

RAPPORT DE RECHERCHE
VOLET GROUPES DE DISCUSSION

TRAVAILLEURS AUTONOMES

CDÉC CENTRE-NORD

Présenté par :

Société BPS
Juin 2000

Table des matières

1.	Contexte de la recherche	3
2.	Objectifs	3
3.	Méthodologie.....	3
4.	Faits saillants.....	5
4.1	Profil des participants.....	5
4.2	Situation actuelle	5
4.3	Objectifs personnels et professionnels	8
4.4	Difficultés rencontrées et besoins	9
4.5	Perception et évaluation CDÉC et autres organismes	11
5.	Conclusion et recommandations	11

ANNEXES

Annexe 1 : Guide de discussion

Annexe 2 : Tableaux synthèses

1. Contexte de la recherche

La recherche faisant l'objet du présent rapport s'inscrit dans le cadre d'un projet, coordonné par la CDÉC Centre-Nord de Montréal, à titre de mandataire du CLD de Montréal, portant sur l'analyse de la situation des travailleurs autonomes dans le secteur Centre-Nord.

La CDÉC a mandaté la Société BPS, une firme indépendante de recherche, pour la réalisation d'une partie de l'étude, soit la cueillette de données secondaires et la réalisation d'une étude qualitative auprès de travailleurs autonomes oeuvrant sur son territoire.

Cette étude s'inscrit dans le cadre de la planification stratégique de la Corporation et est en appui aux décisions de développement et de mise en application de nouveaux services et mesures d'aide pour la clientèle des travailleurs autonomes.

2. Objectifs

L'objectif principal de la démarche de recherche qualitative visait à identifier les attentes et les besoins de la clientèle des travailleurs autonomes, en termes de services et de mesures d'aide à développer afin d'appuyer la prise de décisions et la détermination des paramètres de développement des services et des produits destinés à cette clientèle-cible.

3. Méthodologie

Considérant l'importance du dossier de recherche sur les travailleurs autonomes, quatre groupes de discussion réunissant des travailleurs autonomes établis sur le territoire ont été réalisés au cours des deux premières semaines de juin, soit les 6, 7, 12 et 13 juin.

La composition des groupes a été établie, en collaboration avec la responsable de dossier de la corporation, de façon à refléter le plus adéquatement possible les profils distinctifs de cette clientèle.

La méthode de groupes de discussion a été retenue car elle permet de recueillir des informations précises et de faire ressortir les impressions des participants, dans le cadre d'une démarche rigoureuse et dirigée par des professionnels de la recherche.

La discussion de groupe, dans un tel cadre d'analyse, a généré un maximum d'informations et permis de faire interagir les participants sur leur vécu et leurs aspirations de croissance, de même que leurs attentes et besoins en tant que travailleurs autonomes.

Un groupe spécifique réunissant des travailleurs autonomes ayant déjà bénéficié de mesures d'aide ou sollicité une aide particulière a été réalisé afin de recueillir leurs impressions et une évaluation de base de la Corporation.

En résumé, la composante retenue des groupes était la suivante :

- 6 juin : Clients de la CDÉC
Hommes (60%) et femmes (40%)
Bonne répartition par groupe d'âge, par nombre d'années d'expérience à titre de TA et par scolarité.
- 7 juin : Hommes
Bonne répartition par groupe d'âge, par nombre d'années d'expérience à titre de TA et par scolarité.
- 12 juin Femmes
Bonne répartition par groupe d'âge, par nombre d'années d'expérience à titre de TA et par scolarité.
- 13 juin : Hommes
Bonne répartition par groupe d'âge, par nombre d'années d'expérience à titre de TA et par scolarité.

4. Faits saillants

4.1 Profil des participants

Les participants sont tous établis à titre de travailleur autonome sur le territoire Centre-Nord et oeuvrent dans des domaines d'activités variés.

Au total, trente et une personnes ont participé à un des quatre groupes de discussion. Les groupes ont eu lieu dans des locaux aménagés spécifiquement pour la réalisation de groupes de discussion, soit une salle de réunion dotée d'un système d'enregistrement audio et d'un miroir sans teint pour permettre l'observation de la réunion par les mandataires de l'étude et l'équipe de recherche.

Le tableau suivant illustre le profil diversifié des travailleurs autonomes rencontrés et recrutés à partir des listes fournies par la Corporation :

Sexe	Âge	Scolarité	Expérience TA	Domaine d'activités
Homme : 19	19-34 ans : 7	Secondaire non-complété : 4	1 ans et moins : 8	Arts, culturel : 5 Commerce : 6 Communication, Rédaction : 2
Femmes : 13	35-44 ans : 13	Secondaire : 9	2-3 ans : 11	Construction : 1 Divertissement : 1 Finances & ass. : 1
	45-54 ans : 7	Collégial : 5	Plus de 3 ans : 12	Infographie : 2 Informatique : 3 Manufacturier : 1
	55-64 ans : 4	Université : 13		Mode : 1 Restauration : 1 Santé : 4 Serv. Profes. : 1 Transport : 1 Vente : 1

4.2 Situation actuelle

Bien que certains y soient arrivés suite à une perte d'emploi, la très grande majorité des travailleurs autonomes rencontrés le sont maintenant par choix et désirent le rester dans la mesure où ils peuvent survivre et se payer un salaire de base minimal pour vivre. Globalement, l'analyse de la situation est très positive et les intervenants rencontrés ne paraissent pas regretter leur choix. *Si c'était à refaire, la très grande majorité choisirait d'être TA.*

La passion du métier exercé, le désir de liberté et de contrôle sur sa vie, l'impression de réussir quelque chose, de se réaliser, de s'accomplir, le sentiment d'autonomie et la possibilité d'être plus créateur semblent être les principaux éléments positifs reliés à la situation de travailleur autonome.

De plus, la possibilité d'être son propre patron, donc d'avoir moins de contraintes et d'en retirer plus du point de vue monétaire (actuellement ou dans l'avenir) sont des facteurs importants pour le choix d'être travailleur autonome.

- « *Le plaisir de regarder ce qui est accompli* »
- « *Possibilité de faire de l'argent* »
- « *Être son propre patron* »
- « *Liberté de mon temps, d'action, d'agir, d'horaires* »
- « *La satisfaction personnelle* »
- « *Déterminer mes horaires et mes limites* »
- « *Fournir son plein rendement* »
- « *Se réaliser et réaliser ses rêves* »
- « *Pas de temps gaspillé* »
- « *Construire, réaliser quelque chose* »

Les notions de temps et de liberté dominant dans les éléments en faveur de la situation de travailleur autonome, cependant, ce sont aussi des éléments liés à ces notions qui semblent représenter des contraintes ou aspects négatifs dans la situation du TA.

Le manque de temps pour soi ou pour la famille, le sentiment qu'il n'y a plus de limite entre la vie professionnelle et la vie personnelle, la difficulté à gérer les priorités et à planifier, la nécessité d'aller chercher et convaincre le client, les obligations administratives et gouvernementales (impôts, taxes, permis, etc.), le sentiment d'être continuellement en action et le niveau de stress élevé sont des éléments importants à connotation négative dans la situation des TA rencontrés.

De plus, deux aspects ressortent particulièrement dans les éléments négatifs invoqués soit le sentiment d'isolement et de solitude et l'insécurité financière, combinée à l'absence d'avantages « sociaux » :

- « *Pas de sécurité, insécurité mensuelle* »
- « *On se sent parfois seul* »
- « *Solitude et ennui, isolement* »
- « *Manque de contacts avec d'autres travailleurs* »
- « *Aucun filet financier* »
- « *Pas beaucoup de vie familiale et sociale* »
- « *Doit tout concilier (temps, besoins et obligations)* »
- « *Double vie dans un même environnement* »

- « *Manque de temps* »
- « *Avoir toujours quelque chose dans la tête* »
- « *L'administration* »
- « *Trop d'heures* »
- « *Courir après les clients* »
- « *Se vendre continuellement* »
- « *Pas d'heure pour commencer ni finir* »
- « *Constamment en train de faire des choix difficiles* »
- « *Pas assez de temps pour cibler ses objectifs* »

On note certaines distinctions selon le nombre d'années d'expérience et l'âge des participants. Les plus jeunes semblent d'avantage anxieux, souffrir de l'isolement et manquer de temps personnel alors que les plus âgés paraissent plus écrasés par les obligations administratives, le manque de temps pour la famille et les loisirs et l'absence d'avantages sociaux. Le fait que plusieurs combinent un emploi régulier ne favorise pas leur situation de TA autrement que par l'apport de ressources monétaires.

En considérant les plus et les moins de leur situation, les TA rencontrés semblent satisfaits de leur situation et conseilleraient probablement à quelqu'un qui les consulterait de devenir TA mais en respectant certaines conditions essentielles :

- ◆ *Aimer ce qu'il fait;*
- ◆ *Ne pas s'isoler;*
- ◆ *Ne pas trop s'endetter au départ et investir tout son avoir personnel;*
- ◆ *Savoir gérer son temps et savoir, au départ, qu'il faudra en donner beaucoup;*
- ◆ *Faire un plan d'affaires, se donner des objectifs et les respecter;*
- ◆ *S'assurer d'avoir une personnalité compatible avec le travailleur autonome, soit, énergie, passion, flexibilité, capacité de travailler seul, gestion du temps, intuition et persévérance;*
- ◆ *Avoir une autonomie financière suffisante et prévoir les creux;*
- ◆ *Se faire confiance;*
- ◆ *S'assurer d'avoir du soutien;*
- ◆ *Avoir et se bâtir un réseau;*
- ◆ *Savoir se vendre;*
- ◆ *Ne pas laisser un fonctionnaire tout contrôler;*
- ◆ *Ne pas se fier aveuglément aux études de marché sans utiliser son bon sens et son intuition;*
- ◆ *Ne pas dépendre seulement de quelques clients;*

Il est important de préciser que les femmes semblent avoir davantage de difficulté à fixer leur horaire, se vendre et avoir un peu moins confiance en elles. De plus, elle paraissent ressentir plus fortement le manque de temps et le

problème de conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle... ou du moins elles l'expriment plus ouvertement.

Les participants semblent avoir apprécié le recul et le moment de réflexion qui leur a été fourni par la rencontre, et l'ensemble en est ressorti motivé et content d'avoir échangé avec d'autres TA. Cette discussion leur a permis de réaliser que, bien que travaillant dans différents domaines et ayant un profil différent, ceux-ci vivent des sentiments similaires.

Généralement, le volet développement des affaires et démarchage est presque inexistant et très peu pris en charge par les travailleurs autonomes rencontrés. On planifie très peu, fait le démarchage strictement nécessaire et compte beaucoup sur le réseautage sans vraiment en appliquer les principes.

*« C'est souvent le client qui nous réfère »
« Je ne fais rien mais il faudrait que je me décide »
« La publicité ne rapporte pas toujours »*

Concernant le plan d'affaires, les hommes semblent y accorder une plus grande importance mais semblent l'avoir davantage élaboré pour aller chercher du financement, sans nécessairement s'en servir.

« C'est un outil pour la banque ou pour les subventions »

4.3 Objectifs personnels et professionnels

Un des aspects qui ressort le plus fortement lorsqu'on discute avec les travailleurs autonomes de leurs objectifs personnels et professionnels est sans contredit leur difficulté à distinguer les deux volets et à parler d'eux-mêmes en dehors de leur profession ou leur métier. Plusieurs participants ont eu une réelle difficulté à verbaliser leurs aspirations personnelles, et le volet travail paraît dominer.

Globalement, il ressort que le court terme au niveau personnel est fortement lié à des besoins que certains qualifieraient de base de base, soit maintenir la santé, acheter une voiture, avoir un logement plus grand, augmenter les revenus, suivre des cours, sortir davantage, prendre des vacances et passer plus de temps en famille.

Au niveau du long terme, on pense plus à des investissements personnels plus importants, comme acheter une maison, faire un voyage, diminuer le temps de travail, s'occuper des enfants et fonder une famille.

En ce qui a trait aux objectifs professionnels, le court terme se caractérise par la possibilité d'augmenter les revenus, pour atteindre un salaire convenable, l'augmentation de la clientèle, l'aménagement dans des locaux autres que le lieu de résidence, la possibilité de suivre des cours pour améliorer son français et maîtriser d'autres logiciels.

Par ailleurs, les aspirations à long terme seraient principalement, d'avoir la possibilité d'embaucher, d'acheter le site locatif, de se dégager du volet administratif et marketing pour exercer son métier, de réduire significativement le temps de travail et profiter de la vie et, dans certains cas, par des aspirations d'expansion coopérative, mais très peu.

La réussite semble se définir davantage par la stabilité financière et la liberté de temps et d'action que par le chiffre d'affaires et l'expansion de l'entreprise. En fait, très peu des participants ont parlé de leur entreprise comme une entité distincte d'eux-mêmes.

4.4 Difficultés rencontrées et besoins

Les principales difficultés que semblent rencontrer les travailleurs sont les capacités limitées de recherche et d'obtention de financement, la gestion du temps, les habiletés de démarchage et de gestion de la clientèle et d'assumer les tâches administratives. Sur le plan plus personnel, ces travailleurs paraissent souffrir d'un manque de reconnaissance et d'une image peu dorée, ce qui ne paraît pas convenir à la plupart.

- « On est souvent perçu comme une coche en dessous »
- « Il y a encore beaucoup de préjugés et d'idées préconçues sur les TA (ex-chômeurs ou assistés sociaux) »
- « Il faut vraiment faire ses preuves »
- « L'impression que je dois rassurer souvent le client »
- « Notre image de marque n'est pas celle d'une compagnie »

On semble manquer de soutien sur le plan personnel, professionnel et financier, souffrir dans plusieurs cas d'isolement et être carencé en informations qui peuvent être utiles aux TA.

Globalement, on peut dire que les besoins des TA se ressemblent, quelque soit le domaine d'activités et que c'est davantage le nombre d'années d'expérience ou d'existence à titre de TA qui discriminent les besoins et les attentes. Certains

éléments ressortent mais avec des variantes selon le profil d'expérience. On parle en effet de financement, de soutien, de formation, d'information et de réseautage mais avec une connotation différente si on est en démarrage, post-démarrage ou en exploitation depuis plus de trois ans.

Les besoins dominants des TA *en démarrage* (un an et moins) seraient :

- ◆ Du financement pour leur assurer un salaire de base pour survivre;
- ◆ De l'information, pour être certain de ne rien laisser au hasard et profiter de toutes les occasions pour aider au démarrage et au développement;
- ◆ Du support et de l'encadrement pour bien faire les choses et se donner les meilleures chances de réussite;
- ◆ Du réseautage pour aller chercher plus facilement des clients;
- ◆ De l'aide pour faire affaire avec les banques et obtenir le financement adéquat au bon moment.

Les TA *en post-démarrage* (deux à trois ans) mentionnent principalement des besoins :

- ◆ En termes d'accès plus facile au financement pour des projets spécifiques, l'achat d'équipement ou le fond de roulement;
- ◆ En termes de marketing d'image pour développer une meilleure crédibilité et avoir les atouts pour élargir leur clientèle;
- ◆ En termes de réseautage pour développer la clientèle mais aussi favoriser les échanges de services;
- ◆ En termes de filet de sécurité spécifique aux TA et de paramètres administratifs adaptés à leur situation.
- ◆ En termes de formation pour la gestion et les modalités gouvernementales;
- ◆ En termes de soutien technique et administratif (informatisation, embauche, etc.)

Les TA *en exploitation corporative* (plus de trois ans) font valoir des besoins beaucoup plus diversifiés et nombreux :

- ◆ En termes de procédures administratives et d'expertise des intervenants avec lesquels ils transigent affaires et à qui ils demandent de l'aide;
- ◆ En termes de financement pour l'embauche et la formation des employés;
- ◆ En termes de soutien pour se faire connaître et développer leur marché;
- ◆ En termes d'aide technique et professionnelle (s'informatiser, obtenir des subventions, publiciser leur produit, augmenter leur clientèle);
- ◆ En termes de réseautage pour les échanges, l'entraide et le support.

4.5 Perception et évaluation CDÉC et autres organismes

Un des quatre groupes réunissait spécifiquement des clients de la CDÉC Centre-Nord, soit des TA ayant déjà bénéficié des mesures d'aide ou sollicité une aide particulière à la CDÉC Centre-Nord. Les trois autres groupes réunissaient des TA qui pouvaient avoir bénéficié ou non de mesures d'aide ou avoir sollicité une aide dans le passé.

En très grande majorité, les participants du groupe clients CDÉC ont été plutôt négatifs envers la Corporation et ses ressources. On mentionne principalement un excès de bureaucratie, une technocratie abusive, un manque de qualification des ressources, un manque d'empathie, un manque d'uniformité dans les documents et les informations transmises. Ces lacunes laissent une impression de méconnaissance et de « déconnexion » par rapport à la réalité entrepreneuriale.

On déplore le manque de suivi des dossiers, soit au démarrage et une fois en exploitation, et de support moral, des éléments pourtant jugés nécessaires et souhaités par les TA.

Concernant la perception et l'évaluation des différents organismes d'aide aux TA, il semble que ceux-ci soient peu connus, sinon inconnus.

On note un manque important d'information et une perception plutôt négative des organismes, combinée à un sentiment que, de toute façon, il y a peu de chances d'obtenir de l'aide. La majorité ne connaissent pas les organismes ni les services ou formules d'aide possibles. Les organismes paraissent inaccessibles et les chances de succès ne pas justifier le temps à investir pour ces travailleurs qui en ont si peu.

- « C'est trop gros pour moi »*
- « Difficile de trouver quelque chose pour les TA »*
- « Je ne savais pas que cela existait »*
- « Perte de temps et d'énergie, trop décourageant »*
- « Trop difficile pour obtenir relativement peu »*
- « Trop de procédures, de bureaucratie »*
- « Ça arrive trop tard »*
- « Beaucoup d'heures pour savoir si cela réussira et je n'ai pas le temps »*

5. Conclusion et recommandations

La réalisation de cette étude aura certainement permis de mieux connaître les travailleurs autonomes, leur rêves et leurs aspirations mais aussi leur situation et les problèmes rencontrés.

Il ressort que la majorité des travailleurs rencontrés tracent un portrait assez réaliste de leur situation et font un bilan positif de leur statut, malgré les problèmes d'argent, de temps, d'insécurité et d'isolement qui semblent être vécus ou ressentis pour la plupart.

Le travailleur autonome du Centre-Nord peut ressembler à n'importe lequel autre TA oeuvrant ailleurs, dans le même domaine ou ayant le même profil d'expérience et de formation. Il souhaite être soutenu au plan financier mais aussi au niveau moral et administratif.

Les principales pistes de développement à considérer par la Corporation seraient :

- Le manque de planification, la méconnaissance des organismes et des services;
- Les habiletés à bâtir leur projet d'entreprise en termes de gestion (clientèle, administration de base, planification, embauche, etc.) et de développement corporatif;
- L'attrait du réseautage mais la méconnaissance de son mode de fonctionnement;
- Les besoins en formation technique (logiciels, etc.) et personnelle (langue, gestion du stress, etc.);
- L'importance d'avoir une image de marque des TA (marketing personnel et crédibilité de services);
- L'aide à la recherche de financement auprès d'autres organismes, de partenaires ou le milieu financier.

En raison de la faible notoriété et de l'image plutôt négative de la Corporation, il serait opportun de développer et mettre sur pied un plan de communication dédié aux TA afin de faire connaître la CDÉC à cette clientèle mais aussi de changer les perceptions. Cette démarche devrait nécessairement être soutenue par une évaluation des services offerts et rendus à cette clientèle d'affaires, qui ne souhaite pas être traitée en mendiant et avoir l'impression de déranger lorsqu'elle contacte les ressources de la CDÉC.

Concrètement, il serait souhaitable que les intervenants prennent en charge les dossiers pour lesquels ils ont l'expertise non seulement en termes de

connaissance des programmes d'aide mais aussi en fonction du domaine d'activités et des besoins réels du TA.

Dans le développement de services ou produits destinés aux TA, il ne faut pas perdre de vue leur manque de temps, de ressources financières et leur grand besoin de briser l'isolement, qui semble vécu plutôt difficilement.

ANNEXE 1
GUIDE DE DISCUSSION

ANNEXE 2
TABLEAUX SYHNTHÈSES