

Fraternels professionnels

Coiffeurs, commerçants, pharmaciens : les artisans de la cohésion

CLARA DELÉTRAZ
CLÉMENTINE GUILBAUD DEMAISON
LAURENCE DE NERVAUX



**Destin
Commun**
More in Common France

Mai 2026

Fraternels professionnels

Coiffeurs, commerçants, pharmaciens :
les artisans de la cohésion

CLARA DELÉTRAZ
CLÉMENTINE GUILBAUD DEMAISON
LAURENCE DE NERVAUX



**Destin
Commun**
More in Common France

Mai 2026

Introduction

Cela nous arrive quasiment chaque jour, sans que nous y prêtions attention. Quelques mots échangés avec un commerçant, une coiffeuse, un facteur, une pharmacienne. Ces brèves interactions sont le plus souvent anodines voire banales : on échange un sourire, une plaisanterie, une question sur la santé ou la météo... Rien de renversant, ni de décisif au niveau individuel.

Ces échanges reposent en grande partie sur des professionnels de proximité, dont le rôle dépasse la prestation commerciale qu'ils délivrent. Ces interactions informelles sont souvent évoquées incidemment lors des groupes de discussion avec des Français que nous organisons dans le cadre de nos enquêtes qualitatives. Pourtant, le rôle social de ces professionnels, qui s'exerce dans les marges du travail prescrit et marchand, dans des gestes informels et quotidiens, reste largement invisible. En 2020, la crise sanitaire a brièvement mis à jour cette réalité. Pendant quelques semaines, nombre de ces métiers, non télétravaillables, ont été qualifiés "d'essentiels", applaudis, valorisés pour leur rôle dans la continuité de la vie économique et sociale du pays. Mais cette reconnaissance a été de courte durée et suivie de peu d'effets à long terme dans la valorisation de ces professions.

Notre travail est parti de ce constat paradoxal : ces métiers sont indispensables au fonctionnement quotidien de la société par les services marchands mais aussi relationnels qu'ils offrent, mais leur contribution reste largement sous-estimée. Nous avons donc entrepris d'aller à la rencontre de ces professionnels pour comprendre comment ils exercent au quotidien ce travail du lien, et ce qu'ils voient de notre société à travers toutes ces interactions. Dans quelle mesure contribuent-ils à structurer le tissu social local ? Quel rôle jouent-ils aujourd'hui, dans un contexte de raréfaction des espaces traditionnels de socialisation, d'isolement croissant des individus, et de déplacement voire d'effacement des relations à l'heure du numérique et de l'IA ?

Notre étude s'appuie sur une enquête qualitative menée du 24 au 27 novembre 2025 auprès de professionnels de proximité, à travers quatre groupes de discussion de deux heures, composés chacun de six professionnels. Les métiers ciblés ont été sélectionnés selon deux dimensions clés : la durée des interactions (brèves ou longues) qu'ils engendrent, et le type d'interactions qu'ils permettent le plus souvent : privées ou individuelles d'une part, et publiques ou collectives d'autre part.

- les espaces permettant des interactions plutôt brèves et publiques ou collectives : vendeur en boulangerie ou autre commerce de bouche, vendeur sur les marchés ;
- les espaces permettant des interactions plus longues et publiques ou collectives : coiffeuse, cafetier et barman ;

- les espaces permettant des interactions plutôt brèves et individuelles : pharmacien et facteur ;
- les espaces permettant des interactions privées mais plus longues : kinésithérapeute, aide à domicile, aide ménagère, infirmiers.

Cette typologie permet de saisir la diversité des situations dans lesquelles se construisent les relations, ainsi que les variations dans l'intensité, la fréquence et la nature des liens qui s'y déploient. D'autres professions encore auraient sans doute pu être intégrées à notre enquête, mais celles-ci sont apparues comme les plus significativement concernées par ces relations de proximité.

Si nous avons intégré à notre étude les professionnels du soin, de l'aide à domicile et du "care", déjà largement reconnus dans la littérature comme des acteurs importants du lien social, c'est en formulant l'hypothèse d'une analogie avec d'autres professionnels également acteurs du lien, de la solidarité et de la fraternité du quotidien, mais pourtant beaucoup moins identifiés comme tels aujourd'hui. Les verbatim issus de ce groupe de discussion avec des professionnels du care seront ainsi mobilisés au cours de l'analyse, en comparaison des propos des autres professionnels de proximité.

Par ailleurs, certains verbatims et données issus d'études précédentes de Destin Commun, notamment de *Fierté Française - Au-delà du mythe d'un pays fragmenté* parue en janvier 2026, ont été mobilisés au cours de l'analyse, et sont signalés comme tels.

Dans cette étude, nous introduirons d'abord la notion de liens légers, qui permet de qualifier ces formes de relations à la fois peu engageantes et structurantes. Nous étudierons ensuite le cadre qui rend les liens légers possibles, ainsi que les nombreuses compétences professionnelles déployées au service du lien. Nous analyserons enfin en quoi ces professionnels sont à la fois des témoins des évolutions de notre société et des acteurs de la cohésion, pourtant mal reconnus et menacés dans l'exercice de ces fonctions. En conclusion, nous esquisserons quelques recommandations pour mieux reconnaître, valoriser et accompagner les professionnels dans leurs missions relationnelles, indispensables à notre vie en société.

« On est à l'angle de la rue, on a deux entrées, en plus de ça on a une terrasse. Il y a une porte où les gens font la queue, et une autre pour la sortie, ça laisse le temps de faire sa course et de continuer sa discussion. »



Laurine,
23 ans, vendeuse en boulangerie,
Paris

Sommaire

Introduction	4
<i>Liens légers : vers une meilleure caractérisation des liens du quotidien</i>	8
1. Boulangerie, marché, salon de coiffure : ces cadres qui rendent le lien possible	11
a. Les professionnels des liens légers : le choix de l'humain	12
b. Les lieux et les temps du lien léger	14
c. L'importance de la récurrence	15
2. Les compétences professionnelles au service du lien	16
a. Politesse et <i>small talk</i> : la valeur sociale de l'anodin	18
b. L'humour ou l'art d'alléger le quotidien	21
c. La gestion des tensions et conflits	22
d. Cuisine ou politique, sujets consensuels ou polémiques	23
3. Professionnels de proximité : les acteurs et témoins de la cohésion sociale	26
a. Un travail social de l'ombre	27
b. Le continuum du <i>care</i>	30
c. Fraternelles professionnels ou la fraternité en actes	32
d. Les capteurs sociaux : ce que les professionnels de proximité voient de notre société	34
4. Des métiers fragilisés, des liens menacés	39
a. Pénibilité physique : la fatigue du soin	40
b. Le coût émotionnel : une charge assumée sans formation ni accompagnement	41
c. Une montée des tensions subie par les professionnels de proximité	42
d. Les écrans qui font écran : la reconfiguration silencieuse des liens légers	43
e. La pression de la rentabilité : quand le lien devient une perte de temps	44
f. Utilité sociale forte, reconnaissance faible	46
g. La disparition des guichets de proximité : l'effacement discret des lieux du lien léger	50
Conclusion et recommandations	52

Liens légers : vers une meilleure caractérisation des liens du quotidien

Des liens faibles aux liens légers

Dans son article fondateur *The Strength of Weak Ties* (la force des liens faibles) (1973), le sociologue américain Mark Granovetter définit la force d'un lien humain à partir d'une combinaison de critères : durée du temps passé ensemble, intensité émotionnelle, intimité (confidences mutuelles), et nature des services réciproques qui caractérisent le lien. Granovetter distingue ainsi les liens forts, avec la famille et les amis proches, marqués par une forte intensité affective, une fréquence d'interaction élevée et une implication réciproque importante, et les liens faibles - qu'il situe exclusivement dans la sphère professionnelle et le second cercle amical -, à l'inverse peu intenses, peu fréquents et faiblement engageants. Pour Granovetter, les liens faibles sont néanmoins particulièrement stratégiques puisqu'ils permettent d'avoir accès à davantage de cercles sociaux : les connaissances éloignées nous relient en effet à d'autres réseaux, porteurs d'autres opportunités et de nouvelles informations, qui permettent par exemple de trouver un emploi plus facilement.

Ces travaux ont été prolongés par le politologue américain Robert Putnam (*Bowling Alone*, 2000), qui distingue parmi les multiples types de liens sociaux (formels, informels, professionnels, familiaux, associatifs, etc.) les liens dits ouverts (*bridging*, qui font le pont) et les liens dits fermés (*bonding*, qui unissent des égaux). Pour Putnam comme pour Granovetter, les relations entretenues par des personnes évoluant dans des cercles différents sont plus utiles que les liens forts entre proches. Pour être plus exact, les liens forts sont appréciables pour qui cherche à se ressourcer, à se reconforter (*getting by*) tandis que les liens faibles sont intéressants pour avancer, évoluer (*getting ahead*).

Toutefois, l'analyse des interactions ordinaires met en évidence une forme relationnelle insuffisamment théorisée par la distinction classique entre liens forts et liens faibles : des interactions plutôt brèves, sans enjeu explicite à court terme, souvent peu intenses sur le plan émotionnel, mais régulièrement répétées, inscrites dans la durée et dans l'espace physique de proximité, et porteuses d'une reconnaissance mutuelle minimale. Nous proposons de qualifier ces relations de liens légers.

Les liens légers, tels que nous les théorisons et les analysons dans cette note, ne reposent ni sur l'attachement profond des liens forts, ni sur la distance et le caractère occasionnel et utilitaire des liens faibles tels que décrits par Mark Granovetter. Ils désignent plutôt des relations de proximité géographique et de familiarité ordinaire : le gardien d'immeuble que l'on salue plusieurs fois par semaine, le vendeur du marché à qui l'on achète ses légumes depuis des années, la mère ou le père croisé devant l'école avec qui l'on échange quelques banalités. Ces relations ne sont pas intimes, mais elles ne sont pas totalement anonymes ; elles ne sont ni stratégiques,

ni utilitaires, mais elles ne sont pas insignifiantes. Elles existent parce qu'elles sont répétées. À l'inverse des liens forts ou faibles, les liens légers s'inscrivent de façon *sine qua non* dans l'espace physique, dans un lieu identifié, implanté au sein d'un territoire, et ne peuvent ainsi être dématérialisés à travers des échanges téléphoniques ou numériques.

Notre hypothèse de recherche, que nous éprouverons au cours de cette note, est que les liens légers constitueraient donc une catégorie distincte des liens faibles décrits par Granovetter. Les liens faibles, dans sa théorie, tirent leur force de leur capacité à ouvrir l'accès à d'autres réseaux, à d'autres opportunités. Les liens légers, eux, ne seraient pas principalement utilitaires, car ils ne serviraient pas d'abord à obtenir un emploi ou une information. Ils existeraient simplement pour le plaisir de l'échange et pour maintenir une présence mutuelle. Les liens légers joueraient ainsi un rôle social indéniable, en produisant moins d'opportunités que de reconnaissance et de sentiment d'appartenir à une communauté locale ou nationale.

Prendre la légèreté au sérieux

Le terme « léger » n'est pas choisi au hasard. Il renvoie d'abord au registre des discussions qui nourrissent ces liens et que nous avons particulièrement étudiées : conversations anodines, *small talk*, plaisanteries récurrentes, commentaires sur la pluie, les vacances ou les enfants. Alors qu'elles sont souvent considérées comme périphériques ou insignifiantes, notre conviction est que ces conversations jouent pourtant un rôle central dans la stabilisation des relations sociales. Car légèreté ne signifie pas superficialité. Elle constitue au contraire un cadre sécurisé qui autorise progressivement des ouvertures plus intimes. En ne visant ni la profondeur ni la persuasion, les discussions légères créent un espace familier où chacun pourrait exister dans le regard d'autrui sans s'exposer ou s'engager excessivement. Et parce que le lien s'est construit dans un registre léger, il peut, à certains moments, accueillir une émotion plus intense ou lourde : une larme qui échappe chez le fleuriste en commandant une couronne pour l'enterrement de son grand-père, une confiance glissée au détour d'une phrase chez le commerçant, un soupir partagé à l'évocation d'une mauvaise nouvelle. La légèreté créerait les conditions d'une confiance graduelle.

Nous faisons donc le choix du mot « léger » pour nous éloigner de l'expression « lien faible », qui tend à minimiser dans l'imaginaire collectif l'importance de ces relations. Or ces liens, loin d'être faibles au sens de négligeables, nous apparaissent comme l'un des fondements les plus discrets mais les plus solides de la cohésion sociale. Ils entretiennent les normes de civilité, réaffirment la primauté de la relation et maintiennent une continuité relationnelle dans des sociétés marquées par le numérique, la mobilité et l'individualisme.

Les liens légers se distinguent ainsi par quatre caractéristiques principales :

1. Récurrence dans le temps : interactions fréquentes (quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles).
2. Faible intensité affective : relation sans enjeu, sans engagement à long terme.
3. Familiarité sans intimité profonde : salutations, *small talk*, connaissance minimale (habitudes, préférences).
4. Fonction régulatrice au niveau social : production de reconnaissance, de civilité et de confiance ordinaire, qui s'ajoute à une fonction marchande (commerçants, serveurs) ou servicielle classique (coiffure, ménage, soin).

	Lien fort	Liens faibles	Liens légers
Temps passé ensemble	Temps long, fréquence élevée	Temps court, peu fréquent	Temps relativement court mais fréquent
Intensité émotionnelle	Elevée (famille, amis)	Faible (anciens collègues, amis d'amis, lien instrumental)	Intermédiaire, Interaction souvent sans enjeu, sans conséquence
Intimité	Elevée (émotionnel et corporel, nombreuses confidences)	Faible (peu incarné)	Moyenne (familiarité, habitudes et proximité géographique)
Service réciproque	Soutien très important	Nouvelles connexions et opportunités	Reconnaissance mutuelle Plaisir des discussions légères
Impact sur la cohésion sociale	<i>Bonding</i> : unir une communauté	<i>Bridging</i> : faire le pont entre plusieurs communautés et réseaux	Confiance diffuse Régulation Amortisseur social

L'analyse par les liens légers éclaire également sous un angle renouvelé les relations avec les professionnels du *care* : kinésithérapeutes, assistantes de vie, ostéopathes, professionnels de santé. Nous distinguons ces professions des autres professions de proximité dans l'analyse qui suit parce qu'elles sont par nature dédiées au soin et donc à la relation, et parce qu'elles supposent souvent un niveau d'intimité plus élevé pouvant s'approcher par certains aspects des liens forts. Toutefois, même dans ces contextes, les discussions légères jouent un rôle essentiel : elles régulent les tensions, apaisent les angoisses et facilitent l'intégration sociale des personnes malades, âgées ou particulièrement vulnérables sur le plan psycho-social. Avant d'être des espaces de soin, ces interactions sont aussi des espaces de reconnaissance. Et à l'inverse, notre étude montre que la pratique des professionnels de proximité qui ne relèvent pas du soin se rapproche par de nombreux aspects de celle de ces derniers, dessinant une forme de continuum du *care*.

1.

Boulangerie, marché, salons de coiffure : ces cadres qui rendent le lien possible

« Quand tout est top, il y a une sorte de magie dans l'air... On peut parler jusqu'à la quatrième personne qui fait la queue. Et avoir presque une discussion de groupe avec tous les clients qui sont dans la boulangerie... »



Laurine,
23 ans, vendeuse en boulangerie,
Paris

a. Les professionnels des liens légers : le choix de l'humain

Avant de décrire ce que font les professionnels de proximité du lien léger, il faut partir de ce qui les amène à ces métiers. Le choix des métiers de proximité résulte de trajectoires différentes, mais orientées, presque toujours, vers la même recherche : celle d'un rapport direct à l'humain. Certains y arrivent par vocation :

« J'ai toujours voulu être coiffeuse. Depuis toute petite, j'ai toujours dit que je voulais être coiffeuse et puis bah j'ai réalisé mon rêve »

Corine, 33 ans, coiffeuse, Seine-Maritime

D'autres y viennent par rupture, dans le cadre d'une reconversion :

« Être à la production me rendait un peu aigri, de produire, produire, produire. Je ne voyais pas le fruit de mon travail derrière, et j'avais besoin d'un contact humain »

Thibaud, 32 ans, vendeur en boulangerie, Loir-et-Cher

Dominique (52 ans, barman, Bas-Rhin), ancien gestionnaire de salle informatique dans un data center, « des lieux ultra-sécurisés (...) où on se retrouvait tout seul », décrit une trajectoire similaire, accentuée par le Covid : « ce que j'avais envie de voir, c'est des gens en face de moi. J'avais un travail déshumanisé et j'avais besoin de remettre des humains dans ma vie ». D'autres encore y arrivent par hasard, et y restent. Théo (24 ans, barman, Gironde) raconte : « le premier qui m'a rappelé était un bar ». Mais ce qui le retient est ailleurs : « faire plaisir aux gens, c'est ça qui me procure du bonheur ».

Ce qui retient ces professionnels dans ces métiers n'est pas d'abord un attachement à une technique ou à un produit, mais à la relation elle-même. Une motivation similaire à celle dont témoignent les professionnels du soin.

« J'aime les soins, j'aime les gens. J'aime voir les gens guérir ou se sentir mieux. En fait, j'aime prendre soin d'eux.(...) Ce que j'aime le plus, c'est de voir les gens sourire et voir la reconnaissance rien qu'à travers le visage. »

Laurine, 48 ans, infirmière libérale et hospitalière, Bouches-du-Rhône

Pour autant, ces professions sont souvent vécues dans une tension ambivalente entre l'attachement et la frustration du faible niveau de reconnaissance et de rémunération, qui en fait parfois des choix par défaut. Camille (45 ans, Gironde), coiffeuse depuis vingt-cinq ans, le formule sans détour : « Pour moi, mon métier, c'est pas une passion, c'est mon job. Si j'avais l'opportunité de faire autre chose, je le ferais ». Jennifer (41 ans, coiffeuse, Maine-et-Loire), de son côté, dit qu'elle ne choisirait pas ce métier si c'était à refaire.

Ces professionnels parfois fatigués ou désabusés décrivent néanmoins comme un privilège cette forme de relation au travail devenue plus rare : la possibilité de voir immédiatement les effets de ce que l'on fait. Ce besoin renvoie à une profonde transformation du travail, bien documentée en sociologie. Dans des organisations de plus en plus rationalisées, le travail tend à se fragmenter, à s'abstraire, à éloigner le geste de ses effets. Voir le sens de son travail, c'est précisément ce que ces professionnels viennent chercher ou retrouver dans ces métiers de proximité. Thibaud parle de « voir le fruit de son travail ». Dominique évoque le fait d'« avoir des gens en face ». Corine résume en une formule simple ce qui constitue, pour elle, le cœur du métier : « donner le sourire à une cliente ou un client, ça n'a pas de prix ».

Quantifier les liens légers : nombre et évolution des professions de proximité

Les données disponibles à l'échelle nationale révèlent le poids considérable des métiers et lieux du lien de proximité¹. En France, selon les chiffres de l'INSEE, près d'un tiers des actifs exercent une activité impliquant des interactions régulières avec des usagers, des clients ou des patients. Cela représente entre 8 et 10 millions de personnes. On compte notamment 1,5 million de personnes dans le commerce de détail, 273 000 serveurs et commis dans la restauration, 400 000 aides à domicile, 120 000 coiffeurs, 70 000 pharmaciens et préparateurs, 65 000 facteurs, sans compter les métiers du soin, du transport ou des services publics de proximité.

Ces professionnels sont déployés selon un maillage territorial dense, mais alors que certaines professions de proximité sont stables ou se multiplient, d'autres sont en net déclin. La France compte environ¹ :

- plus de 69 000 salons de coiffure (contre 53 000 en 2009)
- plus de 40 000 cafés et bars (contre 200 000 en 1960 et 37 000 en 2015)
- environ 33 000 boulangeries-pâtisseries artisanales, présentes dans près de 13 000 communes,
- plus de 30 000 points de vente de commerce alimentaire, présents dans près de 10 000 communes,
- plus de 20 000 pharmacies d'officine (contre 22 000 en 2013),
- près de 17 000 points de contact de La Poste (dont 6 600 véritables bureaux de poste contre 12 500 en 2006),
- et environ 12 000 marchés réguliers sur tout le territoire.

¹. Sources utilisées pour cet encadré : INSEE, Union Nationale des Entreprises de Coiffure, Commission Nationale de l'Emploi des Hôtels - Café - Restaurant, BPI France Création, Fédération du Commerce et de la Distribution, Ordre National des Pharmaciens, La Poste, Fédération des marchés de France

Ces chiffres ne mesurent pas directement les interactions, mais ils permettent d'en approcher l'ordre de grandeur. Chaque professionnel peut enchaîner plusieurs dizaines d'échanges par jour ; chaque lieu de proximité accueille un flux continu de conversations anodines, de salutations et de demandes de conseils. À l'échelle du pays, cela représente des dizaines de millions de micro-interactions quotidiennes. Le lien léger n'est donc pas un phénomène marginal ou anecdotique. Il constitue une trame dense et continue de la vie sociale ordinaire.

b. Les lieux et les temps du lien léger

Le lien léger ne repose pas uniquement sur la disposition des individus à entrer en relation. Dans les groupes de discussion, il apparaît clairement que tous les espaces ne se valent pas. Certains favorisent le lien léger, tandis que d'autres l'empêchent. Le lien léger dépend en effet de conditions concrètes – spatiales, temporelles, organisationnelles – qui rendent ces interactions possibles, probables, presque naturelles. La configuration des espaces compte beaucoup :

« On est à l'angle de la rue, on a deux entrées, en plus de ça on a une terrasse. Il y a une porte où les gens font la queue, et une autre pour la sortie, ça laisse le temps de faire sa course et de continuer sa discussion »

Laurine, 23 ans, vendeuse en boulangerie, Paris

« J'ai créé des petits espaces dégustation dans la boutique. Vous imaginez bien que quand vous avez une quinzaine d'ouvriers qui se connaissent autour d'un bon plat, c'est propice aux échanges. Des tranches de vie. »

André, 49 ans, commerçant, Savoie

Ces conditions ne produisent pas mécaniquement du lien. Mais lorsqu'elles sont réunies, elles peuvent même créer une forme de micro-collectif éphémère.

« Quand tout est top, il y a une sorte de magie dans l'air... On peut parler jusqu'à la quatrième personne qui fait la queue. Et avoir presque une discussion de groupe avec tous les clients qui sont dans la boulangerie... »

Laurine, 23 ans, vendeuse en boulangerie, Paris

Ces espaces ont une caractéristique commune : ils autorisent un ralentissement. Ils permettent de ne pas être uniquement de passage. À l'inverse, les espaces de flux, qualifiés de “non-lieux” par l'anthropologue Marc Augé (*Les Non-Lieux, introduction à une anthropologie de la surmodernité*, 1992) – grandes surfaces, galeries, gares et aéroports – organisent la rapidité, la fonctionnalité et la circulation anonyme. La co-présence y est forte, mais la relation faible. La distinction décisive n'est donc pas entre espaces publics et privés, mais entre espaces de passage et espaces de présence.

c. L'importance de la récurrence

Si l'espace est la condition du lien, la récurrence en est le moteur. C'est elle qui transforme la co-présence en familiarité, l'anonymat en considération, la transaction en relation.

« Je sais qu'il y a des personnes qui reviennent chaque jeudi, et je sais exactement ce qu'ils vont prendre. »

Thibaud, 32 ans, vendeur en boulangerie, Loir-et-Cher

La mémoire des habitudes est la forme la plus élémentaire de considération.

« Ils n'ont même plus besoin de commander pour la plupart. On peut anticiper leurs besoins. Alors c'est vrai que moi, je les vois quasiment quotidiennement. On fait un lien un peu social aussi, même si les contacts sont très brefs. Moi, ils sont tellement répétés que je les vois dans la semaine, chaque fois, quelques minutes, mais ça s'additionne sur une année scolaire entière. Ça fait un temps énorme. »

Dominique, 52 ans, barman, Bas-Rhin

De la mémoire des habitudes à l'anticipation des besoins, la répétition produit quelque chose qui s'apparente à une forme d'intimité.

« Quand je suis revenue [de congé maternité], j'avais vraiment les clients qui étaient contents de me voir, ils m'ont accueillie, il y en a qui m'ont offert des cadeaux. Trois ans après, ils sont encore en train de demander des nouvelles de ma fille, comment elle va ? »

Stéphanie, 29 ans, commerçante, Seine-Saint-Denis

Ce mécanisme d'accumulation confère aux relations une épaisseur temporelle que Laurent, 37 ans, facteur dans l'Eure, mesure sur l'échelle d'une vie entière : « j'ai connu les bébés et maintenant c'est des gamins, ils vont au lycée, à la fac ». Laurent et Stéphanie décrivent donc un lien qui a traversé des années sans jamais requérir l'engagement d'une amitié — nourri seulement par le passage régulier et la continuité du rôle. C'est en cela que le lien léger se distingue : il coûte peu à chaque échange, mais il capitalise.

2.

Les compétences professionnelles au service du lien

« Moi, mes petits vieux, quand ils me disent “bonjour les jeunes”, je dis “bonjour les vieux”. Voilà, ça fait sourire. »

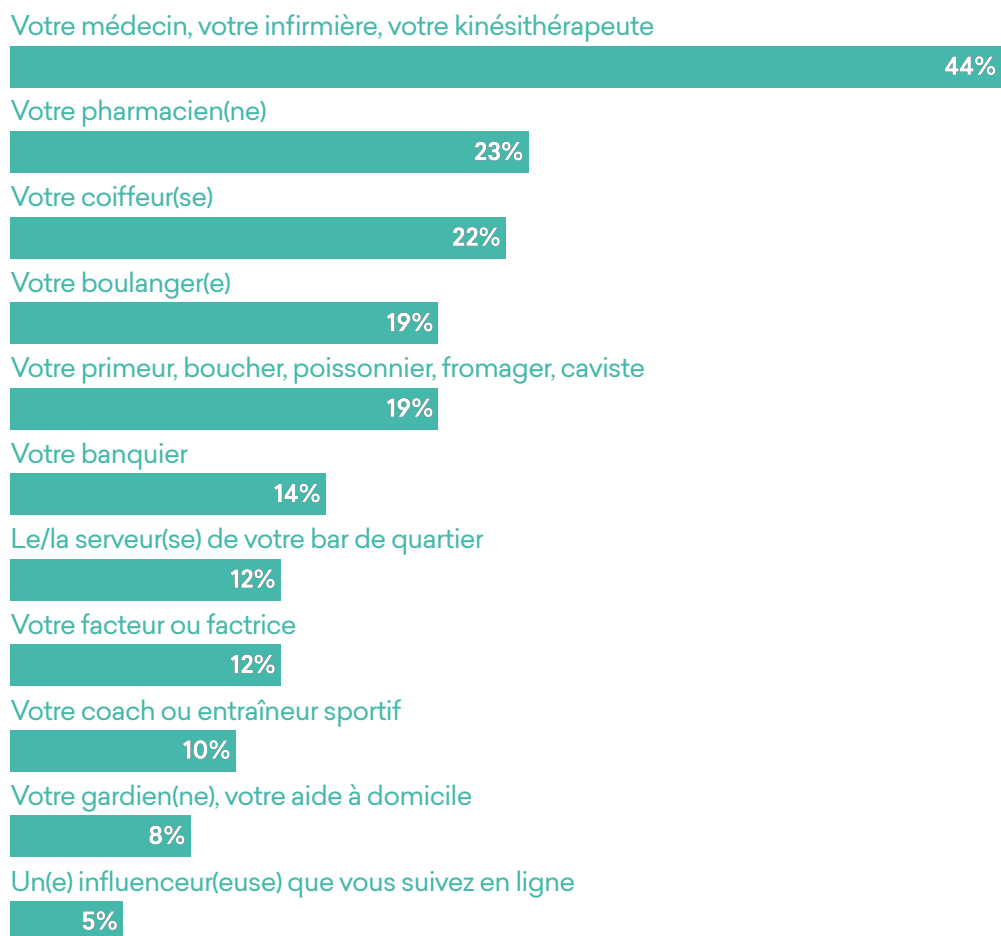


Laurent,
37 ans, facteur,
Eure

Dans une récente enquête quantitative menée par Destin Commun, les participants ont été interrogés sur les profils, parmi ceux qu'ils côtoient au quotidien, avec lesquels ils apprécient le plus avoir une discussion. Après les professionnels médicaux ou para-médicaux (médecins, infirmières, kinésithérapeutes), les premières professions citées sont les pharmaciens, puis les coiffeurs, les boulangers, et les autres commerçants de bouche. De quoi sont faits ces échanges, et pourquoi les Français les apprécient-ils ces échanges ? Et quelles sont les qualités que partagent ces professionnels pour favoriser ces moments de qualité ?

Parmis les personnes suivantes, avec lesquelles préférez-vous avoir une discussion ?

3 choix maximum parmi une liste de 11 propositions



Source : Destin Commun • Janvier 2026 • N = 3 008

a. Politesse et *small talk* : la valeur sociale de l’anodin

Dans les commerces, les cabinets ou les visites à domicile, les interactions, quoique spontanées, répondent à des codes et compétences bien précis. Elles reposent sur un ensemble de règles implicites que chacun connaît. Dire bonjour, attendre son tour, sourire, remercier : ces gestes simples forment ce que le sociologue canadien Ervin Goffman appelle des “rites d’interaction” qui permettent à la relation de se dérouler sans heurts. Dans ces échanges du quotidien, chacun cherche à préserver sa “face”, c’est-à-dire l’image qu’il souhaite donner de lui-même. Pour cela, les individus coopèrent, ils évitent de mettre l’autre en difficulté, et ajustent leur comportement. Les civilités d’usage, telles que les entend Goffman, passent d’abord par la politesse : on s’adresse à l’autre en lui montrant qu’on le considère, en faisant preuve de ce qu’on pourrait qualifier d’altruisme du quotidien. Dans les métiers de proximité, cette mécanique du savoir-vivre et de la politesse est au cœur du travail. Le cadre professionnel agréable et accueillant sert de point d’appui. Dans les groupes de discussion, la politesse est d’ailleurs décrite comme un « strict minimum » indispensable dans l’interaction, de la part du professionnel envers le client ou le patient, et réciproquement.

« La politesse, je dirais même que si ça compte pas pour les gens, en tout cas, moi, j’y fais attention. Si je rentre dans un magasin et qu’on me dit pas bonjour ou qu’on me salue pas, ça me donne pas du tout envie d’acheter. »

Anna, 29 ans, fleuriste, Haut-Rhin

Les marques de politesse élémentaires relèvent d’un certain sens commerçant mais vont beaucoup plus loin. Elles participent à une forme de reconnaissance fondamentale et de respect, en permettant à chacun d’exister dans le regard de l’autre, même brièvement. Leur absence, à l’inverse, est immédiatement perçue comme une rupture, souvent douloureuse, pour le client mais aussi pour le professionnel.

« Je ne suis pas la simple coiffeuse, je suis un humain. J’aime qu’on me respecte. »

Jennifer, 41 ans, coiffeuse, Maine-et-Loire

La capacité à faire tenir l’interaction, au-delà de la stricte courtoisie, ne va pas toujours de soi. Elle s’apprend, se professionnalise souvent sur le tas, et suppose un véritable travail sur soi, parfois épuisant, d’après les personnes interrogées :

« En formation, on nous dit : “Votre manteau avec tous vos soucis, tous vos problèmes, vous le posez au vestiaire... toute la journée, vous êtes une autre personne.” »

Mélanie, 28 ans, vendeuse ambulatoire, ex-coiffeuse, Loiret

Derrière ces attitudes se cache donc un travail relationnel exigeant : savoir accueillir quel que soit son état, maîtriser ses émotions, maintenir une posture d'accueil quasi-constante. Une véritable éthique de l'accueil, qui illustre parfaitement ce que Erving Goffman appelle le *face work*, soit "travail de la figure", ou "de la figuration" dans son ouvrage *Les Rites d'interaction* de 1974. Selon lui, dans toute interaction, chacun cherche à préserver son image sociale, mais aussi à ne pas mettre l'autre en difficulté. Dans les métiers de proximité, ce travail est permanent et ne se limite pas à l'usage des règles basiques de politesse. Les professionnels veillent en continu à ce que l'échange reste fluide, à ce qu'aucune "figure" ne soit menacée, et absorbent les petits accros avant qu'ils ne puissent dégénérer en conflits.

« On est la vitrine de ce qu'on vend... il suffit qu'on se soit levé du mauvais pied... c'est fatigant de dissimuler tout ça. »

Laurine, 23 ans, vendeuse en boulangerie, Paris

Cette aptitude dépend aussi d'une capacité plus intuitive à lire les situations. Savoir, en quelques secondes, si une personne souhaite échanger ou au contraire rester dans une interaction minimale fait partie du métier. À ce sujet, les linguistes américains Penelope Brown et Stephen Levinson² distinguent deux registres de la politesse, entre lesquels naviguent sans cesse les professionnels des liens légers :

- La politesse positive vise à créer du lien : dire bonjour, sourire, engager la conversation, montrer de l'intérêt, avoir de petites attentions.
- À l'inverse, la politesse négative consiste à respecter la distance de l'autre : ne pas insister, ne pas envahir, savoir écourter un échange.

« On voit tout de suite ceux qui ont envie de parler et ceux qui n'ont pas du tout envie de parler. »

Jennifer, 41 ans, coiffeuse, Maine-et-Loire

Une fois le cadre posé par les micro-rituels de politesse, l'interaction peut s'ouvrir sur un registre plus souple : celui des discussions anodines. Ce que l'on appelle communément le *small talk* (littéralement "parler petit") correspond à ces échanges du quotidien, souvent courts, parfois répétitifs, qui permettent d'entrer en relation sans enjeu particulier. Ces conversations sont en partie presque scriptées : elles suivent des codes connus de tous et reposent sur des sujets partagés.

Dans les groupes de discussion, les sujets de ces conversations anodines reviennent de manière régulière. La météo, « la pluie et le beau temps », constitue souvent un point d'entrée incontournable, une manière simple et universelle de briser la glace, jugée plus ou moins rébarbative par les uns et les autres. Avec le temps et la répétition des interactions, les discussions s'élargissent à des sujets plus personnels ou plus larges : la vie quotidienne, les enfants, les sorties culturelles, ou encore certains sujets de société.

2. Brown P., Levinson S., *Politeness. Some Universals in Language Use*, Cambridge, Cambridge University Press, 1987.

« Moi, ça va être aussi bien du temps qu'il fait et de la météo que des dernières frasques des politiques, que de l'entrepreneuriat en France, que des dernières expos à aller voir, que des adresses à découvrir ou à visiter... En fait, c'est vraiment en fonction de l'humeur et de chacun. »

Anna, 29 ans, fleuriste, Haut-Rhin

Ces échanges, en apparence anodins, remplissent en réalité une fonction essentielle d'ordre social mais aussi pour le bien-être des individus. Les recherches des professeurs en sciences du comportement américains Nicholas Epley et Juliana Schroeder³ ont en effet mis en évidence que ces interactions légères, même brèves, améliorent significativement le bien-être émotionnel. Dans leurs expériences, des personnes invitées à engager la conversation avec des inconnus dans les transports se déclarent plus heureuses que celles qui restent dans leur bulle, à rebours de leurs propres anticipations initiales. Les résultats d'une récente série d'expériences menées en France, aux États-Unis et à Singapour, permettent d'élargir la réflexion⁴. À partir de neuf expériences totalisant près de 1 800 participants, les chercheurs ont comparé ce que les individus imaginaient ressentir avant une conversation sur un sujet jugé « ennuyeux » et ce qu'ils déclaraient après l'avoir effectivement vécue, entre amis ou inconnus, en présentiel et à distance. Le constat est net : les participants sous-estiment systématiquement à quel point ces conversations banales peuvent être intéressantes, agréables et susciter l'envie de poursuivre l'échange.

Ces résultats éclairent d'un jour nouveau la valeur sociale des liens légers : leur efficacité tient moins à l'intérêt réel des propos échangés qu'à la fréquence des interactions sur des sujets souvent anodins qu'ils permettent. Dans les groupes de discussion que nous avons animés à l'occasion de notre enquête *Fierté française* parue en janvier 2026, de nombreux témoignages de participants soulignaient également la vertu de ces interactions quotidiennes, qui prennent souvent place dans les commerces et cafés.

« Quand je vais boire mon café, quand on se tape le bout de gras, les fameuses discussions de comptoir, ça vous met de bonne humeur pour aller travailler. On se dit des banalités bien sûr, mais c'est pas grave, les banalités ça a son utilité, on a l'impression que ça sert à rien, mais ça distrait, et la distraction c'est important pour le cerveau. »

Charles, 53 ans, Paris

Le *small talk* pratiqué avec les professionnels de proximité apparaît ainsi comme un moyen de sécuriser les échanges et la relation avec les patients ou clients : il permet de créer entre eux de la proximité sans intimité, de se reconnaître mutuellement sans s'exposer personnellement.

La place de la politique dans ces conversations illustre bien cette logique d'ajustement. Pour certains, le sujet est évité, perçu comme potentiellement conflictuel. Les sujets de société, aussi larges soient-ils, sont ainsi l'occasion de discussions légères, tout en évitant souvent les thématiques plus profondes ou polémiques.

3. Epley, N., & Schroeder, J. (2014). Mistakenly seeking solitude. *Journal of experimental psychology, General*, 143(5), 1980–1999. <https://doi.org/10.1037/a0037323>

4. Trinh, E. N., Thio, N., & Klein, N. (2026). Conversations about boring topics are more interesting than we think. *Journal of Personality and Social Psychology*, <https://doi.org/10.1037/pspi0000521>

« On peut parler d'actualités, mais on va dire un peu légères. Oui, j'aime bien discuter des sorties culturelles, des choses comme ça. »

Camille, 45 ans, coiffeuse, Gironde

Le *small talk* joue alors un rôle de sas : il permet d'entrer en relation en douceur, de poser un cadre sécurisant, avant d'aborder des sujets plus sensibles. Cette articulation entre généralités et intimité souligne que les liens légers ne sont pas seulement des interactions superficielles, mais des points d'entrée vers des formes de relation plus engagées, lorsque le contexte s'y prête.

b. L'humour ou l'art d'alléger le quotidien

Au sein de ces conversations anodines, l'humour occupe une place centrale. Il ne constitue pas un simple supplément, mais fait pleinement partie du métier, comme un prolongement du service rendu, souvent à vocation commerciale.

« Sur le marché, on fait beaucoup de pain à la coupe. J'essaie d'accrocher certaines personnes, ça fait partie du spectacle ou du service qu'on peut apporter. Ça fait partie du jeu, faire des petites blagues. »

Thibaut, 32 ans, vendeur en boulangerie, Loir-et-Cher

Ce qui apparaît dans les échanges, c'est la précaution des professionnels à manier l'humour de manière fine, sans forcer la relation. L'humour devient alors une manière de tester la disponibilité de l'autre, de créer de la connivence, d'ouvrir un espace relationnel, qui peut être immédiatement refermé au besoin. Tous les clients ne sont pas aussi réceptifs, et les professionnels apprennent à adapter leur humour en fonction des personnes, des moments, et du contexte.

« Moi, mes petits vieux, quand ils me disent "bonjour les jeunes", je dis "bonjour les vieux". Voilà, ça fait sourire. »

Laurent, 37 ans, facteur, Eure

L'humour devient ainsi un outil de régulation particulièrement efficace. Face à une tension, une impatience ou une incompréhension, il permet d'intervenir sans frontalité, en désamorçant la situation plutôt qu'en la confrontant. À ce titre, l'humour des professionnels constitue un outil central du "*travail de la figure*" décrit par Erving Goffman. Il permet aussi de faire passer des messages plus délicats sans violence.

« Parfois, on ironise... ça permet de désamorcer un peu la situation pour éviter que ça monte trop. »

Maëlle, 40 ans, factrice, Bouches-du-Rhône

« C'est plus facile de faire passer par l'humour, c'est moins vexant, donc ça passe mieux. »

Jules, 42 ans, infirmier, Finistère

Pour autant, cet usage suppose une grande maîtrise. Les professionnels insistent sur la nécessité de trouver le bon équilibre. Trop d'humour peut devenir déplacé, trop peu peut rendre la relation froide. L'humour efficace est celui qui s'inscrit dans la relation, sans s'imposer à elle. Autant de subtilités relationnelles et situationnelles qu'une intelligence artificielle serait bien en mal de maîtriser.

« Il faut pas être une star du stand-up... mais il faut savoir manier l'humour correctement. L'important, c'est quand il est naturel et que ce n'est pas scénarisé... sinon c'est contre-productif. »

André, 49 ans, commerçant de bouche, Savoie

c. La gestion des tensions et conflits

Dans les interactions du quotidien, les professionnels de proximité occupent une position particulière : ils sont à la fois au cœur des échanges et garants de leur bon déroulement. Cette responsabilité repose d'abord sur une norme implicite largement partagée : la neutralité. Cette neutralité relève en premier lieu d'une éthique commerciale. Il s'agit de ne pas froisser, de ne pas prendre parti, de maintenir une relation agréable avec tous. Derrière cette posture apparaissent des enjeux très concrets pour la survie du commerce : préserver sa clientèle et la réputation de son établissement.

« Dans la journée, il faut savoir sourire quoi qu'il arrive et pas faire de vagues. Essayer que le client soit content parce qu'un client content ramène un autre client et un client insatisfait en fait partir sept. »

Mélanie, 28 ans, vendeuse ambulatoire, ex-coiffeuse, Loiret

« C'est peut-être même la question centrale du commerce, de savoir gérer les gens. »

André, 49 ans, commerçant de bouche, Savoie

Mais cette neutralité dépasse largement la seule logique commerciale. Elle devient une véritable stratégie de régulation des interactions, notamment lorsque surgissent des tensions ou des conflits pour des raisons très diverses (incivilités, malenten-

du, violences liées à l'alcool...). Les professionnels se retrouvent régulièrement en position de devoir empêcher que la situation ne dégénère.

« Des fois, il y a des clients qui s'embrouillent entre eux, pour des petites bêtises, par exemple la dernière histoire c'était une cliente qui faisait la queue et une cliente derrière qui était un peu trop près d'elle. Et c'est parti dans tous les sens. Donc nous, on essaie de rester neutres en calmant le jeu. »

Stéphanie, 29 ans, commerçante, Seine-Saint-Denis

Dans ces situations, les professionnels agissent comme des médiateurs discrets, sans formation spécifique ni mandat explicite. Ils doivent improviser, lire les situations et ajuster leur posture en permanence. Tous insistent sur le caractère profondément empirique de cette compétence. Les professionnels font part de l'impression de devoir gérer ces situations de façon solitaire, au cas par cas, et du sentiment qu'aucune technique ou formation théorique de médiation ne serait réellement adaptée pour faciliter ces moments dans la pratique.

« Dans le bar où je travaille, on a une formation "Clients difficiles". Ils donnent quelques conseils, mais après, quand tu es face au cas, c'est plus compliqué de réagir. Et le monsieur nous le dit dans la formation, il dit 'Là je vous le dis mais quand il y a un conflit, c'est difficile de réagir si tu as pas un peu de sang-froid.' »

Théo, 24 ans, barman, Gironde

d. Cuisine ou politique, sujets consensuels ou polémiques

Au sein des discussions, la gastronomie occupe une place singulière. Cuisine, convivialité ou art de la table constituent un terrain d'échange particulièrement accessible, à la fois concret et fédérateur. Les commerçants de bouche, à travers leurs conseils, leurs produits et leurs conversations, ancrent les interactions dans des références communes, immédiatement partagées. Ces échanges mobilisent un registre fortement consensuel : la gastronomie fait partie des motifs de fierté les plus largement partagés en France (93 % des Français déclarent en être fiers⁵). Parler de cuisine, c'est ainsi parler d'un patrimoine commun et rassembleur. À travers ces interactions, les professionnels participent à une forme d'intégration au terroir, au territoire et, plus largement, à la communauté nationale. Ils transmettent des savoir-faire, valorisent des produits locaux, et contribuent à faire vivre une culture commune française.

« Les grands débats français, c'est : est-ce qu'il y a du lard dans la tartiflette ? »

André, 49 ans, commerçant de bouche, Savoie

5. Destin Commun, Fierté Française, janvier 2026, <https://www.destincommun.fr/analyses-et-debats/fierte-francaise-janvier-2026/>

À l'inverse, parmi les sources de tension, la politique apparaît comme un sujet particulièrement sensible. Elle surgit fréquemment dans les conversations, souvent sans être sollicitée, et impose aux professionnels un ajustement constant pour éviter les dérapages, sur une pente considérée comme glissante, qui laisse parfois place à des conflits ouverts, entre professionnels et clients, ou entre clients, en particulier dans les lieux offrant l'opportunité de discussions longues et collectives (salons de coiffure, bars...). Face à ces situations, la neutralité devient une ligne de conduite essentielle, à la fois pour se protéger et pour préserver l'espace de l'interaction, ou plus concrètement la relation client.

« On va vous énumérer tous les griefs qu'on peut avoir contre un gouvernement. Il n'y a pas besoin souvent de mettre une pièce, ça vient tout seul. Vous les laissez s'épancher dans la boutique. J'ai déjà eu un clash entre deux personnes justement de bords opposés qui se prenaient bien la tête dans la boutique. Au point de ne pas en venir aux mains mais de se fâcher vraiment. »

André, 49 ans, commerçant de bouche, Savoie

« Moi j'ai un credo : quelle que soit la situation dans le travail en général, je ne parle pas politique et je ne parle pas religion. C'est trop clivant, c'est trop problématique. »

Frédéric, 39 ans, facteur, Hauts-de-Seine

Pour autant, la politique ne disparaît pas totalement des échanges. Elle circule souvent sous une forme plus diffuse, moins conflictuelle : celle de constats partagés, d'un sentiment général de « gâchis », de dégradation ou de lassitude, qui tend à faire consensus au-delà des appartenances partisans. La politique n'apparaît plus comme un ensemble de propositions idéologiques ou de solutions de politiques publiques à débattre, mais comme un sujet de désarroi, ou une source de problèmes en elle-même, face à laquelle les Français, en tant que peuple, pourraient se sentir unis dans la déploration, « tous dans le même bateau ».

« Je trouve qu'il y a de plus en plus de gens qui tournent la politique en dérision, qui disent « pfff, c'est une bande de rigolos ». Voilà, je trouve que par rapport à il y a dix ou vingt ans, les gens prenaient plus parti pour tel ou tel parti. Là maintenant, ils les mettent un peu tous dans le même sac et ils disent que c'est tous des rigolos. »

Christine, 55 ans, pharmacienne, Gard

Dans certains cas, la discussion politique, avec un sens davantage partisan ou d'expression de solutions, peut néanmoins avoir lieu, mais elle est alors fortement conditionnée : elle n'émerge qu'avec des personnes perçues comme proches ou capables d'échanger sans conflictualité. Le *small talk* joue ici un rôle de filtre, ouvrant ou fermant l'accès à des discussions plus engageantes, en fonction de ce que l'on aura perçu de la personne à partir de son apparence, son attitude ou des échanges initiaux.

« Nous, on évite un peu les sujets un peu politiques. Moi, mon client ce matin, je discutais avec lui parce qu'il est assez drôle, j'aime bien sa réflexion. »

Camille, 45 ans, coiffeuse, Gironde

Enfin, même lorsque des tensions émergent, la relation ne se rompt pas nécessairement. Le cadre professionnel impose une forme de continuité et de cohabitation apaisée malgré le désaccord, qui constitue un apprentissage concret de la vie en société.

« Il y a deux ans, février 2024, lors du combat contre les retraites, je me suis pris le bec avec une cliente. Parce que je ne suis pas d'accord pour repousser moult et moult la retraite, j'ai pas envie de finir ma vie avec un déambulateur à La Poste. On avait échangé avec une cliente et puis d'un seul coup, elle me balance à la gueule 'Mais de toute façon, vous êtes des fainéants maintenant, vous ne voulez plus rien foutre, vous ne voulez plus travailler plus de huit heures'. Et du coup, ça m'avait un peu énervé et je lui avais dit ce que je pensais quoi. Voilà, c'est la seule fois dans ma carrière où j'ai sorti ce que j'avais à sortir. Mais pour autant on est on n'est pas restés fâchés et on a continué à se voir, à se dire bonjour, au revoir, enfin convenablement. »

Laurent, 37 ans, facteur, Eure

3.

Professionnels de proximité : les acteurs et témoins de la cohésion sociale

« C'est qu'on fait vivre un commerce, on apporte un service, et on entretient le lien social avec la rue, le quartier ou le village. Il y a une espèce de chaleur humaine qu'on véhicule en fait par ce qu'on fait. »



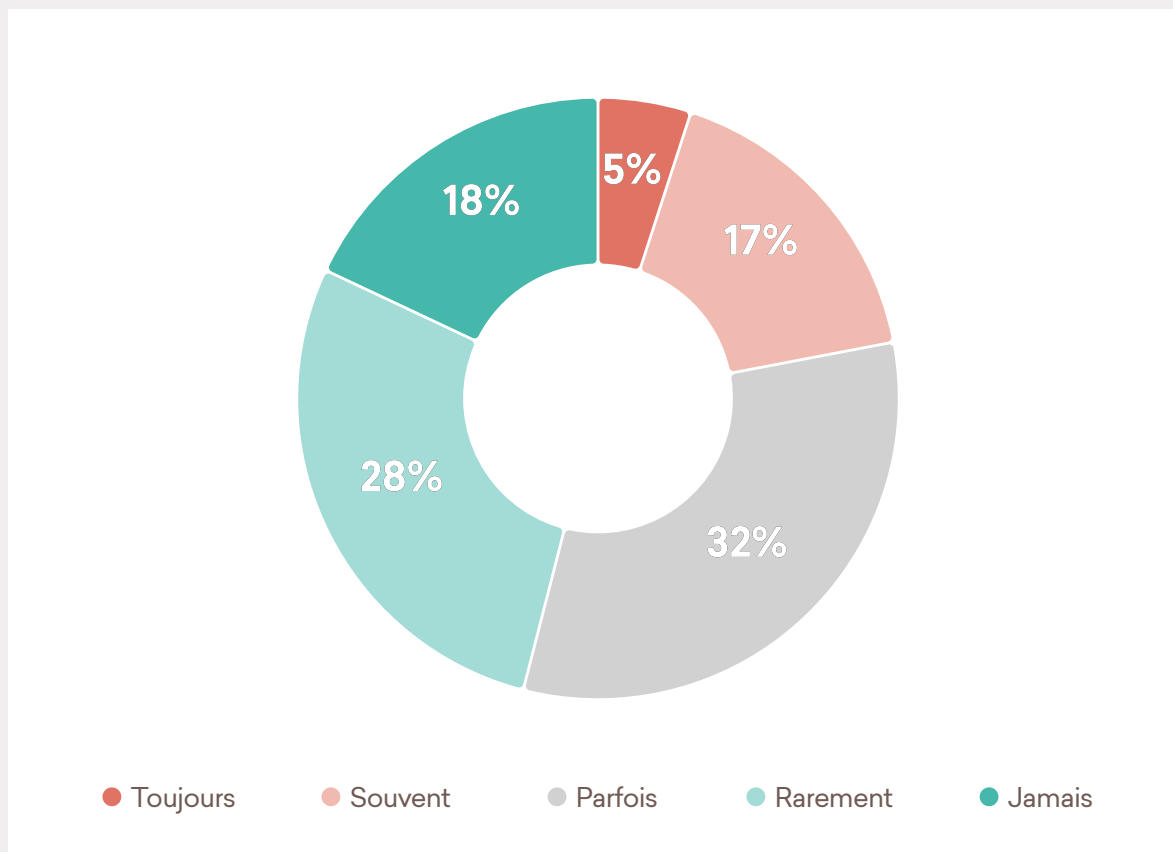
Thibaut,
32 ans, vendeur en boulangerie,
Loir-et-Cher

a. Un travail social de l'ombre

Les services rendus par les professionnels de proximité excèdent largement le périmètre strict de leur activité. À travers les interactions du quotidien, ils deviennent des repères, des relais d'information, et parfois de véritables soutiens pour les habitants les moins reliés.

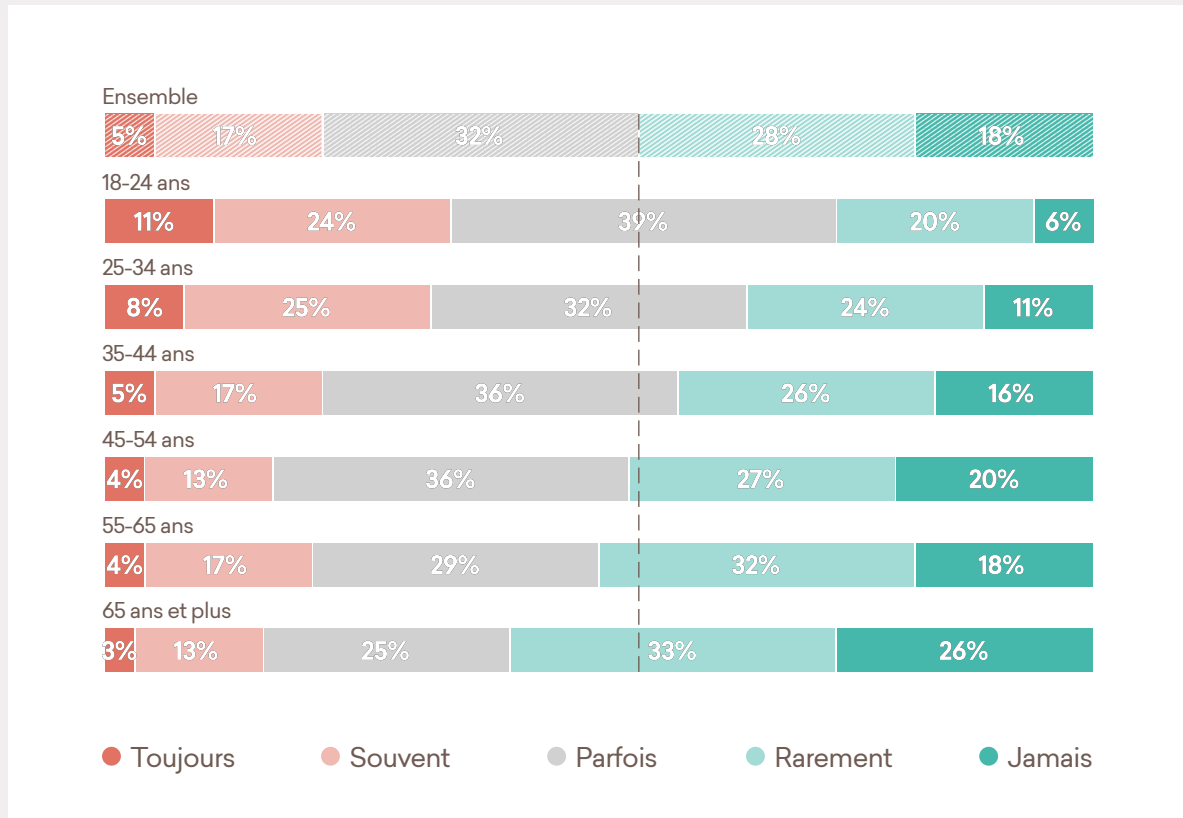
En premier lieu, ils peuvent être de véritables remparts contre l'isolement relationnel. Sa proportion augmente dans notre pays et ne touche plus aujourd'hui que les seniors, mais aussi les jeunes. Les enquêtes de Destin Commun ont même montré qu'il y a aujourd'hui deux fois plus de membres de la génération Z (18-24 ans) que de plus de 65 ans qui se sentent souvent ou toujours seuls. Pour certaines personnes, les interactions du quotidien avec les commerçants de leur quartier sont presque leurs seuls échanges réguliers hors des espaces numériques.

Est-ce qu'il vous arrive de vous sentir seul(e)...?



Source: Destin Commun • Janvier 2026 • N = 3 008

Est-ce qu'il vous arrive de vous sentir seul(e)...?



Source: Destin Commun • Janvier 2026 • N = 3 008

De plus, les professionnels de proximité jouent un rôle de conseil et d'orientation dans la vie locale. À travers les discussions ordinaires, ils recommandent des produits, partagent des bons plans, orientent vers d'autres commerces ou signalent des événements locaux. Le sujet du partage de bons plans est également répandu et fédérateur, en écho à la préoccupation majeure du pouvoir d'achat.

« Les personnes âgées sont souvent toutes seules. Quand je passe la porte, ils me disent : « Alors, la gazette de Flines, qu'est-ce qui se passe ? » On leur transmet les informations du village. »

Aurélië, 41 ans, auxiliaire de vie à domicile, Nord

« En termes d'info, moi c'est plus des travaux : telle rue est fermée, on peut plus accéder, on peut plus y aller à pied, on peut plus y aller en vélo. »

Frédéric, 39 ans, facteur, Hauts-de-Seine

Ce rôle de circulation de l'information prend une importance particulière pour les personnes les plus isolées, pour qui ces échanges constituent parfois le seul lien avec la vie du quartier ou du village. En cela, ces professionnels participent activement au maintien d'une forme d'intégration sociale.

« C'est qu'on fait vivre un commerce, on apporte un service, et on entretient le lien social avec la rue, le quartier ou le village. Il y a une espèce de chaleur humaine qu'on véhicule en fait par ce qu'on fait. »

Thibaut, 32 ans, vendeur en boulangerie, Loir-et-Cher

Au-delà de ces fonctions d'intégrateurs du quotidien, certains professionnels assurent également des fonctions d'aide concrète, notamment auprès des publics les plus fragiles. Cette dimension est particulièrement visible dans les métiers permettant des interactions plus longues ou plus intimes, comme les pharmaciens et les facteurs. Dans ces contextes, ils ne se contentent pas de délivrer un service ou un médicament : ils accompagnent des démarches administratives, expliquent des documents ou assurent une présence régulière auprès de personnes seules.

« - En tant que pharmacien, on joue à 100% un rôle dans le quartier, parce qu'on leur dépatouille les problèmes administratifs. Du social, on en fait énormément.

- À la Poste aussi. Même si on ne fait pas de l'administratif, on fait du lien social, le contact. Rien que ça, on apporte quelque chose à une personne, qui est toute seule pendant une semaine. Voilà, juste de voir une visite, un contact, ça remet un peu de gaieté dans la terre. Enfin, ça fait du bien, elle se dit je ne suis pas seule, j'ai du monde qui vient me voir. »

Christine, 55 ans, pharmacienne, Gard
et Laurent, 37 ans, facteur, Eure

Ces interactions régulières font de ces professionnels de véritables points d'ancrage dans le quotidien, en particulier pour les personnes âgées ou isolées. Le lien léger devient alors un repère de stabilité, un moment attendu, parfois structurant dans la journée ou la semaine.

b. Le continuum du *care*

Souvent, le service rendu par les professionnels dépasse encore davantage le périmètre de leurs fonctions commerciales : ils assurent un véritable soutien émotionnel envers leurs patients et clients soumis aux aléas de la vie. Le *small talk* joue alors un rôle précieux pour ouvrir progressivement, via des discussions légères, des espaces pour partager des expériences personnelles et des états émotionnels plus lourds. Ces échanges plus profonds et ces confidences permettent aux clients de déposer une parole sans être jugé, de partager une difficulté, ou simplement de se sentir écoutés, réduisant ainsi leur stress et anxiété. L'expression « donner de la chaleur humaine » revient de manière récurrente dans les propos des professionnels pour caractériser leur rôle, et l'ensemble de leurs missions informelles en la matière.

« Il y a certains clients, on va connaître leur vie de A à Z avec les enfants, les petits-enfants, ce qui s'est passé dans l'année. Enfin voilà, pour moi, c'est ça le lien social, c'est d'avoir cet échange et d'être toujours dans la discussion et pas dans le « j'ai pas le temps, on verra ça plus tard ». »

Frédéric, 39 ans, facteur, Hauts-de-Seine

Si ces professionnels peuvent offrir ce soutien émotionnel, c'est avant tout parce qu'ils bénéficient d'un fort capital de confiance de la part de leurs concitoyens. Cette confiance leur est accordée de façon privilégiée pour plusieurs raisons. D'abord parce qu'ils disposent d'un statut particulier, exercent dans un cadre de responsabilité clair et connu de tous. Ensuite car la récurrence des rencontres et des échanges, même anodins, est propice en elle-même à l'installation d'un climat de confiance, pouvant laisser place à des confidences.

« Les pharmaciens comme les facteurs, on a cette image de confiance. Moi j'ai un oncle qui était facteur et il connaissait tout le monde. C'était naturel en fait, même avec des gens inconnus, il y a toujours eu cette histoire de confiance. C'est quelqu'un qu'on voit tous les jours, ça reste des gens à qui on sait qu'on peut se confier. »

Laurent, 37 ans, facteur, Eure

Ce rôle de confident et de soutien est particulièrement visible dans les situations de vulnérabilité : maladie, deuil, fragilité psychologique. Cette proximité et ces confidences répétées conduisent certains professionnels à endosser, de manière informelle mais pour autant bien palpable, le rôle de « psy », comme ils l'évoquent très souvent dans les groupes de discussion.

« Je crois que c'est le poste que j'ai le plus aimé, j'étais installée dans un quartier très difficile, mais vraiment très difficile. Et du coup, j'étais au courant de tout ce qui se passait. »

Christine, 55 ans, pharmacienne, Gard

« Nous, en coiffure, on a souvent le rôle du psy. C'est notre deuxième métier. Oui, les gens se confient beaucoup, ils ont besoin de parler. »

Jennifer, 41 ans, coiffeuse, Maine-et-Loire

Nous soutenons ainsi que de nombreux gestes et tâches effectués par les professionnels de proximité en-dehors du périmètre de leurs missions au sens strict relèvent donc du *care*, que Carol Gilligan, philosophe et psychologue américaine à l'origine de cette notion, définit comme un « souci fondamental du bien-être d'autrui » centré sur l'attention portée aux responsabilités et à la nature des rapports humains⁶. Dans les métiers traditionnellement identifiés au *care* (infirmières, aides à domicile, professions médicales), ce souci de l'autre se manifeste de manière explicite : accompagnement de la dépendance, détection de problèmes de santé, prévention de l'isolement ou de troubles psychologiques, médiation avec les familles. Autant de fonctions qui relevaient autrefois largement de la sphère familiale et qui sont aujourd'hui, en partie, assumées par ces professionnels, devenus des acteurs clés de la prise en charge des vulnérabilités, à la fois sociales et médicales, comme en attestent certains témoignages recueillis.

« [Les gens], ils se battent pour vivre, tout simplement, pour manger, quand il leur reste 5 euros par jour et encore. Ils ont le frigo vide, ils sont tous seuls, ils n'ont droit à aucune aide et c'est nous qui leur amenons à manger parce qu'ils n'ont rien à manger, qu'ils n'ont pas de famille et qu'ils n'ont droit à rien. Ils sont tout seuls. »

Laurine, 48 ans, infirmière libérale, Bouches-du-Rhône

Mais ce qui frappe dans les échanges avec toutes les catégories de professionnels interrogés dans cette enquête, c'est que ce souci de l'autre et le sens de la responsabilité qui l'accompagne ne se limitent pas aux métiers du soin stricto sensu : ils concernent un ensemble beaucoup plus large de professions de proximité. Les témoignages et expériences partagées dessinent un véritable continuum du *care*, qui va de l'acte médical formel à des formes plus diffuses d'attention, d'écoute et de présence. Une coiffeuse qui écoute des confidences familiales, un boulanger qui prend des nouvelles, un facteur qui repère un changement de comportement ou une absence inhabituelle, sont autant de gestes qui témoignent d'une vigilance, d'un souci et donc d'un soin vis-à-vis de l'autre.

Souvent perçus comme anodines ou “bonus”, les marques d'attention de la part des professionnels relèvent ainsi en réalité d'un travail relationnel essentiel, au même titre que ces travailleurs sont essentiels par la nature des services de proximité qu'ils fournissent. Une évidence qui avait été brièvement révélée au grand jour lors de la crise sanitaire, mais suivie de peu d'effets. Dans une perspective de long terme, il apparaît donc nécessaire de reconnaître ces professionnels de proximité comme des acteurs d'une sorte de chaîne de soins élargie, qui maillent le territoire et jouent un rôle central dans la détection et la prévention des vulnérabilités et l'accompagnement ordinaire des fragilités, au plus près des habitants.

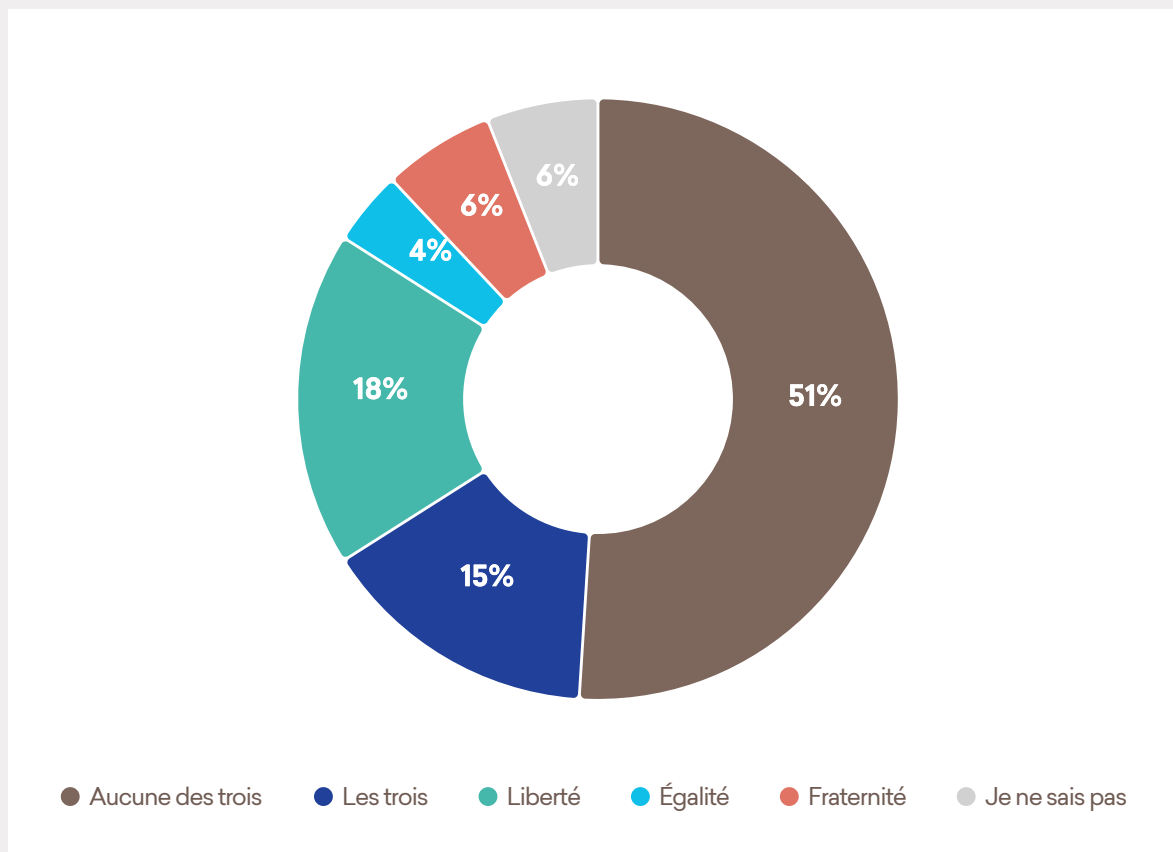
6. Gilligan C. (1982). In *A Different Voice*, Cambridge, Mass. : Harvard University Press ; Gilligan C. (2008) *Une voix différente, Pour une éthique du care*, Traduction revue par Vanessa Nurock, Paris : Champs Flammarion.

c. Fraternels professionnels ou la fraternité en actes

Cette extension du soin au-delà de ses frontières traditionnelles fait écho aux travaux de la philosophe et psychanalyste Cynthia Fleury⁷, pour qui le *care* constitue un principe fondamental de l'humanisme. Prendre soin, ce n'est pas seulement répondre à une urgence ou à une pathologie : c'est contribuer, au quotidien, à maintenir un monde habitable pour les autres. À ce titre, ces professionnels participent à une forme d'humanisme concret, où l'attention portée à chacun devient une condition du collectif. C'est en cela que nous les qualifions ici, en référence à la devise nationale, de fraternels professionnels. Alors que nos concitoyens ne considèrent pas que la fraternité soit aujourd'hui bien appliquée dans notre pays, ces professionnels apparaissent comme rien de moins que des artisans et des gardiens de la promesse républicaine.

7. Cynthia Fleury, *Le soin est un humanisme*, Gallimard, Collection Tract, 2019

Aujourd'hui dans notre pays, des trois valeurs de la devise française, laquelle vous semble la mieux appliquée ?



Source : Destin Commun • Février 2025 • N = 3532

Parfois, lorsque les attentions s'inscrivent dans la durée, elles ouvrent la possibilité d'un basculement progressif du lien. À force d'échanges répétés, de confidences et de reconnaissance mutuelle, ces relations initialement légères peuvent gagner en densité et en profondeur, jusqu'à devenir de véritables liens affectifs, aussi significatifs pour les professionnels que pour les clients et patients.

Il arrive que ces relations débordent le cadre professionnel pour donner lieu à des gestes d'entraide altruistes. Ces moments, souvent discrets, témoignent d'un engagement personnel fort, qui dépasse totalement la logique marchande.

« Mon client, je lui ai offert un four parce qu'il venait tous les jours et il mangeait que du froid. À force, je lui ai demandé : « Mais pourquoi tu fais pas chauffer ? » (je lui fais toute sa nourriture à prix coûtant). Mais il dit : « Ah ben non, mais moi, j'ai qu'une plaque électrique ». Voilà, son four avait cramé. Puis lui, il voit que de côté, son médicament lui a brûlé la rétine. Donc, je lui ai offert un four simple à mettre en œuvre. Je pense que ça a fait pleurer tout le monde. Enfin, ma femme, moi et lui, quoi, parce qu'on était que tous les trois. On voulait pas l'afficher envers tout le monde, voilà, c'est tout. »

André, 49 ans, commerçant de bouche, Savoie

Dans certains cas encore plus exceptionnels, la relation bascule entièrement du cadre professionnel vers un engagement personnel relevant de la pure solidarité.

« Moi, j'ai une bénéficiaire, je suis devenue sa tutrice. Elle n'avait pas de famille. Donc, j'ai dû démissionner, parce qu'on ne peut pas être tuteur si on est employé par la personne. C'est devenu un peu ma mamie de cœur, et maintenant, je suis sa tutrice légale. »

Aurélié, 41 ans, auxiliaire de vie à domicile, Nord

Au-delà de ce cas particulièrement remarquable, ces multiples gestes, tout comme l'ensemble des services rendus au quotidien, ont en commun d'être non prescrits, non rémunérés, et pourtant essentiels. Ils constituent une extension invisible du métier : un travail social informel, fondé sur l'attention et la relation. Autant de gestes et d'attentions que nous qualifions, en revenant aux fondements les plus nobles de notre devise républicaine, de fraternité en actes.

d. Les capteurs sociaux : ce que les professionnels de proximité voient de notre société

Chaque jour, les professionnels des liens légers échangent avec de nombreuses personnes, de tous âges, issus de milieux socio-économiques divers. Dans les pharmacies, les boulangeries, les salons de coiffure, chez le poissonnier ou au bar du coin, se croisent quotidiennement des milliers de Français, faisant de ces lieux des observatoires stratégiques de notre société. Comme nous l'avons montré, la récurrence de la rencontre favorise la confiance et les confidences. Ainsi, se mettre à l'écoute de ces professionnels, véritables capteurs ou thermomètres sociaux, semble judicieux pour comprendre les évolutions de notre société.

Ce qui apparaît en premier dans les échanges avec les professionnels, c'est leur capacité à ressentir les inquiétudes en matière de coût de la vie et de pouvoir d'achat des Français, notamment car la transaction marchande demeure *in fine* au cœur de la relation.

« Le côté financier, c'est vraiment l'un des sujets qui est abordé. Que ce soit dans tous les âges et toutes catégories. Le côté politique aussi où les gens ont l'impression de ne pas se sentir écoutés, que le gouvernement change tout le temps. Donc on a l'impression qu'on n'avance pas. »

Jennifer, 41 ans, coiffeuse, Maine-et-Loire

Rapidement, cette préoccupation financière est rejointe par celle de l'instabilité de la vie politique, et d'une crainte vis-à-vis de l'avenir, de voir ses conditions de vie, et notamment l'Etat providence et la Sécurité sociale, se dégrader. Ces inquiétudes étaient d'autant plus fortes et partagées au moment où ont été recueillis les propos, en fin d'année 2025, alors que le budget à l'Assemblée Nationale tardait à être voté. Les sujets d'inquiétude varient aussi selon les publics rencontrés, notamment en fonction des âges : alors que les plus âgés craignent de toucher leur retraite plus tard ou de voir celle-ci baisser, les plus jeunes redoutent leur entrée sur un marché du travail de moins en moins rémunérateur, ne leur permettant plus d'accéder au même confort économique que leurs parents.

« Il y a une interrogation par rapport à l'avenir. Les clients savent pas où ils vont. Les retraités, ils savent pas ce que va devenir la retraite. La Sécu, on n'a pas de nouvelles. C'est sur tout ça que ça va parler. Moi j'avoue que je ne sais pas quoi leur répondre. »

Laurent, 37 ans, facteur, Eure

« On sent qu'il y a des étudiants qui se disent : pour nous, ça va être vachement plus compliqué que ceux qui ont fait la même chose il y a trente ans. C'est comme si c'était pas facile de reproduire le même schéma que la génération précédente. »

Dominique, 52 ans, barman, Bas-Rhin

Parce qu'ils sont par essence implantés localement, les commerçants de proximité sont également de fins observateurs des évolutions des conditions de vie des quartiers, et notamment de la sécurité, du fait des cambriolages et dégradations dont ils sont parfois victimes, et des trafics de rue dont ils sont témoins. De manière frappante, de nombreux professionnels témoignent de la recrudescence du trafic de drogue dans les rues qui les environnent, rejoignant ainsi les derniers chiffres de l'Observatoire français des drogues et des tendances addictives : si en 2014, 1,8 millions de Français avaient fait usage de la cocaïne dans l'année, c'était, moins de 10 ans plus tard, plus du double, soit 3,9 millions de personnes qui en avaient consommé dans l'année 2023⁸. Pour les professionnels, l'exposition parfois répétée à ces situations d'insécurité peut être particulièrement éprouvante et participer à un climat général d'anxiété vis-à-vis du travail.

« J'habite à trois minutes de mon travail à pied, il y a les dealers qui sont au coin de la rue, je rentre chez moi, je serre les fesses. On n'a pas un accord, mais notre agent de sécu est assez respecté. Si on a des vestes du travail floquées, il peut quasiment rien nous arriver, par chance. Mais tu peux te faire racketter, voler ton téléphone, agresser pour rien dans la rue. À Bordeaux, dans le coin où je suis, c'est ça. »

Théo, 24 ans, barman, Gironde

« Il n'y a pas si longtemps que ça, la pharmacie qui est à trois magasins du salon s'est fait braquer en plein après-midi, à dix-sept heures. On se dit que si ça se trouve, la personne, il est passé devant le salon, il s'est dit : le salon de coiffure, la pharmacie, je fais lequel ? On ne sait pas. Donc ce n'est pas très rassurant. »

Corine, 33 ans, coiffeuse, Seine-Maritime

S'ils sont témoins de ce qui se déroule dans leur rue, les professionnels sont aussi naturellement des observateurs de l'évolution des liens sociaux entre les individus au sein même de leurs locaux. Tous déplorent le fait que les Français seraient de plus en plus impatientes, notamment quand ils doivent faire la queue, révélant par ce symptôme un individualisme croissant. En voulant gagner quelques minutes dans la file, ce sont les échanges anodins et les liens légers avec les professionnels et les habitants du voisinage qui sont sacrifiés.

« Je trouve que les gens, dans la société actuelle, ils sont plus à penser à eux d'abord et le reste après quoi. Juste faire la queue c'est compliqué. Laisser passer une femme enceinte ou une personne handicapée, c'est compliqué. Enfin ça ne devrait même pas se poser comme question. »

Anaïs, 28 ans, pharmacienne, Indre-et-Loire

8. Observatoire français des drogues et des tendances addictives, Drogues et addictions - Chiffres clés 2025, https://www.ofdt.fr/sites/ofdt/files/2025-07/dacc_2025.pdf

« Je trouve que les gens, ils sont fermés. Ils ne sont pas ouverts à la discussion, ils sont butés, bornés, ils n'essayent pas de comprendre des situations, eux c'est comme ça et pas autrement. Je le vois dans les magasins que les gens, c'est chacun pour leur pomme. S'ils pouvaient pousser la personne devant eux, ils le feraient ! »

Eugénie, 38 ans, aide ménagère, Sarthe

La période Covid est régulièrement citée comme un moment de bascule dans l'évolution des relations avec les clients, ou entre clients. En effet, la prévention de la contagion par la distanciation sociale a empêché l'exercice habituel des métiers de proximité en réduisant les échanges à l'essentiel et au strict minimum transactionnel. Les restrictions de sortie et l'obligation du port du masque ont rendu quasiment impossible pendant plusieurs mois le fait de discuter avec les commerçants ou de lancer un sourire au facteur, et ainsi d'établir des liens légers. De nombreux travaux en sciences sociales⁹ ont depuis documenté l'impact de la crise sanitaire et de sa gestion sur les relations sociales, qui pendant cette période se sont principalement recentrées sur des sous-groupes particuliers, unis par des liens forts. Les individus ont passé plus de temps avec leurs proches grâce aux outils numériques, et moins de temps avec leurs simples connaissances. Cela a favorisé une augmentation de l'homophilie dans les relations, c'est-à-dire la préférence pour des liens avec des personnes similaires à soi, quand au contraire, une discussion anodine à la boulangerie ou au café avec quelques inconnus permettait souvent des rencontres avec des personnes aux parcours personnels très divers.

La sociologue Cécile van de Velde considère de plus que la distanciation sociale - confinement, couvre-feux et limitation des autorisations de sorties -, en soustrayant à nos regards la diversité sociale qui nous entoure mais aussi la précarité, nous a empêchés de prendre le pouls de la société, ce qui a eu une incidence sur notre aptitude à l'empathie.

En 2026, la crise sanitaire est toujours identifiée par les Français comme une période traumatique, et comme le deuxième événement le plus marquant en France depuis l'an 2000, après les attentats terroristes de 2015 et de juillet 2016¹⁰. Selon les professionnels de proximité interrogés, ce traumatisme a laissé des traces chez les Français qui seraient davantage anxieux, et donc repliés sur eux-mêmes, moins capables d'actes de solidarité, ou tout simplement de respect.

« Il y a de plus en plus d'incivilités, beaucoup plus d'irrespect et ça va dans le mauvais sens. Je trouve que la période charnière, ça a été la période Covid. Il y a eu un avant et un après. J'aurais pensé que les gens allaient être plus solidaires, plus soudés. Et puis ça a été tout le contraire en fait : ça les a rendus agressifs l'un envers l'autre, très individualistes. Et je l'explique pas. »

Christine, 55 ans, pharmacienne, Gard

« Depuis le Covid, c'est catastrophique. Là, j'ai l'impression que ça s'améliore peut-être un petit peu, mais tout le monde est devenu personnel, angoissé. Les gens ont peur de tout, en fait. Aussi, le Covid,

9. Mouret, M. (2022). Les relations sociales à l'épreuve de la crise sanitaire. *Le Journal des psychologues*, 400(8), 42-45. <https://doi.org/10.3917/jdp.400.0042>

10. *Destin Commun, Fierté Française*, janvier 2026, <https://www.destincommun.fr/analyses-et-debats/fierte-francaise-janvier-2026/>

c'est toutes ces informations aussi, qu'ils regardent en boucle, c'est hyper anxiogène. En fait, ils sont dans l'angoisse en permanence. »

Laurine, 48 ans, infirmière libérale, Bouches-du-Rhône

Cette supposée dégradation du lien social est toutefois nuancée par certains professionnels, posant la question de savoir si le récit, largement médiatisé à la sortie de la crise sanitaire, de son impact sur l'affaiblissement des liens sociaux n'aurait pas eu un effet auto-réalisateur. Cette relativisation est d'ailleurs relatée par plusieurs témoignages.

« On parle des Parisiens. On va être honnête, j'ai pas vu de grands changements. Il y a eu l'effet confinement. Il y a eu des pratiques qui sont restées : « mettez dans l'ascenseur, je le récupérerai », mais je trouve que ça a pas changé plus que ça, le rapport des gens et l'humain. Il y a des gens qui sont cool et ça se passe très bien et il y a toujours des gens individualistes et très fermés, c'est la vie. »

Frédéric, 39 ans, facteur, Hauts-de-Seine

« Moi, je dirais que dans quand même quatre-vingt-dix pour cent des cas, c'est que du positif. On a des bons échanges, les gens sont gentils. Après, forcément, il suffit d'en avoir un dans la journée et vous vous en rappelez. Voilà, enfin, je veux dire, on se rappelle souvent malheureusement du négatif et pas du positif. »

Jennifer, 41 ans, coiffeuse, Maine-et-Loire

Confirmant cette idée d'une forme de biais de négativité, tous les professionnels interrogés se rejoignent néanmoins sur un point marquant : leur quotidien et leurs interactions avec les Français sont en opposition radicale avec ce que les médias (télévision, radio, réseaux sociaux) disent de la société. Ce qui les touche en particulier, c'est la prolifération de contenus et d'informations anxiogènes voire violents qui invisibilisent ce dont ils sont témoins et acteurs chaque jour : le lien humain et la fraternité quotidienne.

« Je trouve les réseaux sociaux ou même la télé beaucoup plus durs, incisifs. Les réseaux, de toute façon, tout le monde dit ce qu'il a envie de penser. La télé, c'est un peu plus contrôlé, mais ça reste orienté. Et nous, ce qu'on vit au quotidien, ça n'a rien à voir. En fait, moi je trouve que c'est complètement déconnecté en fin de compte. Tout ce côté humain, tout ce côté social, on le ressent pas, ni dans les réseaux, ni à la télé. »

Frédéric, 39 ans, facteur, Hauts-de-Seine

« Moi, je trouve que c'est quand même bien plus relax que ce qu'on nous montre à la télévision. Les gens sont bien plus cool et moins moroses que ce qu'on veut bien nous faire croire. Alors que finalement, quand les clients viennent chez le coiffeur, c'est plutôt pour avoir un moment de lâcher prise et de positif. Donc, peut-être qu'on ne voit pas l'envers du décor, mais en tout cas, moi, je vois dans la clientèle du salon où je bosse, ça n'a rien à voir avec ce que je vois dans les actualités. »

Camille, 45 ans, coiffeuse, Gironde

Cette dernière phrase de Camille évoquant “l'envers du décor” est révélatrice d'une perplexité et d'un sentiment tenace d'opacité sur la réalité de la société. Or dans une société dont chacun n'a en général qu'un petit morceau de visibilité, le fait est que si certains voient à la fois l'endroit et l'envers du décor, c'est à dire la société dans toutes ses composantes, et les individus sous toutes leurs facettes, ce sont sans doute les professionnels de proximité.

Bien plus que de simples témoins passifs, ces professionnels jouent donc un rôle crucial au service de notre société, tant au niveau individuel, en prenant soin des personnes et en les prémunissant contre l'isolement ou l'indifférence, qu'au niveau collectif, en incarnant des repères partagés et en facilitant au quotidien les échanges entre des personnes très diverses. Ils sont donc de véritables artisans du lien social mais aussi d'une cohésion sociale fragilisée.

Or les conditions dans lesquelles ils remplissent ces rôles qui vont bien au-delà de leurs fonctions servicielles sont difficiles, et se dégradent. Ils portent beaucoup et sont fragilisés. Y prêter attention est la première étape d'une nécessaire reconnaissance de leur considérable apport à notre vie en société.

4.

Des métiers fragilisés, des liens menacés

« Même dans les jeux de société, par exemple, comme Blanc Manger Coco, il y a une réponse « CAP coiffure ». Moi, j'ai un peu de mal. Je trouve que ce n'est pas parce qu'on est coiffeuse qu'on a un petit pois dans la tête. »



Jennifer,
41 ans, coiffeuse,
Maine-et-Loire

a. Pénibilité physique : la fatigue du soin

La première difficulté commune aux professionnels de proximité dans l'exercice de leur métier est celle de la pénibilité du travail et de certaines tâches qui y sont rattachées, à la fois chronophages et exigeantes. Cette pénibilité recouvre des réalités multiples.

C'est la force physique nécessaire à certaines activités (faire la toilette d'une personne âgée, nettoyer de grandes surfaces) ou les douleurs spécifiques à certaines postures ou à la répétition de certains gestes.

« T'as tout le ménage, t'as trois cent mètres carrés de bar à nettoyer »

Théo, 24 ans, barman, Gironde

« En ce moment, je suis en pleine réorientation professionnelle parce que j'ai mes épaules qui me lâchent. J'ai déjà fait le canal carpien droit, enfin voilà, la maladie professionnelle que peut avoir une coiffeuse. Donc là, les épaules lâchent et du coup, il va falloir que je me réoriente. »

Jennifer, 41 ans, coiffeuse, Maine-et-Loire

Ce sont aussi les horaires et les amplitudes de travail atypiques, très tôt le matin (facteur), tard le soir ou la nuit (barman) ou encore le week-end (ensemble des professions).

« Les gens ne savent pas qu'on est levés depuis cinq heures du matin »

Frédéric, 39 ans, Hauts-de-Seine, facteur

Ce sont enfin d'autres désagréments spécifiques selon les métiers : pour les coiffeuses et aides ménagères, l'exposition à des produits toxiques (coiffure, aide ménagère), pour les facteurs et les professionnels travaillant à domicile, les déplacements fréquents, notamment dans les services à domicile, parfois insuffisamment indemnisés.

b. Le coût émotionnel : une charge assumée sans formation ni accompagnement

Au-delà de la fatigue physique, comme nous l'avons vu, les métiers de proximité impliquent aussi une exposition continue aux émotions d'autrui, et une capacité à les accueillir, les contenir ou les accompagner. Ce travail relationnel, pourtant central dans le métier, reste aujourd'hui très peu reconnu et n'est pas rémunéré en tant que tel. Les échanges révèlent que cette charge émotionnelle ne se limite pas aux professions du soin au sens strict. Certes, les métiers directement liés au corps ou à la santé (infirmières, auxiliaires de vie, pharmaciennes) y sont particulièrement exposés, étant souvent confrontés à des situations graves, voire traumatiques :

« On est dans les selles tous les jours, on est dans le vomi, on est dans la mort, on est dans la souffrance. C'est très lourd à porter, très très lourd à porter. »

Laurine, 48 ans, infirmière libérale, Bouches-du-Rhône

« Toxicomanie, violence, viol, inceste... J'étais au courant de choses vraiment, vraiment graves. Une dame, elle avait envie de parler et je me demandais ce que je devais en faire, si je devais le garder pour moi comme un curé ou pas. On se pose beaucoup de questions à ce moment-là. J'ai rien dénoncé, j'ai rien dénoncé. Mais j'en ai parlé aux assistantes sociales, j'en ai parlé aux enseignants. Mais j'ai pas dénoncé d'un point de vue juridique. »

Christine, 55 ans, pharmacienne, Gard

Mais ces situations ne sont pas l'apanage du champ médical. Elles traversent aussi des professions que l'on associe moins spontanément au *care*, mais qui reposent tout autant sur une relation de proximité et de confiance. Ces professionnels sont ainsi exposés, de façon répétée et parfois traumatisante, à la souffrance ou à la mort d'autrui. Les coiffeuses, par exemple, se retrouvent elles aussi confrontées à des moments de grande vulnérabilité, parfois difficiles à appréhender :

« Quand une cliente ou un client est en pleine chimio et commence à perdre ses cheveux qu'il nous demande de le tondre. En général on essaie de faire ça le soir quand il n'y a plus personne dans le salon parce que c'est un moment assez intime. Et là, on voit les larmes qui commencent à monter. C'est dur de trouver les bons mots pour essayer de rassurer la personne, mais il n'y a pas de mots dans ces moments-là »

Corine, 33 ans, coiffeuse, Seine-Maritime

Ces situations révèlent une réalité centrale : ces professionnels ne sont pas seulement exposés aux émotions, ils doivent aussi les réguler, pour eux-mêmes comme pour les autres. Cette tension entre proximité et retenue constitue un véritable travail, souvent solitaire, qui peut générer fatigue, doute, voire dilemmes éthiques. Or, si le rôle et les difficultés des métiers du *care* commencent aujourd'hui à être mieux documentés¹¹, cette réflexion reste encore largement à ouvrir pour les autres métiers de proximité.

Face à cette extension de leur rôle et à la charge émotionnelle qu'elle implique, les professionnels soulignent de plus un manque de formation et d'outils.

« On n'en parle pas du tout en formation. Quand on doit couper les cheveux à des gens qui vont perdre leurs cheveux, quand il faut tout enlever, ça, on n'est pas formé à ça. Il y a plein de formations qu'on pourrait avoir. Je dirais même qu'il manque à notre formation des cours de psychologie... »

Jennifer, 41 ans, coiffeuse, Maine-et-Loire

11. Agathe Cagé, Serge Da Mariana, Édouard Lecerf, Leïla Hicheur, "Employés à domicile : connaître et reconnaître", Fondation Jean Jaurès, Juin 2025

12. Voir par exemple l'école en «socio-coiffure» créée et dirigée par Marie-Pierre Darthayette depuis 2011 <https://socio-coiffure.fr/>

On peut saluer néanmoins l'existence actuelle de quelques écoles de coiffure et formations en "socio-coiffure"¹² permettant d'allier esthétique et accompagnement social et émotionnel, notamment dans le cadre de services hospitaliers en oncologie, mais cette approche est malheureusement encore assez peu répandue et connue des professionnelles interrogées.

En l'absence de cadre pleinement formalisé, ce travail repose entièrement sur les individus : leur intuition, leur expérience, leur capacité à tenir dans la durée. Le coût émotionnel de ces métiers ne tient donc pas seulement à l'intensité des situations, mais aussi au fait qu'elles sont souvent assumées avec peu de formation spécifique, de repères ou d'espaces d'accompagnement dédiés.

c. Une montée des tensions subie par les professionnels de proximité

Les professionnels de proximité se sentent particulièrement exposés à ce qu'ils décrivent souvent comme une montée des tensions dans les interactions quotidiennes, évoquée ci-dessus. Dans les commerces et les pharmacies, ils se disent souvent victimes d'incivilités, comme s'ils devenaient les défouloirs d'une société à cran.

« On se fait vraiment agresser verbalement. Chez nous en tous cas, c'est tous les jours, vraiment, c'est tout le temps, tout le temps, tout le temps. Dans une ancienne pharmacie où je travaillais, ils avaient engagé un vigile pour ça. Les gens se prennent la tête tous les jours pour la queue pour savoir qui était là avant par exemple. C'est une catastrophe »

Anaïs, 28 ans, pharmacienne, Indre-et-Loire

« C'est vrai qu'il y a quand même pas mal d'incivilités dans le commerce. Des grosses, des petites incivilités. Il y a des gens qui ne s'en rendent même pas compte. C'est très courant en tout cas ».

Stéphanie, 29 ans, commerçante, Seine-Saint-Denis

Ces témoignages sont confirmés par une enquête de la DARES¹³ de 2022 : près de 55 % des salariés en contact avec le public déclaraient avoir été confrontés à des situations de tension ou d'agression verbale dans l'exercice de leur travail.

Là encore, les professionnels regrettent le manque d'accompagnement et de formation. Lorsque des dispositifs existent, ils restent souvent éloignés des situations vécues :

« C'est une formation sur ordinateur qui vous apprend à gérer le stress par rapport aux sources de conflit. C'est pas une formation concrète »

Laurent, 37 ans, facteur, Eure

13. DARES, Les tensions sur le marché du travail en 2021, septembre 2022 <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/7589152a43d628b785675b8dc4e104/2022-09%20DR%20Tensions%20%287b%20septembre%202022%29.pdf>

d. Les écrans qui font écran : la reconfiguration silencieuse des liens légers

L'omniprésence du numérique ne supprime pas les relations, mais il en modifie la structure. Les groupes de discussion ne décrivent pas un isolement généralisé, mais un déplacement : les liens forts — familiaux, amicaux, affinitaires — se maintiennent, tandis que les liens intermédiaires, fondés sur la proximité et la récurrence, deviennent plus rares.

« J'ai cette impression que les gens sont dans un repli sur soi. Pas forcément sur eux-mêmes, mais sur leur famille, leur communauté, leur proche. (...) Les gens défendent d'abord leurs intérêts et ceux de leur entourage proche, et ensuite tant pis pour les autres »

Jeremy, 45 ans, infirmier, Indre-et-Loire

Le périmètre de la sociabilité se modifie : elle se concentre sur des cercles choisis, au détriment des relations ordinaires, non choisies, qui reposent sur la co-présence. Cette évolution rejoint les analyses de l'anthropologue et psychologue américaine Sherry Turkle dans *Alone Together*, qui montre que les technologies numériques tendent à privilégier des interactions contrôlées, au détriment des échanges imprévus et situés. Or, ce sont précisément ces interactions qui alimentent le lien léger.

Chaque activité déplacée en ligne — commander, consulter, déclarer — supprime une situation de co-présence. Pris isolément, ces choix sont rationnels. Mais leur accumulation réduit les situations dans lesquelles des interactions peuvent se répéter et s'inscrire dans la durée.

À la réduction des occasions, du temps et de la spontanéité, s'ajoute un déplacement plus diffus : celui de l'attention, captée par les écrans.

« Un étudiant qui perd son téléphone, c'est une catastrophe monumentale. L'importance que ça a pour eux d'être sur les réseaux, d'être visibles, de se présenter sous leur meilleur jour, c'est quelque chose qui m'échappait un peu et je me rends compte que c'est une sacrée réalité. »

Dominique, 52 ans, Barman, Bas-Rhin

Cela réduit d'autant la disponibilité pour des échanges physiques, non choisis et sans enjeu.

« Des fois, des gens qui passent à la caisse, ils sont en train de téléphoner, on leur parle, on leur dit bonjour, ils ne répondent pas. En fait, ils sont tellement occupés dans leur téléphone à parler qu'ils ne se rendent pas compte, ils ne disent pas bonjour, ils ne regardent rien. Après, c'est vrai, c'est peut-être important, mais bon, il y a quelqu'un en face... »

Stéphanie, 29 ans, commerçante, Seine-Saint-Denis

Le lien social ne disparaît pas avec le numérique, mais les conditions qui permettent l'existence du lien léger se fragilisent : moins d'occasions de rencontre du fait du déplacement des pratiques en ligne, moins de temps relationnel sous l'effet des logiques d'optimisation, moins de disponibilité dans des environnements où l'attention est captée par les écrans. Ces évolutions pèsent directement sur les conditions sociales et professionnelles qui permettent de produire et de faire durer le lien léger.

e. La pression de la rentabilité : quand le lien devient une perte de temps

Mais au-delà de toutes ces difficultés, la tension la plus explicitement nommée dans les groupes de discussion dans l'exercice des métiers de proximité est celle de la pression à la rentabilité. L'introduction d'outils de mesure et d'optimisation redéfinit ce qui compte comme du travail, et tend à comprimer le temps relationnel qui devient secondaire, alors même qu'il constitue une part essentielle de ces métiers.

« Le système va calculer qu'on passe cinq minutes à un endroit alors qu'on en passe dix, même sans discuter avec personne, juste le boulot. »

Laurent, 39 ans, facteur, Hauts-de-Seine

Dans les pharmacies, ce qui est présenté comme une optimisation a pris une forme presque caricaturale, chaque interaction étant quantifiée en euros par minute.

« On a chacun un code vendeur et on est tous dans l'informatique. On a notre panier moyen, notre nombre de clients à l'heure, notre chiffre d'affaires. Et après les primes sont en fonction de ça aussi. »

Christine, 55 ans, pharmacienne, Gard

Cela illustre ce que le sociologue et philosophe allemand Hartmut Rosa décrit comme une logique d'accélération et d'optimisation du temps social : les activités sont évaluées en fonction de leur rendement, et toute temporalité non directement productive tend à être comprimée. Or, certaines dimensions de l'activité — écouter, reconnaître, prendre le temps d'un échange — ne peuvent être ni accélérées ni standardisées sans perdre leur substance. On mesure le débit mais pas la qualité d'un conseil, la détresse d'un patient, la confiance qui a pris dix minutes mais qui a évité quelque chose de grave.

« On ne voit plus une personne, on voit un potentiel acheteur. Le problème, c'est qu'on fait passer l'argent avant le besoin réel de la personne. Avant l'humain. »

Julie, 38 ans, pharmacienne, Hérault

« Quand je disais que j'aimais le côté commercial, c'est que j'adore la parapharmacie donc j'adore conseiller. Mais je déteste travailler sous la pression. Je déteste travailler sur des objectifs et vendre pour vendre. Sans considérer les besoins réels. »

Anaïs, 28 ans, pharmacienne, Indre-et-Loire

Dans cette réduction de la relation à sa dimension strictement économique, la valeur de l'interaction n'est plus ce qu'elle produit pour la personne, mais dans ce qu'elle rapporte à l'organisation. Et cela a des effets mesurables sur la confiance :

« Les gens ils ont de moins en moins confiance à cause de tout le côté commercial. »

Anaïs, 28 ans, pharmacienne, Indre-et-Loire

Chez les facteurs, la pression prend une forme différente mais opère la même logique. L'injonction est commerciale :

« Tous les jours on nous rabâche qu'il faut vendre des timbres, il faut vendre des timbres, il faut vendre des timbres. La productivité, c'est supprimer des tournées ou les rallonger. En fait il y a moins de facteurs, donc on rallonge les tournées à chaque réorganisation, tous les deux ans à peu près. »

Laurent, 37 ans, facteur, Eure

14. Enzo Trouillet, Face à la chute du courrier, la lente privatisation des postes occidentales, La Croix, [en ligne], publié le 1er janvier 2026, <https://www.la-croix.com/economie/face-a-la-chute-du-courrier-la-lente-privatisation-des-postes-occidentales-20260101>

De fait, la distribution de courrier ne cesse de chuter : le nombre de lettres postées est passé de 18 milliards à 6 milliards par an de 2010 à 2024, selon La Poste¹⁴. La nécessité de repenser l'organisation des tournées les a rendues plus longues en distance, étant donné que de nombreux foyers ne reçoivent pas de courrier tous les jours. Par conséquence mathématique, les facteurs sont moins fréquemment en contact avec les habitants. Les professionnels décrivent collectivement une contradiction structurelle : le lien léger suppose de la disponibilité, de la régularité, une présence qui ne soit pas entièrement comptée. La rentabilité fonctionne à l'exact opposé : elle optimise le temps, réduit ce qui ne se mesure pas, remplace la relation par la prestation.

Cette dégradation liée à une rentabilisation du temps ne touche pas seulement les professionnels, elle reconfigure les comportements des clients eux-mêmes.

« Avant, les gens parlaient plus entre eux, ils s'entraidaient. Maintenant, les gens font leurs courses, ils tracent et ils s'en vont, c'est fini. »

Julie, 38 ans, pharmacienne, Hérault

Ultime étape de la rentabilisation au détriment de la relation : l'introduction de l'IA au cœur même de la pratique des métiers de proximité. Dans la restauration, chez Burger King, l'expérimentation d'un assistant vocal basé sur l'IA, surnommé *Patty*, illustre cette tendance. Installé dans les oreillettes des employés de 500 restaurants étatsuniens, ce dispositif est présenté comme un outil de « coaching » visant d'une part à vérifier la conformité des tâches accomplies (dosage des ingrédients, respect des procédures, nettoyage des toilettes...), mais aussi à « renforcer l'excellence de l'accueil ». *Patty* opère ainsi comme un système de monitoring en temps réel qui capte et analyse les comportements des employés en permanence, jusqu'aux formules de politesse adressées aux clients. Cette forme de surveillance et de pilotage continu réduit drastiquement la marge d'autonomie des employés et contribue à transformer la relation de service en une séquence d'actions prédéterminées, quantifiées et évaluées en permanence, au détriment du naturel et du spontané qui enrichissent les interactions et qui donnent leur saveur aux liens légers.

f. Utilité sociale forte, reconnaissance faible

Lorsque l'on interroge les professionnels de proximité sur l'aspect qu'ils aimeraient le plus changer dans leur travail, une réponse revient de manière presque unanime, quels que soient les métiers concernés : le manque de reconnaissance.

Les clients expriment pourtant souvent, à titre individuel, de la reconnaissance, de la fidélité, parfois même de l'attachement. Mais si les professionnels ont tous un fort sentiment personnel d'utilité sociale au contact de leurs clients ou patients, ils déplorent en revanche de façon quasi systématique ce manque de reconnaissance à leur égard voire une invisibilisation, non pas tant au niveau individuel, mais à l'échelle de la société toute entière.

« Moi, je dirais que les clients sont quand même assez reconnaissants. Par contre, au niveau de la société, je trouve que notre métier est très dévalorisant. Enfin, dévalorisé plutôt. »

Jennifer, 41 ans, coiffeuse, Maine-et-Loire

« J'estime, comme pas mal de mes confrères et consoeurs, que nous ne sommes pas assez valorisés, autant sur le plan de notre savoir-faire que nos capacités à prendre soin du patient dans sa globalité, mais en étant en plus autonomes. »

Laurine, 48 ans, infirmière libérale, Bouches-du-Rhône

« Ah bah oui, c'est pas juste le facteur qui vient sonner, qui dépose le courrier, qui se barre. C'est pas ça le vrai métier ! »

Laurent, 37 ans, Eure, facteur

Derrière cette question de la « reconnaissance », plusieurs revendications sont exprimées. Ce dont les professionnels font d'abord part, c'est d'un enjeu de valorisation salariale. En effet, comme l'a montré la sociologue et philosophe Dominique Méda, certains emplois essentiels au fonctionnement quotidien de la société restent peu reconnus et faiblement rémunérés. Parmi les professionnels interrogés, certains, comme les coiffeuses et les caissières, semblent s'inscrire dans cette configuration : ils ont la sensation de produire une utilité directe par leur activité principale, et de jouer de surcroît un rôle social essentiel au sein de leur quartier, mais la valeur de ce service reste difficile à objectiver, selon les critères économiques classiques, et n'est pas rémunérée, selon eux, à la hauteur de son importance.

« Les salaires sont très bas, si on s'en va, on est tout de suite remplacé, on est vraiment juste un pion dans le jeu. »

Sophie, 29 ans, commerçante, Seine-Saint-Denis

Cette difficulté tient aussi à la manière dont ces métiers sont souvent considérés comme des emplois non qualifiés, une catégorie qui renvoie moins à la nature du travail qu'aux critères administratifs utilisés pour les nommer. D'une part, comme l'a souligné la journaliste et autrice Racha Belmehdi dans son ouvrage *À votre service* (2024), nombre de ces emplois sont tenus par des personnes très diplômées, n'ayant pas trouvé de poste en lien avec leur domaine d'expertise sur le marché du travail. De plus, « les emplois que l'on désigne comme non qualifiés ne le sont jamais vraiment ». Servir, encaisser, organiser, répondre à des clients, gérer des flux ou des tensions mobilise des compétences multiples — dextérité, mémoire, endurance, compétences relationnelles — le plus souvent acquises sur le tas. Ces dimensions échappent aux cadres classiques d'évaluation. Les travaux de la politologue américaine Joan Tronto permettent d'éclairer ce point. Dans *Un monde vulnérable* (2010), elle montre que les activités de *care* — prendre soin, prêter attention, répondre aux

15. Dominique Méda, « Quel fondement pour la reconnaissance des travailleurs essentiels ? », *Sociologie du travail* [En ligne], Vol. 64 - n° 1-2 | Janvier-Juin 2022, mis en ligne le 02 mai 2022, consulté le 09 avril 2026.
URL : <http://journals.openedition.org/sdt/40638> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/sdt.40638>

besoins d'autrui — ont historiquement été dévalorisées, notamment parce qu'elles sont perçues comme naturelles ou relevant de dispositions individuelles, plutôt que comme des compétences à part entière.

« [Si je pouvais changer quelque chose à mon métier, ça serait] la reconnaissance, le salaire, les indemnités kilométriques qui ne sont pas jamais réévaluées ou presque un ou deux centimes par an, si je peux me permettre... Parce que nous, on est d'accord qu'on est en bas de l'échelle, on n'est pas fort diplômés, mais bon, c'est nous qui voyons le plus la personne, c'est nous les lanceurs d'alerte, quand il y a quelque chose qui ne va pas chez les bénéficiaires. »

Aurélié, 41 ans, auxiliaire de vie à domicile, Nord

En plus d'un problème de rétribution économique, les professionnels font part d'un important manque de reconnaissance sociale et symbolique. Ce manque de considération, entretenu par des clichés qui ont la vie dure, s'apparente à un mépris social teinté pour certains métiers d'une forme de sexisme.

« Même dans les jeux de société, par exemple, comme Blanc Manger Coco, il y a une réponse « CAP coiffure ». Moi, j'ai un peu de mal. Je trouve que ce n'est pas parce qu'on est coiffeuse qu'on a un petit pois dans la tête. »

Jennifer, 41 ans, coiffeuse, Maine-et-Loire

Pour certaines professions en particulier, cette non-reconnaissance de la valeur sociétale est aussi associée aux caractéristiques sociales des personnes qui exercent ces métiers. Les professions du *care* et les services à domicile sont massivement féminins : l'enquête de la Fondation Jean Jaurès sur les employés à domicile¹⁶ indique que 95 % des salariés à domicile sont des femmes, pour environ un million de professionnels intervenant auprès de plusieurs millions de particuliers-employeurs. Cette proportion est de 87% pour les employés des salons de coiffure¹⁷. Cette sur-représentation massive des femmes s'inscrit dans une structuration plus large du marché du travail, où les activités liées au soin et à l'attention, mais aussi de nombreux métiers de services et relatifs à la vente, sont historiquement féminins et moins reconnues comme compétences professionnelles. De plus, certains de ces métiers sont souvent occupés par des personnes en situation de précarité relative, parfois issues de trajectoires sociales ou migratoires fragilisées.

« Nous, on nous voit comme femmes de ménage, mais il n'y a pas que ça. Parce que oui, on fait le ménage, mais il y a des personnes qui sont seules et leur propre famille ne prennent même pas soin d'eux. On est aussi un soutien moral pour certaines personnes. »

Eugénie, 38 ans, aide ménagère, Sarthe

16. Agathe Cagé, Serge Da Mariana, Édouard Lecerf, Leïla Hicheur, "Employés à domicile : connaître et reconnaître", Fondation Jean Jaurès, Juin 2025

17. Ministère du Travail, rapport de branche 2022.

Dans les groupes de discussion, la question du mépris social lié au niveau de diplôme revient ainsi très fréquemment, pointée comme un travers particulièrement français.

« Le défaut du système français, c'est qu'il a tendance à reconnaître une certaine forme d'intelligence qui est plutôt intellectuelle, cognitive. Dans ce genre de métier, on est plus sur une intelligence sociale, c'est-à-dire dans l'interaction avec les personnes. Et ça, dès que vous n'avez pas la possibilité de le cerner facilement, de le mesurer, ça ne va pas être quantifié et donc apprécié. »

Dominique, 52 ans, barman, Bas-Rhin

La crise sanitaire et la période Covid ont brièvement levé le voile sur ce paradoxe. Une partie de ces professions ont alors été désignées comme “essentiels”, de première ligne, en raison de leur fonction non-télétravaillable et de rôle dans la continuité de la vie quotidienne, même en cas de crise grave : métiers de la santé, de la sécurité, des commerces alimentaires. En 2021, les travaux du ministère du Travail ont également identifié des travailleurs de deuxième ligne, plus de 5 millions d'actifs qui ont assuré les “tâches nécessaires à la continuité du fonctionnement de l'économie et des services”. Parmi ces métiers figurent une part importante des professions du lien léger : caissiers, aides à domicile, agents d'entretien, salariés du transport, travailleurs du commerce de proximité ou encore livreurs.

« Nous, on l'a clairement ressenti quand il y a eu le Covid, qu'on était très utiles... Je crois qu'on n'a jamais d'ailleurs autant entendu parler de notre métier. »

Jennifer, 41 ans, coiffeuse, Maine-et-Loire

La distinction entre première et deuxième ligne reposait sur deux critères : l'exposition au risque sanitaire (contact avec le public, impossibilité de télétravail) et le caractère indispensable de l'activité au maintien des fonctions sociales de base (soins, alimentation, mobilité, entretien, logistique). Cette classification n'a pas seulement eu une portée symbolique : elle s'est traduite par des mesures concrètes, même si elles sont restées limitées et hétérogènes. Les travailleurs de première ligne ont été prioritaires pour l'accès aux équipements de protection (masques, gel, dépistage), aux dispositifs de garde d'enfants pendant les périodes de confinement, puis à la vaccination. Certaines catégories ont bénéficié de primes exceptionnelles (comme la « prime Covid » et « prime Macron ») ou de revalorisations salariales sectorielles, notamment dans le cadre du Ségur de la santé pour les personnels hospitaliers et médico-sociaux.

Pour les travailleurs de deuxième ligne, en revanche, la reconnaissance a été plus tardive et plus limitée. Un rapport dédié a été remis en 2021, et des discussions ont été ouvertes sur les conditions de travail, les rémunérations et la formation, mais les mesures concrètes sont restées largement fragmentées et dépendantes des branches professionnelles.

Le décalage entre reconnaissance individuelle et reconnaissance sociétale ne relève pas seulement d'un déficit d'estime symbolique, il pose à plus long terme une question de soutenabilité de ces métiers. Car si ces professions constituent une infrastructure relationnelle essentielle au fonctionnement de la société, leur sous-valorisation fragilise, à terme, leur capacité à attirer, former et retenir les professionnels qui en assurent la continuité.

g. La disparition des guichets de proximité : l'effacement discret des lieux du lien léger

Comme nous l'avons montré, le lien léger repose sur des conditions concrètes : des rôles identifiés, et surtout la possibilité de répéter des interactions dans le temps, dans des lieux accessibles et propices aux échanges. Ces conditions dépendent ainsi directement des choix d'aménagement du territoire et d'organisation commerciale.

Les bars PMU apparaissent en particulier comme des lieux d'information, de rencontre, de circulation des nouvelles locales. Plusieurs travaux récents ont documenté ce rôle : l'enquête de la Fondation Jean-Jaurès sur les micro-comptoirs¹⁸, comme les travaux de Jean-Laurent Cassely¹⁹, les décrivent comme des espaces intermédiaires, ni domestiques ni institutionnels, où se maintiennent des formes de sociabilité fondées sur la co-présence et la récurrence. Autrement dit, ils réunissent précisément les conditions qui permettent au lien léger d'exister et de se maintenir.

Ce rôle n'est pas nouveau. En revanche, il devient plus visibles dans un contexte où d'autres lieux de contact, tels que les guichets de services publics, se raréfient, notamment en zone rurale.

« Les bars PMU dans les villages, qui sont encore en vie, ont pris le rôle des bureaux de poste qui disparaissent dans les campagnes »

Damien, 45 ans, infirmier de service public à l'hôpital, Indre-et-Loire

Le cas de La Poste est emblématique. Depuis plus de trente-cinq ans, elle n'est plus un service public au sens strict, mais une entreprise avec des exigences de rentabilité qui opère des missions de service public. La loi de 1990 précise d'ailleurs qu'au moins 90 % de la population nationale doit se trouver à une distance inférieure à cinq kilomètres, ou à moins de vingt minutes en voiture d'un point de contact de La Poste. Or, comme nous l'avons décrit dans notre enquête *Paroles de campagne*²⁰, les bureaux de poste continuent d'être associées à une lourde charge symbolique de représentation de l'Etat et de contact du service public au sein des territoires. C'est précisément ce décalage entre l'évolution organisationnelle de la Poste et les attentes symboliques du public qui nourrit des incompréhensions récurrentes. Certains facteurs eux-mêmes, convaincus de la valeur sociale attachée aux bureaux de poste, disent résister aux logiques internes consistant à transférer progressivement certains services vers la tournée postale, au risque selon eux de justifier de nouvelles fermetures de guichets.

« Si on commence à vendre des produits qui sont vendus dans les bureaux de poste, ça veut dire que certains bureaux de poste pourraient être fermés. Et ça c'est pas un truc que j'envisage. (...) Je me suis toujours mis un point d'honneur à ne pas arrêter ce truc-là malgré les changements de la Poste »

Laurent, 37 ans, facteur, Eure

18. Mirabelle Barbier, Jérôme Fourquet, Gaspard Jaboulay, Jérémie Peltier, Emmanuelle Malecaze-Doublet, « Micro-comptoirs ». Enquête sociologique sur la France des PMU, Fondation Jean-Jaurès, Février 2025, <https://www.jean-jaurès.org/publication/micro-comptoirs-enquete-sociologique-sur-la-france-des-pmu/>

19. Jean-Laurent Cassely, La France des bars-tabacs, Maison Cassely, Février 2025, <https://www.maisoncassely.fr/#bars-tabacs>

20. Paroles de Campagne, Destin Commun, mai 2025, https://www.destincommun.fr/media/t0lneqdh/paroles-de-campagne-juin-2025_web.pdf

Plus largement, la transformation des services publics – dématérialisation, mutualisation, dispositifs itinérants – a permis de fermer un certain nombre de guichets fixes. Mais ces guichets n'étaient pas uniquement des points d'accès administratif : ils constituaient aussi des points d'ancrage relationnel, où se nouaient des interactions régulières. Les travaux du politologue Philippe Warin²¹ montrent que le contact humain joue un rôle déterminant dans l'accès effectif aux services publics : la possibilité d'expliquer sa situation, d'être accompagné, conditionne souvent l'accès aux droits. La disparition de ces points de contact tend à éloigner une partie de la population (notamment les publics peu mobiles ou éloignés du numérique) des institutions, non pas en droit, mais en pratique.

Or, dans le même temps, les lieux de sociabilité informelle tels les bars PMU sont eux-mêmes fragilisés. Selon le CEPREMAP²², près de 18 000 bars-tabacs ont fermé entre 2002 et 2022. De même, la France est passée d'environ 200 000 cafés dans les années 1960 à 40 000 aujourd'hui, d'après les données de l'INSEE et de l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie. Dans ce contexte, d'autres lieux de proximité, et lieux du lien léger, comme les commerces de proximité, les pharmacies ou les salons de coiffure, apparaissent davantage encore comme des points d'ancrage relationnel importants. Ils ne sont pas spontanément perçus comme des lieux de sociabilité, car leur fonction première n'est pas la convivialité, contrairement aux bars. Pourtant, notre analyse l'a montré, dans les faits, ils remplissent bien cette fonction.

Or les commerces alimentaires de proximité reculent eux-aussi. Aujourd'hui, environ 70 % des communes rurales et 62% des communes françaises n'ont plus de commerce de proximité, soit près de 21 000 villages, contre seulement 25% en 1981. Et si certains secteurs résistent – les boulangeries artisanales se maintiennent par exemple autour de 32 000 à 33 000 établissements selon l'INSEE et la Confédération Nationale de la Boulangerie-Pâtisserie Française – leur nature évolue. Les analyses de *La France sous nos yeux* (Jérôme Fourquet et Jean-Laurent Cassely) montrent une transformation progressive du commerce de proximité : montée des enseignes standardisées voire des distributeurs et déplacement vers des zones de flux plutôt que dans des espaces habités.

Autant d'évolutions qui ne sont pas propices à la création de liens informels de proximité, composante pourtant essentielle au maintien de la cohésion de notre nation.

21. Warin, Philippe. « Le non-recours aux prestations sociales : quelle critique du ciblage ? ». *Les Politiques Sociales*, 2014/2 n° 3-4, 2014, p.12-23. CAIRN.INFO, shs.cairn.info/revue-les-politiques-sociales-2014-2-page-12?lang=fr

22. Hugo Subtil, *Quand les bars-tabacs ferment*, CEPREMAP, Observatoire du bien-être, janvier 2026, <https://www.cepremap.fr/2026/01/quand-les-bars-tabacs-ferment-erosion-du-lien-social-local-et-la-progression-du-vote-dextreme-droite-en-france/>

Conclusion et recommandations

Par leur présence récurrente et leur aptitude à entrer et rester en relation, les professionnels de proximité contribuent à structurer la vie et le tissu social local. Imperceptiblement, ils permettent de se sentir appartenir à un quartier ou un village, recueillent quotidiennement les joies et les inquiétudes de chacun, et assurent une forme de continuité dans le quotidien des Français.

Plus fondamental encore, ces professionnels des liens légers sont des facilitateurs d'une confiance diffuse en autrui, et donc des artisans de la cohésion sociale. Ce rôle est d'autant plus crucial qu'il s'exerce dans un contexte de raréfaction des espaces traditionnels de socialisation, de montée des interactions numériques, et d'isolement croissant des individus, et pas uniquement des plus âgés.

Dans ce paysage, ces professionnels apparaissent comme des praticiens de la fraternité. Pourtant, leur contribution sociale et sociétale reste largement invisible. L'aptitude au *small talk*, leur capacité à prendre soin ou à apaiser les tensions sociétales ne sont pas reconnues comme une compétence professionnelle à part entière, encore moins comme une contribution clé à la stabilité de la société. Ce paradoxe éclaire nos critères collectifs de valorisation : nous reconnaissons volontiers ce qui se mesure ou se chiffre, mais beaucoup moins ce qui relève de l'attention, de la présence, de l'écoute, ou de la capacité à faire tenir des relations ordinaires.

Prendre au sérieux ces métiers des liens légers suppose donc un changement de regard. Il ne s'agit pas seulement de défendre certaines professions fragilisées, mais de reconnaître qu'elles sont essentielles aussi bien aux Français individuellement, qu'à la France en tant que communauté nationale. À partir de ce constat, plusieurs pistes d'action se dessinent.

1. Mieux reconnaître

La dimension humaine et sociale de leurs métiers suscite chez ces professionnels une réelle fierté : la société doit elle aussi leur donner des motifs de fierté. La première nécessité est celle de la reconnaissance. Elle peut passer pour certains métiers par la question salariale et l'amélioration des conditions de travail, mais elle ne s'y réduit pas. Il s'agit aussi de revaloriser symboliquement des professions souvent déclassées dans l'imaginaire collectif, alors même qu'elles mobilisent des compétences multiples.

Cette revalorisation doit interroger les biais sociaux et genrés qui pèsent sur de nombreuses professions du lien, massivement féminisées ou associées à des filières professionnelles encore trop déconsidérées. Pour revaloriser ces filières professionnelles, il s'agit de reconnaître d'autres formes d'excellence que les seules performances académiques ou managériales. Les représentations culturelles ont ici un rôle important à jouer : fiction, médias, documentaires, campagnes publicitaires, peuvent contribuer à rendre visibles ces métiers sous un jour valorisant, comme des piliers de la vie collective, et non comme de simples figurants. L'exemple du film *Vénus Beauté (Institut)* (1999) en témoigne : en plongeant dans le quotidien d'un institut de beauté parisien, il mettait en scène le travail des esthéticiennes, entre gestes techniques, écoute des clientes et gestion des émotions, tout en donnant à

voir leurs trajectoires personnelles. En faisant de ces professionnelles de la beauté les personnages centraux du récit, le film avait rencontré un large succès public avec 1,4 million d'entrées et une reconnaissance critique marquée par quatre César (notamment le premier César pour une réalisatrice à Tonie Marshall), montrant que la mise en lumière de ces métiers peut aussi rencontrer une forte adhésion du public.

Par ailleurs, la fonction sociale de ces professionnels pourrait être davantage mobilisée dans certaines politiques publiques et campagnes d'« aller vers ». Les professionnels de proximité, parce qu'ils bénéficient d'un fort capital de confiance, peuvent devenir des relais précieux de prévention, de santé publique, de gestes écologiques ou de lutte contre l'isolement. Un nouveau rôle qui, clairement défini et établi, pourrait participer à la reconnaissance symbolique si nécessaire de ces métiers.

Enfin, sans tomber dans l'écueil de la recommandation de dépenses supplémentaires ou de la création d'un énième label de la fraternité, il est nécessaire que les acteurs eux-mêmes prennent conscience de la valeur intrinsèque qui est la leur, et la valorisent auprès de leurs clients, qui témoignent massivement d'une saturation des écrans et de l'hyper-consommation. Ainsi les échanges sans écrans, les conversations sans prompts, les échanges spontanés qui font la part belle à la chaleur humaine pourraient bientôt devenir un luxe ultime, et un argument concurrentiel gagnant pour ces filières des liens légers.

2. Protéger le temps relationnel

Pour que les professionnels de proximité continuent d'être efficaces dans le service de lien social et de cohésion nationale qu'ils produisent, leur temps relationnel ne doit plus être considéré comme un temps résiduel ou improductif. Cela suppose d'abord de faire évoluer certains référentiels métiers au sein des conventions collectives et les indicateurs de performance des fiches de postes, afin de ne pas valoriser exclusivement la rapidité, le volume ou le rendement immédiat. Dans bien des cas, quelques minutes d'échange supplémentaires peuvent produire davantage de valeur sociale qu'un gain marginal de productivité.

Dans les services publics comme dans certaines activités privées, cela invite aussi à maintenir des formes d'accueil humain, même lorsque des alternatives numériques existent (caisses, bornes et distributeurs automatiques). L'enjeu n'est pas de refuser le recours au numérique, mais d'éviter qu'il ne devienne la seule modalité de relation.

3. Former et soutenir

Face à un manque apparent d'accompagnement, de méthodes et d'outils pour gérer des situations relationnelles et sociales parfois complexes, il apparaît primordial de renforcer la formation des professionnels de proximité sur deux dimensions complémentaires : celle du rôle social au niveau individuel (repérage des fragilités, soutien psychologique, gestion des incivilités) et la cohésion sociale à un niveau plus macro (apaisement des conflits et tensions sociétales, formation à la psychologie sociale pour comprendre les publics). Ces modules pourraient être ajoutés au sein des formations initiales et continues, via les catalogues des confédérations de professionnels, comme c'est déjà le cas pour d'autres thématiques.

Des espaces d'analyse des pratiques professionnelles (APP) pourraient également être davantage développés. Inspirée des travaux du psychiatre et psychanalyste Michael Balint, et déjà largement diffusée dans les secteurs du soin et du travail social,

cette démarche permet de transformer des difficultés vécues individuellement en ressources collectives. Organisés sous forme de temps réguliers entre pairs, hors présence de la hiérarchie directe et animés par un intervenant extérieur qualifié, les espaces d'AAP contribuent à réduire la charge émotionnelle et mentale supportée par chaque professionnel. Ces temps d'échange offriront également l'occasion de reprendre du recul sur son activité : interroger le choix de son métier du lieu, mieux comprendre ses frustrations éventuelles vis-à-vis de ses clients ou encore analyser sa gestion du stress. Dans des métiers souvent rythmés par l'urgence et l'enchaînement des situations à traiter, ils constitueraient un temps précieux de réflexivité et de consolidation professionnelle.

4. Maintenir les lieux de proximité

Le lien léger a besoin de lieux. Sans cafés, pharmacies, boulangeries, bureaux de poste, marchés, salons de coiffure ou tiers-lieux, il n'existe pas. Or ces espaces sont fragilisés par la concentration commerciale, la concurrence parfois déloyale des grandes plateformes de vente en ligne, notamment chinoises, le déplacement vers des grandes zones commerciales ou la fermeture progressive des guichets physiques.

Les responsables publics semblent parfois avoir renoncé à mener ce combat, les yeux rivés sur des sondages suggérant que la priorité absolue des Français serait le pouvoir d'achat. Pourtant, de nombreux travaux en psychologie sociale montrent un décalage important entre ce que les individus anticipent comme source de satisfaction et ce qui les rend effectivement plus heureux. Au-delà de la capacité de consommer, les Français ont aujourd'hui besoin de se relier, de se sentir appartenir à une même communauté humaine - nationale ou locale - et les responsables politiques doivent comprendre et répondre à ce besoin.

De plus, nombre de ces acteurs privés sont déjà dans les faits, des opérateurs de services publics, qui devraient davantage être valorisés comme tels : des buralistes qui vendent des timbres fiscaux, des épiciers qui permettent de retirer de l'argent liquide par paiement par carte bancaire, des pharmaciens qui réalisent des soins d'urgence mais aussi, de manière plus informelle et tout à fait fraternelle, des cafetiers qui offrent refuge et un café à des personnes SDF pour quelques heures.

Dans ce contexte, la poursuite des programmes de l'ANCT tels que Petites Villes de Demain ou Action Cœur de Ville, ainsi que le maintien des aides régionales consacrées à la revitalisation des centres-bourgs, apparaissent particulièrement stratégiques. Ces politiques peuvent enclencher de véritables cercles vertueux : davantage de commerces entraîne davantage de fréquentation, donc davantage de sécurité et de convivialité dans l'espace public ; elles stimulent l'économie locale, renforcent l'attractivité résidentielle et touristique, et génèrent souvent des bénéfices écologiques grâce à la piétonnisation, à la proximité des services et à la réduction des déplacements automobiles. Ce qui est perçu comme une dépense publique par le biais d'aides doit en réalité être appréhendé sous l'angle des coûts évités, en matière de sécurité, mais aussi de lutte contre le non-recours qui alourdit les coûts en santé.

Enfin, face au défi du maintien de lieux physiques viables, le soutien aux tiers-lieux et aux formes d'hybridation entre services publics et privés doit également être consolidé. Cafés multiservices, commerces associant épicerie, bar, relais postal, espace de coworking ou activités associatives montrent qu'il est possible de bâtir des modèles solides et adaptés, notamment dans les territoires ruraux.

À propos de Destin Commun



Destin Commun est un think tank expert de l'analyse de l'opinion, et des phénomènes de polarisation et de fragmentation qui fragilisent la démocratie et la cohésion sociale. À travers une méthodologie inédite fondée sur la psychologie sociale, il décrypte les divisions et identifie des lignes de force susceptibles de rassembler les Français, en partenariat avec divers acteurs de la société civile et institutions. Destin Commun est la branche française du réseau More in Common, créé en 2017 et présent également au Royaume-Uni, en Allemagne, en Pologne, aux États-Unis, au Brésil et en Espagne. Destin Commun est une association de loi 1901, aconfessionnelle et non partisane.

Comité de relecture

Les opinions exprimées dans cette étude n'engagent ni les membres du Comité de relecture ni les institutions qu'ils représentent.

Hélène Delahaye

Directrice études et planning stratégique
du Groupe La Poste

Laure Brunet-Ruinart De Brimont

Déléguée Générale de la Confédération des commerçants
de France (CDF)

Lucie Bourdy-Dubois

Pharmacienne, Présidente de la Commission Métier
Pharmacien et Responsable de l'Action Pharmacie Rurale
de la Fédération des Pharmaciens d'Officine (FSPF)

Margault Phélip,

Associée, Archipel&co



**Destin
Commun**

More in Common France

Mai 2026