	0,60	162
Voisins, amis, famille	3,36	0,68	70
Artisans d'autres corps de métier	3,31	0,72	233
Ensemble des contacts cités	3,19	0,74	1 016

Codage de la proximité des relations :

1 = contact distant ; 2 = peu coopératif ; 3 = coopératif ; 4 = très coopératif

Fréquence moyenne des relations par ordre décroissant

	Moyenne	Ecart type	N
Artisans du même corps de métier	2,57	0,84	162
Artisans d'autres corps de métier	2,47	0,91	233
Voisins, amis, famille	2,46	1,05	70
Ensemble des contacts cités	2,28	0,93	1 014

Codage de la fréquence des relations :

4 = quotidienne ; 3 = hebdomadaire ; 2 = mensuelle ; 1 = moins souvent

Durée moyenne des relations par ordre décroissant

	Moyenne	Ecart type	N
Voisins, amis, familles	2,23	0,80	70
Artisans d'autres corps de métier	2,18	0,74	233
Fournisseurs	2,16	0,81	58
Artisans du même corps de métier	2,15	0,77	162
Architectes, décorateurs, bureaux d'études	2,07	0,78	111
Ensemble des contacts cités	2,08	0,78	1 016

Codage de la durée des relations :

1 = un an et moins ; 2 = entre un et cinq ans ; 3 = plus de cinq ans

Annexe 8 : Matrices des coefficients de corrélation

Les matrices suivantes concernent les coefficients de corrélation entre variables indépendantes des modèles de régression dont les résultats sont présentés dans le chapitre 5.

Modèle (1)

Entreprises d'électricité

	C	Age
C	1	
Age de l'entreprise	0,11	1

Entreprises de maçonnerie

	C	Appels d'offre
C	1	
Part de CA réalisée à partir d'appels d'offre	-0,07	1

Entreprises de plomberie

	C	Concentration des clients
C	1	
Concentration des clients	-0,11	1

Modèle (2)

Entreprises de plomberie

	C _{ext}	Concentration des clients
C _{ext}	1	
Concentration des clients	-0,10	1

Modèle (1b)

Entreprises de maçonnerie

	C	Appels d'offre
C'	1	
Part de CA réalisée à partir d'appels d'offre	-0,02	1

Modèle (4)

Entreprises d'électricité et de maçonnerie

	C _{info}	C _{reco}	C _{apport}	Age
C _{info}	1			
C _{reco}	0,04	1		
C _{apport}	-0,11	0,15	1	
Age de l'entreprise	0,21	0,13	-0,00	1

Modèle (5)

Entreprises de peinture

	C _{info}	C _{recomce}	Appels d'offre
C _{info}	1		
C _{recomce}	0,05	1	
Part de CA réalisée à partir d'appels d'offre	0,13	0,03	1

Modèle (6)

Entreprises de peinture

	Centralité interprofessionnelle	Appels d'offre
Centralité interprofessionnelle	1	
Part de CA réalisée à partir d'appels d'offre	0,15	1

Entreprises d'électricité

	Centralité professionnelle	Labels
Centralité professionnelle	1	
Labels	0,07	1

Entreprises de maçonnerie

	Centralité professionnelle	Effectifs salariés	Part d'activité en neuf
Centralité professionnelle	1		
Effectifs salariés	-0,06	1	
Part d'activité en neuf	-0,00	-0,01	1

Entreprises de plomberie

	Centralité interprofessionnelle	Sous-traitance reçue
Centralité interprofessionnelle	1	
Part de CA réalisée en sous- traitance	0,11	1

Annexe 9 : Questionnaire sur les systèmes d'intermédiation

Lors de l'Assemblée Générale de la CAPEB, plusieurs départements ont fait part de leur crainte face au développement des réseaux d'artisans gérés par des grands groupes industriels ou commerciaux (Ex : Castorama, EDF). Afin de mieux suivre l'évolution de ce phénomène, la CAPEB souhaite mettre en place un Tableau de Bord sur les Systèmes d'intermédiation qui sera alimenté à partir de cette enquête. C'est pourquoi nous vous demandons de bien vouloir répondre à ce questionnaire. L'anonymat des réponses est garanti. **Merci de remettre le questionnaire avant la fin des Journées d'Etudes et de Formations à la tribune.**

Département : ...

Activité de l'entreprise :

Chiffre d'affaires 2001 (en francs) :

Nombre de salariés :

QUESTIONS GENERALES

1. Votre entreprise est-elle référencée dans un des systèmes suivants ?

- système d'identification de professionnels (Ex : CIP), si oui, le(s)quel(s) ?.....

- système de qualification (Ex : Qualibat), si oui, le(s)quel(s) ?.....

- système de marque ou de labellisation (Ex : AB5, PGN, Promotelec), si oui, le(s)quel(s) ?

- système de certification de services (OCMS) ou d'entreprise (ISO), si oui, le(s)quel(s) ?

2. Votre entreprise fait-elle partie ? (cochez les cases correspondantes)

D'un groupement de service après vente, d'achat...

D'une coopérative

D'un GIE (groupement d'intérêt économique)

3. Envisagez-vous de vendre votre entreprise ?

Si oui, dans combien de temps ?

Et avez-vous déjà eu des propositions de rachat de la part d'une société commerciale ?

.....

4. Etes-vous adhérent à un réseau d'artisans géré par un grand groupe (industriel, distributeur, assureur ou fournisseur d'énergie Ex : Lafarge Couverture, Technal, Lapeyre, Carrefour, Castorama, Texeurop, EDF) ?

Si oui, de quel(s) réseau(x) s'agit-il ? *Sinon merci de remettre le questionnaire à la tribune.*

	Réseau 1	Réseau 2	Réseau 3
Nom du ou des réseaux			
Date d'adhésion			
Part de chiffre d'affaires apporté en 2001			

QUESTIONS RESEAUX D'OPERATEURS

1. Quelles sont les obligations qui vous sont imposées dans chaque réseau ?

	<i>Réseau 1</i>	<i>Réseau 2</i>	<i>Réseau 3</i>
<i>Quel est le montant du droit d'entrée ?</i>			
<i>Quel est le taux de commission prélevée ?</i>			
<i>Etes-vous libre de fixer vos prix ?</i>			
<i>Quelle est la durée des délais de prise de rendez-vous ou d'intervention ?</i>			

2. Pour chaque réseau, jugez-vous très contraignants, contraignants ou peu contraignants les éléments suivants ? (cochez les cases correspondantes)

• *Réseau 1*

	<i>Très contraignant</i>	<i>Contraignant</i>	<i>Peu contraignant</i>	<i>Sans avis</i>
<i>Utilisation des produits de l'opérateur</i>				
<i>Participation à l'animation du réseau</i>				
<i>Disponibilité</i>				
<i>Respect des délais</i>				

• *Réseau 2*

	<i>Très contraignant</i>	<i>Contraignant</i>	<i>Peu contraignant</i>	<i>Sans avis</i>
<i>Utilisation des produits de l'opérateur</i>				
<i>Participation à l'animation du réseau</i>				
<i>Disponibilité</i>				
<i>Respect des délais</i>				

• *Réseau 3*

	<i>Très contraignant</i>	<i>Contraignant</i>	<i>Peu contraignant</i>	<i>Sans avis</i>
<i>Utilisation des produits de l'opérateur</i>				
<i>Participation à l'animation du réseau</i>				
<i>Disponibilité</i>				
<i>Respect des délais</i>				

3. Pour chaque réseau, jugez-vous très satisfaisants, satisfaisants ou peu satisfaisants les éléments suivants ? (cochez les cases correspondantes)

• Réseau 1

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Sans avis
Apport d'affaires				
Notoriété du réseau				
Moyens de communication				
Formations techniques				
Formations commerciales				
Garantie de paiement				

• Réseau 2

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Sans avis
Apport d'affaires				
Notoriété du réseau				
Moyens de communication				
Formations techniques				
Formations commerciales				
Garantie de paiement				

• Réseau 3

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Sans avis
Apport d'affaires				
Notoriété du réseau				
Moyens de communication				
Formations techniques				
Formations commerciales				
Garantie de paiement				

4. Pour les travaux réalisés via un réseau, votre entreprise a-t-elle la maîtrise : (répondre par oui ou non pour chaque réseau)

	Réseau 1	Réseau 2	Réseau 3
Des achats de matériaux			
De la facturation			

5. Remarques éventuelles sur les réseaux :

.....

.....

.....

.....

.....

