

Monographie

Fleuriste



Année universitaire 2009/2010

Mélanie Leroy & Do Ly

Master I RH

« La créativité est une fleur qui s'épanouit dans les encouragements mais que le découragement, souvent, empêche d'éclorre ».

Alex F.OSBORN

Chercheur et théoricien américain

REMERCIEMENTS

Avant tout développement sur cette expérience, il apparaît opportun de commencer ce dossier par les remerciements, à destination de ceux qui ont eu la gentillesse de faire de cette enquête de terrain un moment très profitable.

Nous tenons à témoigner toute notre reconnaissance à l'ensemble des fleuristes pour leur sympathie, leur patience et pour nous avoir accordé du temps et offert des récits captivants.

SOMMAIRE

Introduction	5
Étude du métier	6
I. Apports théoriques en sociologie des professions.....	6
1. La notion « profession ».....	6
2. Les approches théoriques	8
3. Méthodologie de l'enquête.....	10
II. De la théorie à la pratique	11
1. Présentation du métier fleuriste.....	11
2. L'évolution historique.....	12
3. La biographie professionnelle des fleuristes interviewés.....	15
4. Les histoires inédites des fleuristes	18
5. L'interaction au travail et avec l'environnement des fleuristes	22
Conclusion.....	24
Bibliographie	25
Annexes.....	26

INTRODUCTION

L'objet de la monographie présente est le métier « fleuriste ». Le choix de ce métier s'explique par la volonté de comprendre un métier se situant entre la passion, le feeling artistique, la créativité et d'autre part, la logique commerciale qui s'oriente vers le client. De ce choix, nous sommes intéressées par la problématique suivante : *Le choix de devenir fleuriste est-il un choix déterminé par passion ou par contrainte économique ?*

Afin de répondre à nos interrogations, nous avons lu différents courants théoriques en sociologie des professions et nous avons réalisé une enquête avec un échantillon de onze fleuristes. Après la revue de la littérature, nous avons eu des éléments permettant de répondre partiellement à l'ensemble des questions de départ. Toutefois, comme toute autre recherche, une démarche théorique doit être complétée par les apports empiriques car une théorie ne fonctionne que si elle peut s'appliquer à la pratique. Ainsi, par souci de fiabilité et qualité de notre travail, nous avons observé et interviewé les fleuristes de tout âge et de type d'activité différente.

Il est intéressant de commencer la monographie par une étude de la notion « profession » et des courants théoriques en sociologie des professions. Dans un second temps, l'objet de notre étude va être mis en lumière à travers les expériences, les histoires des fleuristes. La monographie sera terminée par une synthèse portée sur le croisement de la théorie sociologique et la pratique concrète de ce métier dans la vie pour savoir entre la personnalité et l'interaction, laquelle serait vraiment le facteur le plus significatif dans le choix du métier fleuriste.

ÉTUDE DU METIER

I. Apports théoriques en sociologie des professions

1. La notion « profession »

Après une lecture de la littérature en sociologie, nous avons constaté qu'il y avait une différence dans la manière dont les théoriciens anglo-saxons et ceux français avaient défini le terme « profession ». Pour les anglo-saxons, la profession se distingue de l'occupation. La distinction réside dans le niveau intellectuel des travailleurs. La profession désigne un ensemble de travailleurs qui a un niveau intellectuel plus haut. Par conséquent, ils disposent de savoirs théoriques, d'applications de tous ces savoirs à la pratique et ils ont une responsabilité importante dans l'exercice de leur métier. Au début, la profession faisait référence à des métiers comme médecin ou avocat. Selon les travaux de Fexner cités par Cogan en 1953, la profession est caractérisée par les traits suivants :

- L'exercice du métier nécessite des opérations intellectuelles reliées aux grandes responsabilités du titulaire du poste.
- La science et les savoirs théoriques assoient la profession.
- Sur le plan empirique, la profession comprend également la pratique, les applications réelles et utiles du savoir théorique.
- Elle peut être transférable par voie d'enseignement.
- Les associations, les structures, ainsi que les groupes professionnels sont censés posséder une auto-organisation.
- Les membres du groupe ont une motivation altruiste.

Le terme « occupation » renvoie plutôt à des opérationnels qui exécutent des activités et qui ont un niveau intellectuel peu performant. Ainsi, la profession au sens anglais fait référence implicitement à des professions intellectuelles comme les avocats ou médecins.

En ce qui concerne les théoriciens français, la définition de la profession est très diverse. Toutefois, en guise de synthétiser des textes et des travaux de recherche en sociologie, nous pouvons en exprimer les trois définitions suivantes :

- La première définition a une origine religieuse et politique : c'est « l'action de déclarer hautement ses opinions ou croyances »¹. Elle vient du latin « professio » dans l'expression « profession de foi ».
- La deuxième définition est celle qu'on utilise fréquemment : c'est « l'occupation par laquelle on gagne sa vie »², c'est une activité rémunérée et qui génère des revenus économiques quelle que soit la nature de la profession : profession libérale, commerçant, artisan, agriculteur,...
- La troisième définition nous rappelle les formes de groupements professionnels tels que des ordres, des corporations comme ordre comptable, médecin : c'est « l'ensemble des personnes exerçant un même métier »³.

L'étude de différentes définitions nous inspire quelques pistes de recherche par la suite. En effet, du point de vue des sociologues anglais, le fleuriste est-il une profession ou une occupation ? Du point de vue des sociologues français, dans quel sens le fleuriste peut-il s'entendre ? Serait-il une activité rémunérée ou désignerait-il un groupe professionnel ?

Préoccupées par ces questions, nous avons relu la théorie de la sociologie des professions pour en puiser les courants qui nous fourniraient des réponses. C'est pour cette raison que par la suite, dans un second temps, nous exposerons les trois approches dominantes : le fonctionnalisme, l'interactionnisme, les théories wébériennes et post-wébériennes.

¹ DUBAR C. et TRIPIER P. *Sociologie des professions*, Armand Colin, 1998.

² DUBAR C. et TRIPIER P. *Sociologie des professions*, Armand Colin, 1998.

³ DUBAR C. et TRIPIER P. *Sociologie des professions*, Armand Colin, 1998.

2. Les approches théoriques

a) Le fonctionnalisme

Selon Durkheim, des activités économiques et des formes d'organisation sociale vont de pair. Elles évoluent conjointement, autrement dit, elles sont interdépendantes. Cette thèse débouche sur le concept de « groupes professionnels » qui reprennent toutes les activités économiques et toutes les catégories professionnelles. Tandis que chez les auteurs anglo-saxons, comme nous avons pu le constater dans la manière dont ils ont défini le terme « profession », la profession se différencie de l'occupation en ce qui concerne la capacité intellectuelle du travailleur : des salariés peu qualifiés et des experts. Les sociologues du courant fonctionnaliste des professions partent des trois principes suivants :

- Le processus d'évolution des professions émerge du développement des sociétés modernes.
- La profession a une fonction essentielle à savoir « la cohésion sociale et morale du système social ».
- De ce fait, la profession est un antidote du commerce, des affaires, du capitalisme qui provoquent des conflits sociaux entre les classes sociales.

Selon eux, la profession est un groupement des personnes qui partagent des identités, des valeurs, des rôles et des intérêts communs. L'application de ce courant à vie sociale est la professionnalisation qui peut se considérer comme le passage d'occupation à la profession.

b) L'interactionnisme

La sociologie interactionniste, concept selon les sociologues de Chicago, a été initiée par Everett Hughes et ses successeurs (Howard Becker, Anselm Strauss, Simmel et Park) dans les années 1950 et 1960 aux Etats-Unis.

Hughes part de la limite des sociologues fonctionnalistes qui consiste à privilégier les professions industrielles. Pour lui, toutes les professions sont du point de vue éthique et cognitif égaux. Par conséquent, il s'intéresse à tous les métiers et toutes les activités

professionnelles que ce soit ouvrier ou commerçant, profession libérale,... Le courant interactionniste repose sur deux principes de base : la biographie de la profession et l'interactionnisme.

Une analyse des professions s'effectue par la personne qui l'exerce car c'est elle qui est censée reconstruire mieux son parcours et nous délivrer comment elle est arrivée à choisir telle ou telle profession. L'analyse des professions peut donc se considérer comme une biographie.

Hughes s'interroge par ailleurs à des processus d'interaction par lesquels les membres d'un groupe professionnel se comportent, interagissent pour marquer leur identité, pour défendre leur indépendance par rapport à d'autres et au final pour se munir contre la concurrence.

La biographie des professions et les analyses des interactions des groupes professionnels s'accompagnent. Les caractéristiques d'un groupe professionnel peuvent refléter le parcours individuel des membres. Cela produit la dynamique du groupe. Et inversement, le choix professionnel des membres dépend des interactions au sein du groupe et également des interactions avec son environnement. Les groupes professionnels peuvent réussir à se distinguer, à se faire remarquer par leurs partenaires au travers de leurs identités professionnelles et des protections légales qui leur s'offrent.

c) Les théories wébériennes et post-wébériennes

Ce nouveau courant a introduit les mécanismes économiques à la régulation et au contrôle des marchés. D'ailleurs, les auteurs se préoccupent du caractère privilégié de certaines professions et par conséquent, ils cherchent à comprendre les explications morales et de vocation des professions. En effet, ils ont constaté que certains groupes spécifiques de travailleurs essayaient de former des actions collectives à base de croyances communes, partagées au sein du groupe. Ce groupe professionnel monopolise une partie du marché du travail en vue de défendre leur statut social, leurs intérêts et privilèges sociaux.

Les auteurs des nouvelles théories entendaient soutenir la thèse selon laquelle la profession est le résultat social et historique, et donc elle peut s'expliquer par les événements, les facteurs socio-économiques et politiques ainsi que ceux issus d'autres domaines de la vie humaine. Si

la profession se résulte des mouvements sociaux pour les nouvelles théories, elle apparaît comme composante de la structure sociale chez les fonctionnalistes. De ce fait, deux approches différentes nous renvoient à deux visions statiques de la profession : l'une souligne sur la structure de la société et l'autre insiste sur la continuité, l'évolution historique. Pour Weber et ses successeurs, les groupes professions sont à la fois « des entités économiques » et des « groupes statutaires » qui se valorisent par leurs compétences juridiques, leurs savoirs pour essayer de faire valider leur point de vue.

La panoplie des approches théoriques nous donne des enseignements utiles pour d'une part expliquer l'évolution de la profession « fleuriste » et d'autre part clarifier les différents parcours ou « biographies », concept du courant interactionniste, des fleuristes que nous avons interrogés.

3. Méthodologie de l'enquête

L'ethnographie⁴ est un ensemble de méthodes fondées sur l'observation directe et l'analyse d'une population, d'un groupe dans leur contexte quotidien. Cela se traduit par une période d'observation au sein de la population choisie, en l'occurrence le métier de fleuriste. Cette enquête nous a permis de nous poser plusieurs questions fondamentales orientées vers la problématique de l'étude, à savoir quelles sont les caractéristiques et particularités du métier ? Pour quelles raisons ces individus exercent-ils ce métier ? A quel groupe socioprofessionnel appartiennent-ils ?

Nous avons donc commencé notre étude de terrain via des entretiens et dépôts de questionnaires à remplir pour les personnes ayant le moins de disponibilités à nous accorder. Puis par simple navigation, nous avons eu le bonheur de rencontrer un fleuriste à la retraite avec qui nous avons beaucoup communiqué. Et finalement, par courrier, nous avons obtenu des renseignements complémentaires d'un autre couple de fleuriste à la retraite.

⁴ ECHAUDEMAISON C.-D. *Dictionnaire d'économie et des sciences sociales*, Nathan, 1997.

II. De la théorie à la pratique

1. Présentation du métier fleuriste

Fleuriste est-il une profession ou plutôt une occupation au sens des anglo-saxons ? Basés sur la définition et la pratique, il nous semble qu'il s'agit d'une occupation. Si l'exercice de ce métier nécessite le savoir scientifique en botanique, ce qui prime en réalité, c'est la créativité et la passion personnelle. D'après nos observations sur le terrain et les réponses des fleuristes, leur travail au quotidien concerne l'exécution opérationnelle de tâches. En effet, le métier de fleuriste consiste dans un premier temps à recevoir les arrivages quotidiens de fleurs pour les mettre en vente, et dans un second temps, les entretenir et composer des bouquets et compositions florales telles que des couronnes, compositions pour des événements (voitures de mariées, salles des fêtes...) avec des fleurs de saison. Fleuriste c'est également associer ses projets professionnels avec ses désirs les plus particuliers, par exemple associer un café avec sa boutique de fleurs. Une jeune femme que nous avons interviewée a repris une épicerie pour créer un « café-fleurs », ce qui a la particularité d'élargir son panel d'activités et d'offrir aux clients un environnement insolite et agréable. A travers nos enquêtes, une autre boutique composée de deux associés s'est basée sur le thème de l'art de la décoration : les fleurs et les objets de décoration y sont disposés dans une agréable harmonie.

À ce sens, il n'est pas possible d'étudier la professionnalisation, le passage de l'occupation à la profession comme d'autres métiers comme employé de bureau, assistant ressources humaines ou les métiers dans la fonction publique,... qui sont marqués par le professionnalisme. Toutefois, il y a le développement personnel dans l'exercice du métier mais ce n'est pas la professionnalisation comme nous l'avons vue en théorie. Du point de vue des sociologues français, fleuriste est une profession selon la deuxième définition : une occupation rémunérée qui permet à l'homme de gagner sa vie.

Par ailleurs, le métier « fleuriste » n'est pas caractérisé par la formation de groupes professionnels au sens des fonctionnalistes qui sert d'une forme de « cohésion sociale » visant à contrebalancer les effets négatifs du capitalisme du monde industriel. Cela s'explique par la faille de ce courant que relèvent les interactionnistes : une étude axée sur les professions industrielles. Or, le fleuriste n'est pas une profession industrielle. Ainsi, il est impossible

d'appliquer la logique fonctionnaliste à l'analyse du métier « fleuriste ». Quant au courant wébérien et post-wébérien, étant donné que fleuriste n'est pas une profession intellectuelle et que le mouvement de monopolisation de ce métier sur le marché du travail ne peut se réaliser, nous ne pouvons non plus l'appliquer dans notre étude. C'est pour toutes ces raisons que nous nous intéressons essentiellement à des thèses soutenues par les interactionnistes qui nous semblent plus utiles, notamment en ce qui concerne la biographie professionnelle des fleuristes.

2. L'évolution historique

Le métier de fleuriste a connu des transformations au fil du temps. De la confection florale à l'utilisation des matériaux, en passant par les relations clientèle, des fleuristes nous font part de leur vision quant à toutes ces évolutions temporelles.

« A l'obtention de mon CAP en 1967 suite à trois années d'apprentissage, le métier de fleuriste devait d'une part respecter des règles très strictes. En effet, la hauteur des fleurs devait être calculée par rapport au contenant ; un coussin devait contenir exactement un nombre précis de fleurs (des œillets très souvent) ; à l'occasion d'un mariage ou de fiançailles nous devons utiliser que des fleurs blanches avec un peu de rose pâle ; et pour offrir un bouquet, sa couleur dépendait de l'âge du bénéficiaire, des fleurs claires pour une personne jeune et de plus en plus foncées à mesure que l'âge avançait. Il fallait respecter les codes de bonnes manières dans l'écriture de textes sur une carte de visite ou son enveloppe. Toutes les procédures étaient codifiées.

D'autre part, le choix des fleurs et des plantes était réduit : nous recevions nos fleurs par le train depuis Nice dans de grandes corbeilles en canisses. Nos livraisons se constituaient principalement de roses, dont la célèbre « baccara », d'œillets, de glaïeuls ainsi que de bottes d'asparagus. Nous vendions de nombreux bouquets composés d'œillets agrémentés d'une branche d'asparagus.

Dans les années 1960 le travail pour les deuils se faisait sur des moules en paille pour donner les formes de gerbes, coussins et couronnes. Chaque fleur devait être montée sur un pique que les apprentis découpaient dans les canisses. Il fallait réaliser ces compositions au

dernier moment, donc travailler des nuits entières malgré mon âge à savoir 15 ou 16 ans. Concernant les corbeilles de mariage, à savoir les magnifiques corbeilles blanches avec une anse ou des nids, nous utilisions de la terre glaise pour maintenir les fleurs. La mode était également aux « jardins japonais », ces arrangements de plantes grasses avec de petits personnages en plastiques et des graviers de couleur.

Par la suite, de nouveaux produits sont arrivés tels que la mousse florale mouillable qui a complètement changé notre façon de travailler, la cellophane qui a remplacé le papier cristal pour les emballages ainsi que les agrafeuses ayant définitivement mis au rebut les épingles. De nouvelles fleurs ont été cultivées et mises sur le marché. Le marché de la gare de Lyon a été créé, du fait d'être alimenté par de nombreux grossistes et de producteurs régionaux. Puis, simultanément, un important producteur d'orchidées nous livrait ses produits en direct de Nantes. Les produits hollandais ont commencé à être distribués, étoffant immédiatement le marché de la fleur.

Au fil des années, grâce à ces nouveaux matériaux et fleurs, les modes ont changé. Je me souviens qu'en 1970 ou 1972, nous avons commencé à mettre de plus en plus de couleurs dans les fleurs de mariages : la mode était aux teintes pastel. Puis nous avons réalisé de nouvelles formes de bouquets qui avaient la caractéristique d'être très grands et très épurés. Nous enfermions les fleurs dans des boîtes rhodoïds transparentes⁵, notamment les très belles orchidées mauves « cattleyas », et ce fût notre spécialité pendant un moment. Nous vendions donc beaucoup de plantes, de très grandes plantes. Nos azalées étaient magnifiques, cultivées avec patience et beaucoup de soins. Pour les fêtes de fin d'année les ventes de ces dernières se décuplaient.

Au fur et à mesure, le syndicat des fleuristes a commencé à proposer des cours d'art floral sur le mariage, le deuil et la vente. Ce syndicat était très actif, animé par des jeunes enthousiastes devenus de grands fleuristes réputés et pour quelque uns toujours en activité.

Au début des années 1980 nous avons entendu parler de grands fleuristes parisiens qui exécutaient de grands décors pour fleurir les défilés de mode et le groupe d'art floral de la

⁵ Feuilles de plastique transparentes assez épaisses

société Interflora a commencé à faire parler de lui. Ce dernier nous proposait des formations très ciblées sur les couleurs et les textures. Nous avons donc commencé à faire des bouquets ronds. Les fournisseurs hollandais sont devenus nettement plus agressifs avec l'arrivée de leurs camions dans toutes les grandes villes pour vendre en direct leurs produits provenant du monde entier. Les orchidées arrivaient désormais par avions des pays d'Asie. Les grandes surfaces ont créé leurs propres rayons fleurs. Nos méthodes d'achats ont changé : les premiers cash & carry de fleurs et d'accessoires ouvraient leurs portes. La mode s'est mise à évoluer de plus en plus vite.

On ne compte plus les nouvelles boutiques et ateliers qui éclosent partout. Elles veulent être de petites parcelles de campagne où se mêlent un panaché de fleurs fraîches, de feuillages et de branches, de plantes potagères et d'autres objets de décoration. Nonobstant, ces boutiques disparaîtront aussi vite qu'elles étaient apparues. De nos jours, on parle de design floral : certains fleuristes ne vendent que des fleurs blanches, d'autres qu'une seule variété de fleur, ou encore des fleurs exotiques qui ne résistent pas à nos systèmes de chauffage.

Terminé les codes et les règles ! On peut et l'on doit surtout tout se permettre. Nous employons des matériaux comme le fil de fer ou l'acier, des contenants en zinc, des verreries colorées, des mousses de couleur qui ne se cachent plus, nous remplissons également nos vases avec de la gélatine de couleur, nous collons les fleurs sur des supports, nous disposons des fleurs courtes dans de grands vases et inversement, etc. Les emballages ont connu un changement radical : soit ils sont très sophistiqués avec papiers de soie, rubans et cellophane, soit ils sont très minimalistes avec une simple feuille de papier kraft et du raphia.

Aujourd'hui, le marché de la fleur est complètement bouleversé. Il existe des dizaines et peut-être des centaines de roses différentes. Les codes de couleurs dans les bouquets de mariées ou les compositions pour les deuils ont changé : nous utilisons uniquement les couleurs que la mariée exige et les tons que la personne défunte aimait. Cependant, entre les fleuristes « haut de gamme » et les distributeurs de bouquets, il subsiste un créneau à savoir celui du fleuriste traditionnel passionné par les fleurs, qui a su faire évoluer sa boutique et la mettre au goût du

jour et je sais que bon nombre d'adhérents du CEDAGE⁶ en font partie. Ils savent s'adapter, se former, chercher des idées, sortir de leur boutique, et surprendre leurs clients par leur imagination. »

Un fleuriste à la retraite, Lyon.

3. La biographie professionnelle des fleuristes interviewés

Le facteur explicatif commun du choix de ce métier qu'évoquent tous les interviewés est la passion comme ce que deux fleuristes nous ont confié : « J'aimais le jardinage, les fleurs. En 3è, je me suis renseignée et j'ai vu qu'il y avait le diplôme de CAP fleuriste en alternance, alors je me suis lancée » ou « depuis très jeune, j'ai souhaité devenir fleuriste ; une passion et une envie de créer chaque jour de nouvelles choses ». Cependant, dans notre échantillon, nous avons eu un cas particulier : selon lui, s'il a choisi ce métier c'est parce qu'au moment où il cherchait son contrat d'apprentissage pour le métier « toiletteur », il n'y en avait pas. Cela signifie donc qu'il a choisi le métier de fleuriste parce qu'il n'avait pas d'autres choix à sa disposition lors de sa prise de décision. Nonobstant, il ne s'agit que d'un cas exceptionnel. La plupart des interviewés ont commencé leur carrière par la création de leur entreprise. Sur le plan juridique en cette matière, nous pouvons retenir que les formes de société les plus fréquentes sont : SARL ou EURL. Une autre manière dont nous pouvons également exercer ce métier, si nous ne disposons pas de capacités financières suffisantes et d'une connaissance nécessaire en gestion d'entreprise : être salarié chez un fleuriste indépendant ou dans un rayon de fleurs au sein de grandes surfaces ou dans des hôtels de luxe.

De plus, il faut préciser que dans le métier fleuriste, nous avons une distinction entre les fleuristes indépendants, comme nous l'avons précédemment évoqué, et les fleuristes franchisés. Ceux-ci consistent en des chaînes comme Rapid'Flore, Monceau Fleur, et le Jardin des Fleurs qui bénéficient d'un savoir-faire marketing et commercial en contrepartie des obligations et du versement du droit de licence envers le franchiseur. Le Jardin des fleurs est apparu en 1989 et il fût rejoint par Rapid'Flore en 1995 puis par Monceau Fleurs en 1998.

⁶ Centre de Gestion Agréé pour les petites entreprises, commerçants ou artisans de toutes professions. Il est situé à Lyon et regroupe environ 20 000 adhérents. Il contrôle la comptabilité, et offre des services de conseils de formation.

Créé à Bordeaux en 1987 et développé en franchise depuis 1989, le Jardin des Fleurs est le premier réseau à avoir imposé à grande échelle le concept du libre-service de fleurs coupées. Ce principe est intéressant afin de baisser les prix sans amoindrir la qualité grâce aux achats centralisés et généré des volumes de vente importante. Tout cela en favorisant les achats d'impulsion. Au fur et à mesure, l'aspect visuel de ces magasins a évolué : l'intérieur est devenu de plus en plus chaleureux et malgré que le libre-service soit toujours présent sur leur devanture, ces derniers proposent désormais des compositions florales et de la « bouquetterie » plus traditionnelle sans franchir la limite de l'art floral. Le Jardin des Fleurs tente donc par ce moyen de se démarquer de Rapid'Flore pour se rapprocher du fonctionnement de Monceau Fleurs.

L'impact du contexte socio-économique joue d'ailleurs un rôle important dans leur choix : il y aurait une certaine tendance des Français à se faire plaisir dans la vie quotidienne. En effet, suite aux frustrations sur le long terme à cause des « crises » et circonstances économiques telles que le chômage, les individus privilégient autant les loisirs que l'emploi. La recherche du plaisir passe davantage par des satisfactions sensorielles qu'intellectuelles. Par ailleurs, le développement du bricolage ainsi que des émissions de télévisions sur la décoration participent à cette tendance. Les fleurs, proprement dit, ont pris de l'ampleur dans la vie des individus et traduisent que le domaine créatif est inépuisable. D'autre part, les fêtes traditionnelles comme la St Valentin, la fête des mères, des grands-mères, et autres favorisent également la pérennité des fleuristes. Autant de dates qui multiplient les occasions d'offrir des fleurs et permettent de positionner la rose au sein des premiers rangs des ventes. Sachant que les fleuristes ont une activité qui varie en fonction des saisons et événements particulier, ils souhaiteraient la désaisonnaliser en multipliant les événements, avec la fête des secrétaires par exemple. Ce moyen permettrait de mieux répartir l'activité dans l'année. Ces événements représentent également des instruments de promotions : les boutiques peuvent ainsi mettre en avant de nouveaux produits et jouer sur une nouvelle cible de clientèle. En effet, cette dernière deviendrait de plus en plus masculine, ce qui signifie de nouveaux besoins à satisfaire.

Avant de se lancer dans l'aventure de chef d'entreprise, certains fleuristes avaient au préalable eu des expériences dans ce métier ou dans d'autres relativement proches. Par exemple, la décoration et le bricolage. Or, la continuité et la proximité des arts de décoration n'excluent

pas la possibilité de reconversion vers le métier « fleuriste » dont deux cas de notre échantillon peuvent justifier : l'un est un ancien VRP et l'autre forestier. Certains ont suivi des formations professionnelles visant les diplômes comme : le CAP, le BEP fleuriste, le Bac Professionnel, le Brevet de maitrise. L'apprentissage est également un moyen d'être directement lié à l'activité de l'entreprise et de lier le plus vite possible la pratique à la théorie. Pour la plupart des personnes interrogées, le premier diplôme obtenu est le CAP fleuriste. Néanmoins une autre personne a débuté par le BT, puis le BTS, suivi du DNAP et de l'ONSEP en design graphique. Nonobstant, il n'est pas obligatoire de posséder un diplôme pour se mettre à son compte, mais cela est relativement nécessaire pour être embauché dans un tel commerce. De part cette embauche, l'employé acquiert des compétences au fil des années de travail. Les diplômes ne sont donc pas nécessairement obligatoires mais permettent d'apporter un « plus » au commerce dans lequel l'individu travaille. A titre d'exemple nous pouvons citer les expériences dans les métiers de l'horticole et de l'art floral. Au cours de la carrière professionnelle, il est envisageable de réaliser des formations afin de se mettre à jour sur les dernières techniques d'entretien, de compositions, de tendances et autres. Il est également envisageable de suivre une formation sur Lille, Paris,... Une de nos fleuristes n'en réalise aucune car avec son « café-fleurs », le déplacement est difficile à organiser. Elle se documente donc énormément et fait appel à une amie qui apprend le métier : une sorte d'alliance complémentaire pour mieux réussir. Au sein de notre échantillon, un gérant d'une boutique de fleurs a réalisé une formation « entreprendre et créer son entreprise » à la CCI.

Concernant les questions des compétences requises pour le métier « fleuriste », hormis la créativité, il faut en évoquer les compétences cruciales suivantes :

- Les connaissances intellectuelles sont importantes pour savoir de quelles manières effectuer l'entretien des fleurs, car chaque fleur suscite un entretien particulier : il faut donc maîtriser toutes les connaissances botaniques. De plus, il faut maîtriser correctement le français et son orthographe puisqu'en contact direct avec les clients l'oral et l'écrit sont nécessaires.
- Le fleuriste doit posséder des compétences essentielles : d'une part le savoir-faire tel que le goût artistique, l'organisation, le goût pour la décoration ; et d'autre part le

savoir-être, à savoir le dynamisme, l'écoute de la clientèle et le sens du relationnel, savoir anticiper les attentes des clients, posséder le sens du service, gérer les situations face à divers comportement des clients parfois très exigeant.

- Ce métier requiert une grande part d'initiative personnelle notamment dans le cadre de la mode : chaque année cette dernière change et il est indispensable de la suivre pour être au goût du jour. L'innovation et le changement sont des critères jugés par les clients : ils recherchent de la personnalité à travers les compositions florales et c'est dans ce but que le choix des fleurs est une des clés pour la satisfaction de la clientèle exigeante afin de la fidéliser. Or, cette libre initiative ne relève que de la compétence des fleuristes indépendants. En effet, les fleuristes franchisés doivent suivre à la lettre les « cahiers de tendances trimestrielles » que l'enseigne leur transmet régulièrement en fonction des saisons et de la tendance.
- Les connaissances en gestion sont importantes lorsque l'on doit gérer un tel commerce : gestion des stocks, fiscalité, comptabilité, hygiène,...
- Il est nécessaire finalement d'avoir une relativement bonne constitution physique puisque le travail journalier s'effectue debout ainsi que dans le froid et l'humidité. Le courage et la maîtrise de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée sont indispensables puisque les horaires ne sont pas toujours évidents.

4. Les histoires inédites des fleuristes

Auparavant, le métier de fleuriste était avant tout une profession choisie par la passion et par la nécessité de trouver un emploi agréable à un âge relativement jeune. Cela débouchait généralement par l'installation à son propre compte jusqu'à l'âge de la retraite. Une longue période d'activité dans la même profession indiquait une réelle satisfaction professionnelle et personnelle. En revanche, de nos jours, une insatisfaction professionnelle provoque un désœuvrement personnel qui se traduit par une réorientation professionnelle. En effet, le témoignage suivant permet d'illustrer les propos susmentionnés :

« J'ai quitté l'école à 14 ans et je désirais être coiffeur. Ne trouvant pas de place d'apprenti, mon père m'a proposé un emploi chez un fleuriste. J'y suis resté jusqu'à ce que j'ouvre ma

propre boutique dix-sept ans plus tard en 1981 ! Or, j'ai beaucoup aimé ce métier : les fleurs, les plantes et la botanique. Par contre, dans notre magasin je m'occupais des achats, des plantes et de la comptabilité-gestion. Mon épouse a un goût artistique beaucoup plus développé que le mien et c'est l'artiste »

D'après notre fleuriste, ces années d'activité n'ont rien à voir avec l'activité de fleuriste d'aujourd'hui. En effet, le contact humain était très présent : un mélange de joies, de fous rires, et malheureusement parfois de tristesse lors de décès car l'artisan connaissait ses clients. Les fleuristes de maintenant, pour la plupart, sont comme détachés des liens émotionnels les rattachant avec leur clientèle. Ces derniers réalisent certes leur travail, mais avec moins de rapports humains qui sont pourtant l'aspect jovial et complice de ce métier. Cette évolution peut être reflétée par la comparaison de ces deux propos suivants :

« Nous livrions les fleurs dans les chambres des malades et de nombreuses fois j'ai mis les fleurs dans un vase auprès de ceux-ci. J'ai vu de beaucoup de bébés avec leur maman. C'est la vie ! Maintenant on laisse les fleurs à l'accueil. J'adorais livrer et constater l'effet de surprise, l'accueil des gens, l'étonnement et l'émotion à chaque fois. Aujourd'hui ce sont des Sociétés de livraison qui s'en chargent car le personnel coûte trop cher pour qu'il gaspille du temps dans les embouteillages et davantage pour le patron »

« Pendant plusieurs années j'ai réalisé des livraisons à vélo, même pour livrer des couronnes mortuaires. Nous mettions un lien pour les accrocher sur le corbillard, ce qui me permettait de le tenir avec ma main gauche sur mon épaule et j'avais la couronne dans le dos, ce devait être très surprenant de me voir » (le témoignage d'un fleuriste des années soixante).

« Au préalable, je désirais être toiletteuse canin, mais n'ayant trouvé aucun contrat d'apprentissage hormis de celui de fleuriste je me suis lancée dans cette voie »

« Les avantages sont le plaisir de créer, de faire un métier agréable en relation avec les sens (couleurs à la vue, et les arômes à l'odorat). On est également en contact avec des gens : c'est agréable de parler avec la clientèle » (le témoignage d'une fleuriste d'aujourd'hui).

Il est possible que cet aspect relationnel actuel résulte des méthodes de transports et de communication. En effet, les livraisons se réalisent désormais par le biais de sociétés

spécialisées et les conversations sont devenues impersonnelles. Aujourd'hui, il existe des processus de vente qui démunissent les contacts humains. A titre d'exemple il existe le célèbre « SBAM » : le Sourire, Bonjour, Au revoir et Merci. Auparavant, il n'y avait en aucun cas besoin de codifier ces mesures de politesses et de socialisation. Or, c'est dans les aspects quotidiens de la vie courante que réside la poésie et notre fleuriste a assisté à ces moments précieux tels que ceux-ci :

« En 1969 ou 1971, j'ai livré des fleurs dans un petit village. C'était dans une ferme ancienne, dans laquelle vivait un couple du pays d'une soixantaine d'années. C'était leur fille adoptive qui leur envoyait des fleurs pour leur anniversaire de mariage. Leurs propres enfants avaient oublié. Ils étaient si heureux qu'ils ont ouvert une bouteille de vin et ne me laissaient plus partir, ce fut très beau et très émouvant »

« Il m'est arrivé de porter un petit bouquet de fleur pour la mère d'une cliente. Cette dernière était décédée et sa fille m'a demandé de le lui mettre dans les mains. J'avais 18 ou 20 ans et je la connaissais. Nous avons pris la clé de la morgue à l'entrée de l'hôpital et je suis allé seul ouvrir le tiroir et disposer les fleurs. Je n'ai pas trop aimé, mais cela ni choqué, ni bouleversé. Impensable aujourd'hui ! »

Un fleuriste était également le principal témoin de l'évolution des familles dans la ville ou le village dans lequel il était implanté depuis une assez longue période. Il est possible de considérer que sa clientèle était au fur et à mesure comme une seconde famille. Les contacts humains s'accroissent et se renforcent. Malheureusement, la clientèle est de plus en plus volage amoindrissant la probabilité pour un fleuriste actuel de rester toute sa carrière au même endroit. L'environnement économique est de plus en plus hostile, notamment avec les nouvelles chaînes qui s'installent.

« Un fleuriste qui reste longtemps en activité au même endroit voit vivre et évoluer les familles. Les parents qui ont des enfants. Ceux-ci se marient, ont des enfants, qui se marient à leur tour, et les parents décèdent. Naissance, baptêmes, mariages, maladie, décès, c'est la roue de la vie symbolisée par la couronne florale de deuil. C'est avec émotion que nous travaillons pour le mariage d'un enfant lorsque nous avons livré des fleurs pour sa naissance et avec de la peine lorsque quelqu'un de cette famille décède. Mais les clients sont de moins en moins

fidèles, les familles se dispersent et aussi, les fleuristes restent moins longtemps au même emplacement »

Ces changements de comportements s'illustrent également au travers de la disparition de certaines pratiques auparavant réalisées. A titre d'exemple, les pourboires qui étaient la traduction de la satisfaction des clients et de leur générosité. Ces usages n'ont pas entièrement disparus, juste relativement moins répandus. La satisfaction de la clientèle peut se représenter uniquement par le sourire et les formules de politesse pour la plupart du temps. Il est évident que certains individus puissent témoigner leur satisfaction par d'autres présents tels qu'une boîte de chocolats. Un fleuriste nous relate une anecdote à ce propos :

« Un des avantages était les pourboires. En 1967, avec les pourboires que je me suis fait à l'occasion de la fête des mères, je me suis acheté un tourne-disque, le fameux Teppaz. Cela représentait une belle somme ! »

Nous nous sommes questionnées également sur les témoignages des fleuristes via l'interrogation suivante : pourquoi avons-nous l'impression que les témoignages des fleuristes soient comme « sans vie » alors que paradoxalement ce métier regorge forcément de belles anecdotes ? Situation paradoxale jusqu'à ce que notre fleuriste nous confie avec plaisir ses plus beaux souvenirs. Nous savions que les fleuristes avaient de belles choses à raconter, seulement nous n'avions pas compris immédiatement que les témoignages attrayant étaient fonction de la période durant laquelle le fleuriste exerce. De nos jours, comme susmentionné, les contacts et souvenirs ne sont plus les mêmes. Actuellement, les individus nous semblent moins sensibles, moins patients et n'échangent plus de la même manière :

« Aujourd'hui la vie est plus rapide, on prend moins le temps de vivre. Il subsiste encore quelques anecdotes, mais les commerçants n'en rient plus, ils se fâchent. Pour le 1er avril nous nous faisons des blagues entre fleuristes : une livraison à une adresse inconnue, et nous en plaisantions ensemble. Actuellement, cela ne se fait plus du tout »

« Un autre souvenir : avant 1968, nous avions une très bonne cliente relativement exigeante. Un jour elle a souhaité mettre quelques plantes vertes dans son appartement. Elle les choisissait par téléphone et je lui portais en vélo ! Elle essayait de les agencer, choisissait et je

faisais des allées retours avec les plantes sous un bras. Bon, ce n'était pas très loin, 2 ou 3 km je pense. Il est impossible d'imaginer cela aujourd'hui ! J'étais un gamin plutôt petit et je livrais même des couronnes avec ce vélo, dommage que je n'ai pas de photo »

Témoins également des changements de coutumes, des fleuristes nous dévoilent des histoires inédites que nous n'aurions pas imaginées. La saint Valentin est une fête symbolique durant laquelle les cadeaux de fleurs sont importants traduisant l'amour. Avec le temps et les mœurs, les habitudes se sont modifiées :

« Dans les années 1960 et 1970, la Saint valentin était très peu fêtée ! Les hommes avaient des scrupules, de la pudeur ou de la honte à offrir des fleurs qui veulent dire « je t'aime ». Nous argumentions en disant que c'était la fête de l'amitié. Aujourd'hui il n'y a plus cette barrière psychologique »

« Un jour une dame assez jeune nous a demandé de livrer des roses chez un homme, c'était inhabituel à l'époque (avant 1970), elle a payé le bouquet et avant de partir elle a cassé les têtes des roses. Je n'ai livré que les tiges... Ma patronne était furieuse que j'aie accepté. Lors de la livraison, j'ai sonné à la porte, dans un immeuble, lorsque j'ai entendu que quelqu'un arrivait, j'ai posé le bouquet sur le paillason et suis parti en courant... »

« Nous avons, avant 1970, un client important qui avait une entreprise. Lorsqu'il était content d'un de ses collaborateurs proches, il envoyait des roses l'épouse de ce collaborateur. Ma patronne n'a jamais pu lui faire comprendre que l'on n'offrait pas de roses rouges à une dame ! Et un jour il s'est plaint que nous n'avions pas livré son bouquet. Or, je l'avais bien livré, mais la dame qui n'avait pu déchiffrer la signature l'avait jeté pour que son mari ne le voit pas ».

5. L'interaction au travail et avec l'environnement des fleuristes

Comme nous n'avons pas eu un échantillon représentatif de la population fleuriste, nous nous limitons à l'étude des interactions au sein de chaque commerce de fleurs de notre échantillon. Bien qu'elle n'ait pas une valeur scientifique dans le sens où elle ne peut s'extrapoler vers la population « fleuriste » en France et qu'elle ne peut nous permettre de formuler les

caractéristiques en cette matière, cette étude limitée peut nous servir à tirer quelques remarques intéressantes des enquêtes réalisées.

La première remarque est que la complémentarité des compétences entre les acteurs du fleuriste indépendant et qui se mettent à leur propre compte est très importante parce qu'autre que les compétences inhérentes au métier fleuriste comme nous avons susmentionnées, la gestion d'entreprise et le savoir-faire commercial et d'autres compétences liées à la décoration sont essentielles. Certes, un fleuriste peut créer et gérer son entreprise sans avoir besoin des associés mais la rentabilité et le fonctionnement de son entreprise sont plus assurés dans le cas où il peut se mettre avec quelqu'un qui est supposé avoir des compétences complémentaires. La relation entre les associés est fondée aussi sur la confiance. Cette remarque peut se justifier par l'un des cas de notre échantillon : les deux associés se connaissent avant la création de leur SARL et les deux avaient tous exercés des métiers de décoration. Lors de notre entretien, l'entente et la confiance mutuelle reflètent non seulement par leurs parcours professionnels avant mais aussi par la manière dont ils ont répondu à nos questions.

La deuxième remarque est que le succès d'un fleuriste peut se garantir par la relation avec leur clientèle et leur fournisseur, leur partenaire publicitaire,... De ce point de vue, il est important pour un fleuriste d'entretenir et d'améliorer en permanence les contacts et les relations parce que c'est grâce à ces relations que les fleuristes ont une clientèle fixe qui garantit une part du chiffre d'affaire stable et à partir de celle-ci ils peuvent tisser d'autres relations.

CONCLUSION

L'application des approches théoriques en sociologie des professions à l'analyse du métier de fleuriste a représenté pour nous un exercice enrichissant car cela nous a permis de savoir dans quelle mesure nous pouvions appliquer les théories. Cela suppose une adaptation des réflexions théoriques à la réalité, en l'occurrence, l'adaptation et le choix du courant interactionnisme concernant la biographie de la profession et l'interaction des fleuristes.

Le métier « fleuriste » est au final une occupation qui n'est pas marquée par le professionnalisme mais qui est caractérisé par un développement personnel et une évolution de carrière. C'est un métier qui nécessite à la fois, la créativité, les initiatives et la gestion. Cette découverte nous paraît étonnante car au début du travail, nous n'avions pensé qu'à l'aspect créatif du métier et nous avons donc ignoré l'aspect rationnel de la gestion.

Par ailleurs, la prise de la décision de devenir un fleuriste que ce soit fleuriste indépendant ou fleuriste-employé dans une structure est contingente et elle est déterminée par plusieurs facteurs autres que passion, contrainte économique, influence familiale,... que nous avons évoqués au dessus. Il est intéressant aussi qu'il y ait une évolution temporelle en ce qui concerne la part de chaque facteur dans le choix.

Concernant les apports pratiques de la monographie, elle nous a amenées à aller sur le terrain pour étudier sur place et d'entrer en contact avec les fleuristes pour découvrir et comprendre de manière concrète ce métier. Néanmoins, nous avons rencontré plusieurs difficultés à savoir la disponibilité des individus interrogés et leur bonne volonté à répondre. En dehors de ce premier obstacle, une grande majorité d'entre eux n'ont pu exprimer leur réelle joie et bonheur d'occuper un poste qui a priori relève de leur choix personnel. Nous pensions donc recueillir des témoignages vivants, garnis d'anecdotes et d'arguments reflétant la passion d'exercer un tel métier. Or, il s'avérerait qu'aujourd'hui, la plupart des individus ne choisissent un métier qu'en fonction de critères d'accessibilité et de contraintes. Ce n'était pas le cas chez la génération précédente, pour qui la passion et surtout le plaisir priment sur d'autres facteurs.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrage :

DUBAR C. et TRIPIER P. *Sociologie des professions*, Armand Colin, 1998.

ECHAUDEMAISON C.-D. *Dictionnaire d'économie et des sciences sociales*, Nathan, 1997.

Webographie :

www.cidj.com. *Fleuriste*, février 2010.

www.florajet.com. *Fleuriste : un métier aux multiples facettes*, février 2010.

www.formaguide.com. *Formation fleuriste : diplômés*, février 2010.

www.kelformation.com, CIDJ. *Formation fleuriste*, février 2010.

www.studya.com. *Le fleuriste*, février 2010.

www.onisep.fr. *Fleuriste*, février 2010.

www.annflore.typepad.com, Joël Bruffin. *Joël votre fleuriste*, mars 2010

ANNEXES

Questionnaire	27
Prise de contact internet	30

QUESTIONNAIRE

Métier

En quoi consiste votre métier ?

Les principales qualités (physiques, psychologiques, intellectuelles,...) demandées dans cette profession sont :

Selon vous, hormis les connaissances de gestion et de botaniques, y-a-t-il une part d'initiative personnelle pour un fleuriste ?

Carrière

Est-il facile de trouver un emploi dans votre branche ? Pourquoi ?

Si vous êtes employé(e), quelles sont vos perspectives de promotion ? Comment envisagez-vous d'y parvenir ?

Connaissez-vous la tranche d'âge moyenne dans votre métier ?

Quels sont les diplômes préparant à ce métier ?

Quel a été votre premier diplôme ? Et les suivants s'il y en a ?

Ce dernier vous-a-t-il permis d'exercer votre premier métier ? Pourquoi ?

Avez-vous fait des formations au cours de votre carrière professionnelle ?

Avez-vous exercé un autre métier auparavant ?

Pourquoi avez-vous choisi ce métier ?

Statut de l'entreprise

Etes-vous chef d'entreprise ou gérant d'une société ?

Votre entreprise est-elle franchisée ou indépendante ?

Quel est le statut juridique de votre entreprise ? (SARL, EURL, EI,...)

Conditions de travail

Quels sont les apports et les difficultés de ce métier selon vous ?

Combien d'heures travaillez-vous par semaine ? Vos horaires sont-ils réguliers ? Faites-vous des heures supplémentaires ?

Relations professionnelles

Comment déterminez-vous vos clients cibles ?

Quels sont vos partenaires commerciaux ? (ex : fournisseurs de végétaux, de matériels, ...)

PRISE DE CONTACT INTERNET

Le 04/03/2010

Bonjour,

Nous nous permettons de vous contacter car dans le cadre de nos études (Master I Ressources Humaines) nous devons réaliser une monographie. Pour cela nous avons désiré nous intéresser au métier de fleuriste. Nous aurions souhaité connaître quelques anecdotes durant votre activité et la façon dont le métier a évolué. Nous précisons que les renseignements fournis resteront anonymes et nous pourrions vous transmettre si vous le désirez le dossier réalisé une fois achevé.

Nous vous remercions de votre aide qui nous serait précieuse.

Cordialement,

Do Ly & Mélanie Leroy

Master I Ressources Humaines

Institut d'Administration des Entreprises

Amiens

Le 04/03/2010

Bonjour Mesdemoiselles,

Pouvez m'accorder quelques jours pour réunir quelques souvenirs ? C'est avec plaisir que je vous les transmettrai.

Cordialement

Monsieur X

Le 04/03/2010

Nous vous remercions beaucoup, nous avons cherché sur internet et c'est avec plaisir que nous sommes arrivées sur votre site. Nous avons interrogé plusieurs fleuristes mais nous croyons qu'il nous manque des éléments, nous trouvons qu'il n'y a pas assez de plaisir et de passion dans ce qu'ils nous ont dit. Nous ne savons pas comment le dire, mais nous voudrions en savoir plus. Nous nous prenons au jeu sur cette enquête de terrain et nous apprécierons dialoguer avec vous. Quand nous avons envoyé ce mail nous nous sommes dit "pourvue que nous ayons une réponse et que le site soit encore actif".

Cordialement

Do Ly & Mélanie Leroy

Le 09/03/2010

Bonsoir,

Epreuve très difficile, plus difficile que je ne pensais. Je ne vous oublie pas. Si j'ai bien compris, vous voulez quelques anecdotes sur le métier de fleuriste, mais entre le passé et le présent. J'ai commencé, mais j'ai eu beaucoup à faire.... Ci-joint le tout début, est-ce bien ce que vous voulez (je ne l'ai pas relu !) à plus.

Cordialement

Monsieur X

Le 10/03/2010

Bonjour,

Je continue donc, j'écris mes idées en vrac et vous prendrez ce que vous voulez. Je vous laisse mettre en forme et corriger les fautes. Je vous autorise à utiliser ce qui peut vous servir, si vous pouvez citer la source du blog ce serait sympa. à +

Monsieur X