

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

La conciliation des temps sociaux chez les indépendants

Le cas des propriétaires de maison d'hôtes

Auteur : Florence HENNO
Promoteur(s) : Matthieu DE NANTEUIL
Lecteur(s) : John CULTIAUX
Année académique 2018-2019
Master 120 en sciences du travail

Nous adressons nos plus vifs remerciements au promoteur de ce mémoire, Monsieur De Nanteuil, qui a consacré une partie de son temps à nous aider par ses précieux conseils.

Nous exprimons aussi notre reconnaissance à toutes les autres personnes qui ont contribué à la réalisation de ce mémoire.

TABLE DES MATIERES

Introduction	1
Chapitre introductif	2
1. Naissance d'un questionnaire	2
2. Perspectives de recherche	5
3. Méthode	5
4. Plan	7
Chapitre 1 - Recensement théorique	9
1. Conception sociologique du temps	9
1.1. Le temps	9
1.2. Les temps sociaux	10
2. Articulation vie professionnelle - vie personnelle	13
2.1. Une double dimension	13
2.2. Le concept de « conflit emploi-famille »	14
2.3. Les Facteurs de tensions	15
3. Frontières	19
3.1. Le concept	19
3.2. La spatialisation	20
3.3. Frontières et travail à domicile	22
4. Conclusion	29
Chapitre 2 – Précisions sémantiques	31
Chapitre 3 – Le vécu des propriétaires de maison d'hôtes	33
1. Cadre de travail	33
1.1. Organisation spatiale	34
1.2. Organisation temporelle	36
2. Entremêlement des temps et de l'espace	41
2.1. Temps	41
2.2. Espace	43
2.3. Distinction mentale	43
3. Redéfinition du cadre	45
4. Débordements	48
4.1. Interruption	48
4.2. Dépassement des horaires	49
4.3. Débordement de l'espace	52
4.4. Contraintes	53
5. Portes closes	54
6. Temps libre	56
6.1. Vie sociale	56

6.2. Loisirs.....	57
7. Famille	58
7.1. Choix de vie	58
7.2. Implication	59
7.3. disponibilité.....	60
8. Conclusion	60
Chapitre 4 - Discussion	62
1. <i>Marking</i>	62
1.1. Frontières spatiales	62
1.2. Frontières temporelles	64
1.3. Frontières mentales	65
2. <i>Switching</i>	65
3. <i>Intruding et encroachment</i>	66
4. <i>Defending</i>	67
5. <i>Isolation</i>	68
6. <i>Invisibility</i>	68
7. Influence réciproque	69
8. La force des frontières.....	69
9. La conciliation et la distinction des temps sociaux au sein d'une maison d'hôtes	71
Conclusion	72
Bibliographie	74
Annexes	78
Résumé	111
Mots-clés	112

INTRODUCTION



(Action First, 2019)

Qui, lors d'un séjour en vacances, n'a jamais rêvé de tout quitter pour avoir une maison d'hôtes à la campagne ? Quelle réalité se cache derrière l'envie que chacun peut avoir de travailler à domicile ? Comment gérer la présence des hôtes dans la maison et son utilisation à des fins professionnelles ? Quelles frontières poser ? « Indépendant » ou « un dépendant » ?

Nous vous invitons à un voyage dans les coulisses de cette profession. Par une démarche compréhensive et qualitative, ce mémoire a pour objectif d'approfondir les connaissances en matière de conciliation des temps sociaux des indépendants travaillant à domicile. Nous nous intéresserons au cas particulier des propriétaires de maison d'hôtes. Cette profession a été probablement popularisée par la célèbre émission télévisée qui met en compétition des propriétaires de maison d'hôtes. Elle a sans doute inspiré nos interrogations. Nous allons tenter de comprendre comment les propriétaires s'organisent, quelles frontières ils définissent entre vie professionnelle et vie personnelle.

CHAPITRE INTRODUCTIF

1. NAISSANCE D'UN QUESTIONNEMENT

La question de l'articulation vie professionnelle-vie privée a émergé il y a un certain nombre d'années, mais elle anime toujours les débats dans notre société. Elle est constamment présente dans la vie quotidienne des travailleurs. Qui n'a jamais regardé ses mails professionnels un soir après le boulot ou pendant le week-end ? Qui n'a jamais ramené du travail à la maison ? Qui n'a jamais entendu ses enfants, son conjoint, sa famille ou ses amis dire qu'il travaille trop ? À l'inverse, qui n'a jamais répondu à un message ou un appel privé durant les heures de travail ?

De nombreux organismes essayent de mettre au jour les pratiques quotidiennes d'articulation des sphères de vie et l'impact que cela peut avoir sur les individus. Par exemple, Vendramin (2007) affirme que plusieurs facteurs peuvent influencer l'existence de tensions entre la vie professionnelle et la vie personnelle. En fonction du type d'insertion professionnelle, de l'autonomie, de la situation familiale et de la répartition genrée des rôles, certains font face à des tensions plus fortes que d'autres. Selon elle, la conciliation est plus difficile entre le travail et les loisirs, les activités des enfants, les nécessités administratives et les activités associatives syndicales ou politiques, particulièrement pour les travailleurs ayant des horaires flexibles ou ayant de jeunes enfants. Ces tensions poussent les travailleurs à opérer des choix. Ils sont parfois contraints de renoncer à certaines choses comme une carrière, des loisirs, une famille nombreuse...

En outre, l'Organisation Internationale du Travail et Eurofound (2017) ont récemment publié un rapport étudiant les conséquences du télétravail et du travail nomade sur l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie de famille. Ils révèlent que ces types de travail présentent des avantages tels qu'une plus grande autonomie permettant à chacun d'aménager son temps de travail en fonction de ses besoins et un gain de temps sur les trajets entre le domicile et le lieu de travail. En conséquence, cela amènerait à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Toutefois, il ressort également que les frontières des différentes sphères ne sont pas étanches et qu'il existe donc un risque que le travail et la famille s'entremêlent. Le travail pourrait alors déborder sur la vie familiale ou inversement impliquant diverses conséquences négatives telles qu'un conflit travail-famille et du stress. HR Square (2018) tend à confirmer ces résultats. La souplesse spatio-temporelle induit chez le travailleur un sentiment de devoir rendre des comptes : il travaille, donc, davantage mais il est plus satisfait en ce qui concerne

l'articulation travail-hors travail. *In fine*, les aspects négatifs semblent davantage toucher les travailleurs qui sont très mobiles que les télétravailleurs ou ceux qui se déplacent occasionnellement (OIT et Eurofound, 2017).

Par ailleurs, l'organisme de presse People Sphere (2015) révèle que les travailleurs ressentent le besoin d'être soutenus par leur entreprise dans l'articulation des temps. Cette attention manifestée par l'employeur aurait des effets bénéfiques tels qu'une plus grande implication, motivation et aisance dans son travail, et des objectifs réalisés. Pourtant, en 2016, six travailleurs sur dix déploraient le manque d'implication de leur entreprise. Certains salariés pensent qu'une meilleure conciliation serait possible s'ils pouvaient bénéficier d'horaires de travail flexibles. (Billé, 2016)

Les chercheurs se sont aussi longuement intéressés à la question, mettant par exemple en avant les arrangements quotidiens des différents groupes de travailleurs (salariés, indépendants, télétravailleurs, travailleurs mobiles...) et les conséquences que cela peut engendrer. Parmi eux, Laloy (2011) propose une compréhension de l'activité des assistants sociaux, comparant ceux qui restent cantonnés au bureau à ceux qui se déplacent pour exercer leur travail. Fusulier (2012) suggère de prendre la profession comme porte d'entrée pour analyser l'articulation vie professionnelle-vie personnelle parce qu'elle exercerait une influence importante. Tremblay a mené de nombreuses études sur le sujet. Elle a questionné des populations très variées, que ce soient les travailleurs salariés œuvrant dans un cadre traditionnel, ceux qui bénéficient d'horaires plus variables (Tremblay, 2004), les travailleurs indépendants (Chevrier *et al.*, 2006) et d'autres encore. De Coninck et Belton (2007) abordent la question de la frontière entre vie professionnelle et vie personnelle dans le cas des travailleurs mobiles. De nombreuses études sur le sujet de l'articulation travail-hors travail sont centrées sur les femmes. Certaines d'entre elles s'inscrivent dans un courant féministe dont la volonté est de dénoncer les inégalités de genre qui existent dans la société par rapport au marché du travail, au travail domestique et des conséquences que cela engendre. Bref, les auteurs cités ici ne constituent qu'un petit aperçu des différentes façons de traiter la question. Ils ne sont que très brièvement évoqués parce qu'ils seront développés plus longuement par la suite.

Face à toutes ces constatations, une réflexion émerge. La question de l'articulation vie professionnelle-vie personnelle a déjà fait couler beaucoup d'encre. De nos jours, elle est principalement traitée au sujet des travailleurs salariés, laissant de côté tous les autres types de travailleurs. Cette considération prononcée pour le travail salarié serait due au phénomène de

tertiarisation et de salarisation qui a particulièrement marqué la fin du 20^e siècle (Abdelnour *et al.*, 2017, p. 19). Pourtant quand nous voyons dans la multitude d'articles de presse un titre révélant que la Commission Économie de la Chambre Belge a adopté une proposition de loi relative au congé de paternité pour les indépendants (Belga, 2019), c'est que la question est importante et qu'elle se pose. De fait, qu'en est-il des travailleurs indépendants ? Comment organiser son temps quand on est son propre patron ? Comment s'organiser quand on est autonome et qu'on définit soi-même son propre cadre de travail ? Comment déterminer les limites de l'activité professionnelle et de la vie personnelle ? Qui apportera ce soutien qui, dans le cadre d'un emploi salarié, est demandé par les travailleurs à leur entreprise ? Toutes ces questions méritent d'être étudiées. L'objectif de cette rédaction consiste donc à apporter un éclairage sur la problématique de l'articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle des travailleurs indépendants.

Cependant, le travail indépendant regroupe des métiers de tous horizons (coiffeur, garagiste, agriculteur, commerçant...). Une profession particulière a attiré notre attention. En effet, l'activité quotidienne d'entretien d'une maison d'hôtes a soulevé un questionnement tout à fait intéressant. Par définition, une chambre d'hôtes est « une chambre faisant partie de la propriété personnelle et habituelle du titulaire de l'autorisation ou d'une annexe située dans la même propriété du titulaire, à proximité de son habitation » (Code wallon du Tourisme, Art. 1er D, 29° d). La chambre d'hôtes se situe soit dans la maison même du propriétaire, soit dans une dépendance à côté de la maison. En outre, une partie du métier est composée de tâches d'entretien identiques aux tâches domestiques : nettoyer, repasser, décorer, bricoler, jardiner, cuisiner... De fait, certaines maisons d'hôtes proposent en plus un service de table d'hôtes, c'est-à-dire « le service consistant à préparer, exclusivement pour les occupants d'une chambre d'hôtes ou d'une chambre d'hôtes à la ferme, des repas composés principalement de produits du terroir et servis à la table familiale du titulaire de l'autorisation » (Code wallon du Tourisme, Art. 1er D, 47°). Dans ce contexte, comment les propriétaires de maison d'hôtes déterminent-ils leur temps de travail et le temps dédié aux activités personnelles (famille, loisirs...) ? Comment organisent-ils leur espace ? Comment distinguent-ils les différents ouvrages ? Comment fixent-ils leur cadre de travail en tant que travailleurs autonomes (horaire, tâches...) ? Comment cette activité professionnelle impacte-t-elle leur vie ?

En somme, cette recherche n'a pas pour objectif de rendre compte de la conciliation vie professionnelle-vie personnelle des indépendants considérés de manière globale, indifférenciée. Au contraire, il s'agit de se pencher sur le cas particulier des propriétaires de maison d'hôtes.

Mon intérêt pour cette profession s'est accru suite à un échange par mail avec une propriétaire de maison d'hôtes. En effet, celle-ci m'avouait qu'elle ne voyait « *pas fort l'intérêt de [questionner] l'organisation du quotidien d'une maison d'hôtes, qui, somme toute, varie assez peu de l'organisation de la tenue d'une maison tout court* ». En une phrase, elle résumait ce qui se situe au cœur de mon questionnement. De fait, tel est le problème identifié et la question de recherche qui guidera cette rédaction : comment concilier et distinguer le temps professionnel et le temps personnel quand le domicile constitue à la fois le lieu d'exercice et l'objet de la prestation de service ? Les frontières se situent au centre de notre recherche. C'est l'absence de séparation formelle entre lieu de travail et lieu de vie privée, entre temps de travail et temps personnel, entre activités professionnelles et activités familiales qui pose question.

2. PERSPECTIVES DE RECHERCHE

De nombreuses disciplines s'intéressent aux pratiques individuelles d'articulation vie professionnelle-vie personnelle. L'économie, la psychologie, l'anthropologie, la sociologie et bien d'autres encore abordent le sujet à leur manière. La sociologie étudie autant les pratiques sociales d'une société dans son ensemble que les pratiques individuelles propres à des groupes sociaux déterminés. Cette recherche s'inscrit dans cette discipline. Grâce aux théories sociologiques, nous tenterons d'appréhender la réalité du terrain. Elles apporteront un éclairage sur les concepts de temps sociaux, d'articulation travail-famille et de frontières. Cependant, nous n'excluons pas d'aller puiser certaines théories dans d'autres disciplines lorsqu'elles sont jugées pertinentes.

Dans la multitude d'objets d'étude que comprend la sociologie, la perspective de recherche choisie est celle des temps sociaux. À travers cette rédaction, nous souhaitons présenter une réflexion sur les temps sociaux, sur leur distinction, leur conciliation et leur spatialisation. Il s'agit de mettre au jour et de comprendre leur articulation dans la vie quotidienne des propriétaires de maison d'hôtes.

3. MÉTHODE

Pour mener à bien cette recherche, nous avons utilisé une démarche compréhensive. Nous avons donc cherché à comprendre la réalité vécue par les propriétaires de maison d'hôtes. Le recensement théorique nous sert de grille de lecture pour mieux appréhender la réalité. Une fois sur le terrain, nous avons essayé de comprendre le quotidien des personnes rencontrées grâce à des entretiens en face à face.

En ce qui concerne l'enquête de terrain, les données ont été récoltées grâce à une enquête qualitative. L'échantillon est composé de douze propriétaires de maison d'hôtes (voir annexe 1). Ils avaient tous pour activité principale de s'occuper quotidiennement de l'entretien de la maison, de la préparation des chambres, de la préparation des repas s'ils étaient proposés, de l'accueil des clients, de la comptabilité...

« Propriétaire de maison d'hôtes » : définition

Une précision s'impose. Nous entendons appeler « propriétaire de maison d'hôtes » les personnes qui s'occupent quotidiennement de la gestion et de l'entretien de la maison d'hôtes. Cela ne désigne donc pas juste le fait de posséder une maison d'hôtes.

Aucune méthode particulière n'a été élaborée pour les sélectionner. Nous avons recensé les maisons d'hôtes existantes grâce à Internet. Pour des questions linguistiques, temporelles et pratiques, les recherches ont été limitées à la Wallonie. Étant donné le nombre restreint de personnes exerçant cette profession, nous avons dû étendre notre recherche à l'ensemble de la Région. Les répondants proviennent de toutes les provinces wallonnes (Hainaut, Brabant-Wallon, Namur, Liège et Luxembourg).

Les propriétaires ont été contactés via un mail exposant le sujet de la recherche et demandant s'ils accepteraient de témoigner de leur quotidien. Nous leur demandions également s'ils connaissaient d'autres personnes exerçant le métier rentrant dans les critères exposés ci-dessous. Sur la centaine de maisons jointes, douze propriétaires ont accepté. Cela semble peu mais deux points expliquent ce chiffre. Premièrement, il faut savoir que, parmi toutes les personnes exerçant cette activité, nous avons opéré une sélection en ciblant les propriétaires qui exercent l'activité de façon régulière. Dans ce métier, certains proposent une chambre de façon très occasionnelle, en plus d'une autre activité professionnelle. Il ne s'agit pas là de dire qu'il n'était pas intéressant de se pencher sur leur cas ni d'apporter un jugement quelconque sur leur pratique, mais nous avons pensé que les personnes exerçant l'activité régulièrement nous offriraient une base plus solide pour notre analyse. Deuxièmement, cette enquête étant réalisée dans le cadre d'un mémoire, nous avons des contraintes temporelles et pratiques qui ne nous permettent pas de mener une enquête d'une plus grande ampleur.

Le contact étant établi, nous sommes passés ensuite à la réalisation concrète des entretiens. Nous avons traversé la Wallonie de part en part puisqu'ils ont été effectués à chaque fois dans

la maison d'hôtes respective des propriétaires. Nous commençons par nous présenter. Puis, nous demandions si la personne acceptait que la conversation soit enregistrée tout en garantissant l'anonymat pour tous les propos repris dans ce mémoire. Ils ont tous donné leur accord. À cette fin, nous utilisons une tablette pour les premiers entretiens, mais par la suite, nous avons préféré le faire avec un téléphone. Ce dernier est plus discret et moins imposant. La conversation était lancée par quelques questions générales déterminées dans le guide d'entretien (voir annexe 2). La durée des entretiens varie avec un maximum de deux heures.

Pour assurer l'anonymat des propriétaires, les prénoms sont modifiés et les noms de lieu supprimés dans le tableau exposant les profils des répondants et les extraits d'entretiens.

Enfin, toute recherche a ses limites méthodologiques. L'échantillon composé n'est pas représentatif. Cette enquête n'en est pas pour autant moins intéressante mais la généralisation des résultats à l'ensemble de la population doit être réalisée avec précaution et nécessite des recherches complémentaires. En outre, les entretiens en face à face comportent également leurs limites. Ils ne permettent que d'appréhender à travers des mots une organisation pratique et subjective. De fait, certains éléments peuvent être plus difficiles à saisir par une discussion. De plus, ces discussions sont limitées dans le temps. Étant donné les contraintes professionnelles des propriétaires de maison d'hôtes, nous ne pouvions pas rester éternellement. D'autant plus que, dans certains entretiens, les hôtes arrivaient et les propriétaires devaient s'en occuper. Ainsi, d'autres méthodes auraient été aussi adéquates et aurait permis d'aborder le terrain sous un angle différent (*e.g.* observation directe).

4. PLAN

Dans cette partie, nous souhaitons présenter la structure de cette rédaction. Ce mémoire se compose de quatre chapitres : le recensement théorique, les précisions sémantiques, le vécu des propriétaires de maison d'hôtes et la discussion. Détaillons brièvement chacune de ces parties.

Le chapitre 1 – recensement théorique – présente les théories des différents auteurs relatives au sujet de notre recherche. Il se décompose en trois parties principales inspirées des concepts : conception sociologique du temps, articulation vie professionnelle - vie personnelle et frontières.

Le chapitre 2 – précisions sémantiques – est beaucoup plus petit que les autres chapitres. Il établit la liaison entre la littérature scientifique et les analyses en précisant les concepts et la réalité qui les sous-tend.

Le chapitre 3 – le vécu des propriétaires de maison d’hôtes – expose les éléments importants qui ressortent des entretiens réalisés. Il apporte un éclairage sur l’organisation quotidienne dans une maison d’hôtes.

Le chapitre 4 – discussion – clôture cette rédaction par une discussion des éléments présentés dans le chapitre précédent sur base de la littérature scientifique.

CHAPITRE 1 - RECENSEMENT THÉORIQUE

Avant de se lancer dans l'analyse des pratiques individuelles des propriétaires de maison d'hôtes, il faut se doter d'une grille de lecture. Dans cette partie, nous nous attelons à recenser les écrits scientifiques sur la question des temps sociaux et de leur articulation.

Le premier point aborde la « conception sociologique du temps ». La sociologie se distingue des autres disciplines parce qu'elle considère que le temps est une production de l'Homme. Cette pensée permet de mieux comprendre le concept de temps sociaux et de concevoir les relations qu'ils entretiennent.

Une fois les bases théoriques exposées en matière de temps sociaux, nous nous attelons à comprendre leur articulation. Ce deuxième point a pour objectif de présenter le concept d'articulation vie professionnelle - vie personnelle. Nous verrons que celui-ci comporte deux dimensions importantes et que, dans leur quotidien, les individus sont susceptibles de faire l'expérience de conflits ou de tensions.

Le troisième point suit logiquement le précédent. Au travers des lectures sur l'articulation, nous avons compris que les frontières constituent une des dimensions centrales de ce concept. Une question est toujours présente : quelles sont les frontières entre le privé et le professionnel ? Nous présenterons donc le concept de frontière et de spatialisation. Pour terminer ce recensement, nous approfondirons la place des frontières dans le travail à domicile.

1. CONCEPTION SOCIOLOGIQUE DU TEMPS

1.1. LE TEMPS

Il est important de préciser que tous les propos de ce point sont issus de la pensée de Sue (1993 ; 1994).

Pendant longtemps, le temps a eu une place marginale en sociologie (Sue, 1993). Il a mis du temps à s'imposer comme objet d'étude digne d'intérêt. C'est seulement à la fin du 20^e siècle que la sociologie commence à le reconsidérer.

Pour les sociologues, le temps n'existe pas par nature. Ce n'est pas une donnée externe à l'être humain, qui lui a été imposée (Sue, 1994). Il n'y a pas un temps unique, objectif, existant par essence qui s'applique à tous de la même manière. C'est une réalité inventée par l'Homme. « Le temps, c'est une évidence, ne produit rien par lui-même. Il est le produit d'activités sociales

qu'il permet de mesurer, de rythmer, et de coordonner » (Sue, 1994, p. 22). Il est un outil de mesure, une convention, une abstraction d'éléments concrets que l'être humain s'est lui-même donné pour appréhender le réel. Il offre un cadre de référence commun à tous, une représentation du monde partagée par tous permettant à chacun de se coordonner, de s'organiser (Sue, 1994 ; Schots, 2010). Alors qu'il est une production de l'Homme, il s'impose à tous, régule les sociétés et la vie quotidienne de chacun. Une diversité de manières d'appréhender le temps ont coexisté dans l'histoire de l'humanité provenant à l'origine de croyances religieuses, mais ce sont finalement les premiers pays développés qui ont imposé leurs normes temporelles et l'ordre social qui va de pair. C'est pourquoi nous sommes convaincus qu'il est un phénomène objectif, doté d'une réelle existence indépendante de toutes choses, mais cette conviction est erronée.

À partir de là, Sue parle du temps comme un « vrai faux problème » (Sue, 1994, p. 24). Il constitue un faux problème parce que le temps unique, universel, objectif et existant par nature n'existe pas. Donc, si on le considère comme tel, il n'y a pas de problème puisqu'il n'est pas. *A contrario*, le temps pris comme un construit social dévoile les dynamiques, les rythmes, les articulations des activités sociales. Le temps constitue donc une porte d'entrée pour analyser les sociétés. Il est par conséquent intéressant de se pencher sur son étude pour comprendre la société dans son ensemble mais aussi les pratiques individuelles.

1.2. LES TEMPS SOCIAUX

Le concept de temps sociaux est défini par différents auteurs. Pour Sue, « les temps sociaux » sont « les grandes catégories ou blocs de temps qu'une société se donne et se représente pour désigner, articuler, rythmer et coordonner les principales activités sociales auxquelles elle accorde une importance particulière » (Sue, 1994, p. 29). Partant de cette définition, il identifie quatre grands temps sociaux : le temps de travail, le temps de l'éducation, le temps familial et le temps libre (Sue, 1994, p. 29). Mercure donne une définition similaire. Selon lui, les temps sociaux constituent « la réalité des temps vécus par les groupes, c'est-à-dire la multiplicité des conduites temporelles et des représentations du temps liées à la diversité des situations sociales et des modes d'activité dans le temps » (Mercure, 1995, cité dans Wierink, 2009). Bouffartigue (2005) rajoute qu'il existe autant de temps différents que « d'activités humaines et de rapports sociaux dans lesquels elles se réalisent » (Bouffartigue, 2005, p. 14). Ainsi, face à une multitude de pratiques sociales, une multitude de temps peuvent être déterminés : le temps du sport, le temps des médias... (Sue, 1994). En outre, les individus organisent leurs activités sociales de

différentes façons. Les groupes sociaux ont chacun leurs propres pratiques (*Ibidem*). Dans cette configuration, chacun cherche constamment à donner du sens aux temps (Bouffartigue, 2005).

Note lexicale

Sue met en évidence un point important : il ne faut pas confondre temps social et temps sociaux. Le temps social est une conception newtonienne, une considération générale du temps. Le temps est analysé sous forme d'unité. Il est unique pour une société donnée. C'est « le temps de la société » (Sue, 1994, p. 28). Alors que les temps sociaux, comme il a été dit précédemment, sont des catégories différentes de temps qui correspondent aux activités sociales humaines. C'est « une espèce particulière du temps » (*ibidem*, p. 29).

Les temps sociaux n'ont pas toujours été façonnés de la manière que nous connaissons aujourd'hui. Ils sont « socialement construits » (Vendramin, 2007, p. 32). Cela signifie que leur importance, leur interaction, leur organisation évoluent selon les sociétés, les cultures, les schémas de pensée. Ainsi, l'articulation entre le temps de travail, le temps familial et le temps libre n'est pas déterminée par nature. Parmi les facteurs influençant cette relation, on trouve les politiques publiques à l'égard de la famille, les législations du travail, les modes de gestion de la main-d'œuvre, le contexte organisationnel, la division sexuelle du travail (Tremblay, 2004, p. 21). Dès lors, la relation travail-famille n'est pas figée une fois pour toutes. Elle se modifie parce qu'elle résulte d'un « processus social » (*ibidem*).

Les auteurs (Tremblay, 2004) distinguent trois types de relations entre le travail et la famille qui se sont succédées dans l'histoire humaine de manière chronologique, l'une à la suite de l'autre. La première relation se caractérise par une absence de distinction entre le foyer et l'activité productive et donc, une absence de distinction entre les tâches relevant de l'un et de l'autre. Le travail et la famille sont donc liés. Toute la famille prend part au travail productif. Ce type de relation pouvait s'observer au temps où l'activité agraire était encore importante et lors de la première industrialisation ; elle est encore visible chez les agriculteurs et les petits commerçants. (Tremblay, 2004 ; Vendramin, 2007)

La deuxième se caractérise par un déplacement du lieu de production qui sort de la famille vers les usines, par exemple. Il y a donc une séparation claire entre le travail productif s'exécutant sur le lieu de travail et le travail reproductif ayant lieu au sein du foyer. Cette relation s'observe

principalement à partir de l'émergence du salariat et de la deuxième révolution industrielle qui voit une convergence massive de la main-d'œuvre vers les lieux de production. On se trouve dans un modèle du type plutôt *male breadwinner* selon lequel l'homme est le principal pourvoyeur de revenus. La femme apporte parfois un salaire complémentaire (*ibidem*). La société industrielle était caractérisée par des emplois stables, une frontière nette entre le temps de travail et le temps privé matérialisée par l'entrée dans l'usine et la pointeuse. Une fois que l'ouvrier rentre sur le lieu de travail, le temps privé se termine, le temps de travail débute et, une fois qu'il en sort, le temps de travail se termine et le temps privé commence. La vie professionnelle et la vie privée étaient nettement séparées. (Wierink, 2009 ; Belton, 2009)

Enfin, la troisième relation est survenue lors de l'émergence de la société des services. Le modèle *male breadwinner* perd de sa force au profit d'un modèle *dual earner*. La séparation entre travail et famille reste toutefois bien présente. La société postindustrielle a vu émerger une tout autre organisation des temps. Le temps de travail est marqué par la flexibilité et une déstandardisation du travail (Tremblay, 2004 ; Vendramin, 2007). La frontière entre vie professionnelle et privée est plus floue. (Wierink, 2009)

Dans les paragraphes précédents, nous avons parlé de la relation qui existe entre temps sociaux, plus particulièrement entre le travail et la famille. Le terme « relation » est important parce qu'il insiste sur le fait qu'un lien est présent entre ces temps. Ils ne sont pas séparés par des frontières étanches. Penser cela reviendrait à tomber dans le « mythe des mondes séparés » (Fusulier, 2012, p. 4). Le travail et la famille sont liés par une relation d'interdépendance (Tremblay, 2004). C'est pourquoi l'un ne peut pas être étudié sans l'autre. Toutefois, cette relation d'interdépendance n'est pas équilibrée puisque le travail et la famille ne sont pas placés sur le même pied. Le premier s'impose facilement par rapport au deuxième, la famille peine à primer sur le travail et à lui dicter ses contraintes. Cette inégalité est peu remise en question parce que tout le monde fonctionne de cette manière dans une société où le travail productif est davantage valorisé par rapport à un travail reproductif invisibilisé.

Cette relation d'interdépendance implique un point important. L'étude de l'articulation travail-famille doit analyser simultanément l'influence que le travail exerce sur la famille et la relation inverse, c'est-à-dire la façon dont la vie familiale détermine la vie professionnelle. Tremblay invite donc à analyser « l'influence réciproque » (Tremblay, 2004, p.18) et à « considérer cette relation comme un objet d'étude en soi » (*ibidem*, p. 19).

2. ARTICULATION VIE PROFESSIONNELLE - VIE PERSONNELLE

La question des temps et de leur articulation reste toujours une préoccupation contemporaine. L'articulation des temps peut être étudiée à plusieurs niveaux (Fusulier et Nicole-Drancourt, 2016, p. 119). Tout d'abord, le niveau macro-sociologique met en relation les changements sociaux, économiques et culturels de la société et l'organisation des temps, regardant l'influence de la première variable sur la deuxième. Ensuite, il est possible d'analyser cette problématique sous l'angle institutionnel. Il s'agit alors de regarder l'évolution et le développement des politiques régulant cette articulation. Enfin, le dernier niveau est celui des pratiques sociales. Le chercheur s'intéresse à l'organisation quotidienne des individus et l'influence que leur entreprise et leur métier peuvent avoir dessus. C'est à ce dernier niveau que cette recherche opère.

2.1. UNE DOUBLE DIMENSION

L'articulation vie professionnelle/vie privée se décline en deux réalités : pratique et subjective (Laloy, 2011 ; Fusulier *et al.*, 2009). La dimension pratique est traditionnellement étudiée. Il s'agit de s'intéresser à la manière selon laquelle les temps vont être organisés au cours d'une journée : combien de temps la personne passera à travailler, à s'occuper de sa famille, à se détendre. La dimension pratique peut être liée et limitée à un lieu déterminé et une durée précise bien que les technologies contemporaines puissent compliquer cette circonscription.

L'articulation subjective porte, quant à elle, sur la manière dont l'individu va articuler mentalement sa vie professionnelle et sa vie privée, sur la cloison mentale qu'il parviendra à établir. L'inconvénient du subjectif, c'est qu'il est plus difficile à compartimenter. L'activité mentale ne présente pas de cloisons étanches (Laloy, 2011). Le sujet peut penser à tout moment et en tous lieux sans contraintes externes. De fait, l'individu n'arrête pas de penser au travail une fois ses heures prestées (Legarreta Iza, 2008, cité dans Molinier, 2009). Les technologies permettant d'être connecté en tout temps et en tous lieux appuient d'autant plus ce phénomène (Bouffartigue, 2005). Les assistants sociaux sont pris comme exemple par Laloy (2011) pour illustrer cette charge mentale invasive. Dans leur travail quotidien, ils peuvent rencontrer des situations de détresse. Ils doivent alors avoir des compétences de détachement par rapport aux personnes rencontrées. S'ils n'y parviennent pas, ils risquent de faire face à un débordement du travail hors du temps ou de l'espace qui lui est consacré et toutes les conséquences qui l'accompagnent, comme par exemple des conflits.

2.2. LE CONCEPT DE « CONFLIT EMPLOI-FAMILLE »

Certains auteurs abordent l'articulation des temps directement en termes de conflit. Trois types de conflits sont mis en évidence dans la littérature scientifique : le conflit de temps, de tension et de comportement (Carlson *et al.*, 2000, cité dans Tremblay, 2004, p. 65-66). Ces conflits sont en eux-mêmes composés de deux dimensions. La première rend compte de l'interférence du travail dans la famille, tandis que la deuxième constitue le cas inverse, c'est-à-dire l'interférence de la famille dans le travail (Carlson *et al.*, 2000). En ce qui concerne le premier type, les individus ne parviennent pas à allouer le temps qu'ils souhaitent à une activité parce qu'une autre activité les accapare. Par exemple, c'est le cas quand un travailleur se plaint du fait que son travail entrave sa disponibilité envers sa famille ou quand il affirme qu'il travaille aussi à son domicile, ou inversement, quand il affirme que le temps consacré à sa famille l'empêche de s'adonner à des activités de travail qui pourraient l'aider dans sa carrière (Carlson *et al.*, 2000, pp. 272-273).

L'individu se trouve dans un conflit de tension lorsque son implication dans une activité est entravée par une tension ressentie dans une autre sphère de vie. Nous pouvons observer ce type de conflit notamment lorsqu'un travailleur atteste que le stress provoqué par son univers professionnel pèse sur son humeur à la maison ou, à l'inverse, lorsqu'il soutient que ses obligations familiales le fatiguent ou qu'il ne parvient pas à laisser ses préoccupations familiales chez lui. (Carlson *et al.*, 2000, p. 273)

Enfin, l'individu fait l'expérience d'un conflit de comportement quand celui qu'il développe pour répondre aux exigences d'une sphère de vie ne peut être appliqué dans d'autres situations qu'il rencontre. En plus de cela, l'individu ne s'adapte pas quand il serait utile de le faire. Ce type de conflit peut également être illustré par différents exemples : un travailleur qui affirme que le comportement qu'il doit adopter pour effectuer son travail est contreproductif dans sa vie familiale ou qu'il n'est pas capable d'agir de la même manière au travail et à la maison, ou au contraire, un parent affirmant que son comportement à la maison est efficace, mais qu'une fois transféré au travail, il ne l'est pas ou que pour réussir il doit être une personne différente au travail et à la maison. (Carlson *et al.*, 2000, p. 273)

Tremblay (2004) pose, toutefois, un regard critique sur ce concept de « conflit emploi-famille ». Comme nous l'avons déjà évoqué précédemment, l'agencement des temps sociaux est un construit social. Elle souligne donc que ce concept ne peut être analysé qu'en tenant compte du contexte social dans lequel la relation entre temps s'inscrit.

2.3. LES FACTEURS DE TENSIONS

Nous venons de voir qu'il peut exister des conflits entre temps sociaux mais quels en sont les facteurs ? De nombreux auteurs ont tenté de mettre au jour et d'étudier les facteurs générateurs de tensions ou de conflits. Cette partie vise donc à les présenter brièvement. À cette fin, elle se décline en deux grands points. Le premier rassemble les facteurs que nous appelons « macrosociaux ». Ils visent à rendre compte des transformations au niveau de la société qui ont eu pour effet d'accroître les tensions. Le deuxième point a la volonté de reprendre des facteurs plus individuels. C'est pour cette raison qu'ils ont été qualifiés de « microsociaux ». Il est à noter que les différents facteurs macrosociaux et microsociaux listés dans cette rédaction ne constituent pas une liste exhaustive, mais nous avons repris ceux qui sont apparus comme les plus importants dans la littérature.

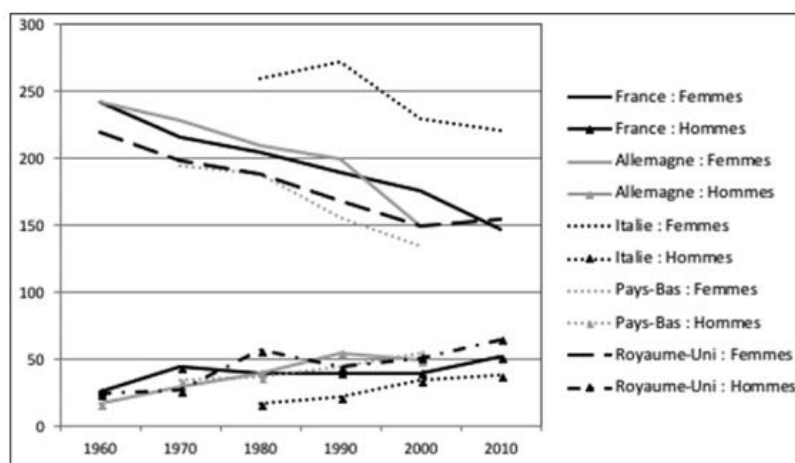
2.3.1. FACTEURS MACROSOCIAUX

Vendramin (2007) met en avant un paradoxe : le temps de travail a diminué au cours des siècles, celui des loisirs s'est accru, pourtant, le temps continue d'être une ressource rare. Parallèlement, Sue (1994) affirme que plus les individus disposent de temps, plus ils ont l'impression d'en manquer. Comment peut-on expliquer cette tension grandissante entre les temps sociaux ? Les facteurs macrosociaux s'inscrivent dans trois niveaux : la famille, le travail et les politiques mises en place (Tremblay, 2004 ; Vendramin, 2007).

Premièrement, au niveau de la famille, de grandes transformations ont favorisé l'apparition de tensions (*Ibidem*). L'entrée des femmes sur le marché du travail constitue un facteur majeur induisant des transformations de la structure familiale. Il fut un temps où le modèle *male breadwinner* régissait l'organisation de la société. Les hommes prenaient en charge le travail productif et les femmes le travail reproductif. L'entrée des femmes sur le marché du travail a donc bouleversé ce modèle, faisant apparaître des tensions entre travail productif et reproductif et remettant en question la répartition sexuelle des rôles. La proportion de familles dans lesquelles les hommes et les femmes travaillent tous les deux s'est accrue. De ce fait, la structure même de la famille est amenée à évoluer, car les femmes ne disposent plus d'autant de temps pour réaliser le travail domestique. Toutefois, cette évolution s'est révélée beaucoup plus lente. En 2004, Tremblay (2004) affirmait toujours que, malgré l'entrée massive des femmes sur le marché du travail, les responsabilités et les tâches domestiques étaient encore majoritairement endossées par les femmes. Le tableau ci-dessous montre qu'en 2010, l'accroissement de la

participation des hommes au travail reproductif reste faible (Dominguez-Folgueras et Lesnard, 2018). Cela peut donc générer des tensions entre vie professionnelle et vie personnelle.

Figure 1. « Temps dédié (en minutes) aux tâches ménagères (cuisine et ménage) par les hommes et les femmes, par pays et par année »



(Altintas et Sullivan, 2016, cité dans, Dominguez-Folgueras et Lesnard, 2018)

Parallèlement, d'autres changements sont à noter. Le nombre d'enfants par famille a chuté au cours des années, mais plus nombreuses sont les femmes qui deviennent mères. Avec l'allongement des études notamment, les enfants restent plus longtemps à la charge des parents. Les familles monoparentales se multiplient. Dans ce cas, le parent gère l'entièreté du travail domestique seul. Il est d'autant plus exposé à l'émergence de tensions. (Tremblay, 2004 ; Vendramin, 2007)

La deuxième catégorie de facteurs porte sur les mutations du monde du travail (*ibidem*). Tout d'abord, une intensification des rythmes de travail a été constatée. Les rythmes de travail se sont accélérés notamment à cause de l'émergence des nouvelles technologies et d'une organisation du travail plaçant le client au centre. L'urgence, la flexibilité et la disponibilité caractérisent notre société. Les tâches doivent être réalisées dans un temps de travail hebdomadaire qui a diminué au cours des siècles tout en faisant preuve de disponibilité et flexibilité. Ensuite, parallèlement et en conséquence de cette nécessité de flexibilité, est apparue la déstandardisation du travail sur le plan du temps et de son agencement physique. Il sort des cadres qui ont été les siens pendant longtemps. Certaines tâches peuvent s'effectuer en tous lieux et en tous temps : « horaires irréguliers, imprévisibles, de soir, de nuit, de fin de semaine, durant les jours fériés, sur appel, à temps partiel, à domicile, en heures supplémentaires, et ainsi

de suite » (Tremblay, 2004, p. 11). Ainsi, « l'irrégularité et l'imprévisibilité croissantes du temps de travail sont difficiles à concilier avec les charges et les engagements extérieurs au travail. » (Vendramin, 2007, p. 13). De fait, certaines activités hors travail présentent des horaires invariables et contraignants pour les travailleurs. L'école des enfants (Schots, 2010), leurs activités extrascolaires, les loisirs, les banques, les administrations... disposent d'horaires fixes et contraignants qui peuvent rentrer en conflit avec un temps de travail imprévisible et irrégulier. La déstandardisation du temps de travail est avancée comme l'un des principaux facteurs qui perturbent la conciliation des temps (Vendramin, 2007). Elle conduit à un brouillage de la frontière entre vie professionnelle et vie personnelle. Elle peut induire chez les travailleurs le sentiment qu'ils ne disposent pas de suffisamment de temps. Parallèlement, le manque de temps peut amener les travailleurs à faire l'impasse sur des activités aux horaires moins contraignants. Ainsi, des horaires de travail déterminés et réguliers permettraient une meilleure articulation des temps. En outre, les résultats de l'enquête montrent que les travailleurs qui ont la possibilité d'influencer l'organisation de leurs horaires estiment avoir une meilleure maîtrise du temps. Enfin, Tremblay (2004) constate que la pression au travail s'est accentuée impactant le stress et la fatigue, si bien qu'elle contrevient aux tentatives de conciliation entre travail et famille.

Le dernier niveau est celui des mesures prises par les pouvoirs publics et par les entreprises. L'État et les entreprises ne prennent pas toujours les mesures nécessaires pour soutenir les tentatives de conciliation des individus (Tremblay, 2004). De plus, s'ils décident d'adopter une politique allant dans ce sens, il faut toujours un certain temps pour qu'elle soit mise en place. Il existe donc un certain décalage entre la réalité et les mesures qui pourraient la soutenir.

Ainsi, ces évolutions et transformations de la société favorisent l'apparition de tensions. Elles mettent à mal les frontières traditionnelles entre temps sociaux, entre sphères de vie. D'autres facteurs sont également à prendre en compte mais ils se situent davantage à un niveau micro.

2.3.2. FACTEURS MICROSOCIAUX

À ce niveau d'analyse, de nombreux facteurs peuvent influencer l'articulation des temps. De fait, Tremblay recense les écrits de nombreux auteurs et propose une grande synthèse des « variables influençant l'ampleur du conflit emploi-famille ressenti par les parents en emploi » (Tremblay, 2004, p. 72). Elle différencie les facteurs portant sur des propriétés propres à l'individu, les caractéristiques familiales, celles relevant de l'employeur et celles qui sont propres à l'environnement de travail (figure 2).

Figure 2. Les facteurs de sentiments de tensions entre travail et famille chez les travailleurs

L'individu	La famille	L'emploi	L'environnement de travail
L'état civil	Le nombre d'enfants	Le secteur d'activité	Des politiques et mesures en faveur de l'équilibre travail-famille
Le sexe	L'âge des enfants	La catégorie socioprofessionnelle	L'attitude des dirigeants
L'âge	Le type de famille	La nature des rôles	L'attitude des supérieurs
Le revenu	La présence d'un parent âgé ou d'une personne handicapée nécessitant des soins	Le nombre d'heures travaillées par semaine	L'attitude des collègues
La personnalité	Les caractéristiques de l'emploi du conjoint	L'horaire de travail	
L'engagement à l'égard du travail	L'appui du conjoint		
L'engagement à l'égard de la famille			
Le stade d'avancement dans la carrière			

(Tremblay, 2004, pp. 72-98)

Les individus étant très engagés dans leur travail éprouveraient un sentiment de tension plus amplifié. À l'opposé, l'engagement envers la famille augmente également le conflit. Les tensions sont moindres et la conciliation est meilleure lorsque le conjoint apporte un soutien dans le travail reproductif. Une corrélation positive est établie entre les heures prestées et l'importance du conflit. Par contre, ce dernier est diminué lorsque les supérieurs apportent un appui favorable à la recherche d'harmonie.

Ces facteurs ne seront pas développés plus longuement parce que nous avons fait le choix d'étudier la dynamique autour des frontières mais il nous semblait important de montrer qu'ils existent et qu'ils peuvent influencer l'articulation des temps.

3. FRONTIÈRES

Cette partie présente les différents écrits sur le concept de frontières et son implication dans le travail à domicile et le travail indépendant. En effet, les démarcations sont sous-jacentes à la problématique de l'articulation des temps. Dès qu'on aborde ce sujet, les questions des frontières et de l'organisation spatiale se posent, même si elles ne sont pas toujours évoquées de manière explicite.

3.1. LE CONCEPT

La définition des frontières constitue un point important parce que c'est en fonction de celles-ci que les travailleurs vont ressentir des tensions, qu'ils vont constater des débordements, qu'ils vont constituer leurs arrangements (Belton et De Coninck, 2007). Beaucoup pourraient penser que la frontière est prédéterminée et que l'individu ne peut que s'y adapter. Un mur séparant deux pièces constitue l'illustration la plus parlante. En réalité, tout comme le temps, les frontières sont des constructions sociales. Elles ne sont jamais figées pour toujours : elles varient, évoluent, se transforment, disparaissent, s'atténuent... (Belton, 2009). En créant des cloisons, l'homme structure son quotidien. Par la distinction, il donne du sens en déterminant ce qui est à l'intérieur d'une frontière et ce qui est à l'extérieur (Wallemacq, 1991, cité dans Schots, 2010).

Plusieurs types de frontières entre la vie professionnelle et la vie personnelle sont recensées : spatiale, temporelle, relationnelle et instrumentale (De Gournay et Mercier, 1996, cité dans Belton, 2009, p. 101). Campbell Clark (2000) ne distingue que trois types de frontières. La première est une frontière physique, c'est-à-dire qu'il peut exister une séparation physique entre le lieu de travail et le domicile. « *A physical border, such as the walls of a workplace or the walls of a home, define where domain-relevant behavior takes place* » (Campbell Clark, 2000, p. 756). La deuxième frontière est temporelle. « *Temporal borders, such as set work hours, divide when work is done from when family responsibilities can be taken care of* » (Ibidem). Enfin, la troisième frontière a déjà été évoquée dans le point sur la dimension subjective du concept d'articulation des temps sociaux. Il s'agit de la frontière psychologique, la capacité des personnes à savoir compartimenter psychologiquement leurs activités. Les deux premières frontières peuvent aider l'individu à fixer ses limites psychologiques. Il peut se dire, par exemple, qu'une fois sorti du bureau, il arrête de penser au boulot ou inversement qu'une fois la maison quittée, il arrête de penser aux préoccupations familiales.

Cependant, ce n'est pas parce qu'on fixe une frontière que celle-ci ne sera pas franchie. La perméabilité, la flexibilité et le mélange (*blending*) viennent remettre en question cette démarcation (Campbell Clark, 2000). Une frontière est perméable quand elle ne parvient pas à contenir les éléments dans leur côté respectif. Elle est flexible quand elle fait preuve d'une certaine souplesse, c'est-à-dire qu'elle est mobile physiquement, temporellement et mentalement. Le mélange survient lorsqu'une frontière est très perméable et très flexible. « *The area around the presupposed border is no longer exclusive of one domain or the other, but blends both work and family creating a borderland which cannot be exclusively called either domain* » (Campbell Clark, 2000, p. 757). Ces trois éléments déterminent la force d'une frontière. Lorsque la perméabilité, la flexibilité et le mélange sont élevés, la frontière est faible et, à l'inverse, quand ces éléments sont peu présents, elle est forte. Enfin, Campbell Clark en vient à conclure notamment que la perméabilité des frontières doit être définie en fonction de la situation dans laquelle l'individu se trouve. Dans un contexte où les domaines sont similaires, une frontière faible entre la vie professionnelle et la vie familiale est plus favorable à l'installation d'un équilibre ; tandis que, quand les domaines sont différents, il est préférable d'établir des fortes frontières.

En outre, l'évolution de l'organisation du travail (*e.g.* le travail à domicile) et le développement des TIC favorisent le brouillage des frontières mais cela n'amène pas pour autant à leur disparition. Si tous les éléments sont rassemblés pour que les frontières soient dissoutes (espaces de travail diffus, nouvelles technologies...), il n'en est pas ainsi dans la réalité (Belton, 2009). Les frontières spatio-temporelles restent présentes mais leur solidité doit être relativisée selon la profession et le contexte familial de l'individu.

En somme, il existe toute une dynamique autour des frontières. Une fois définies, elles peuvent être traversées, déplacées, mélangées, brouillées. De ce fait, leur intensité et leur capacité à maintenir les éléments séparés varient.

3.2. LA SPATIALISATION

La spatialisation est fondamentalement liée à la problématique de l'articulation des temps puisque l'aménagement spatial et les frontières spatiales que nous pouvons constituer — ou, au contraire, ne pas constituer — peuvent servir de base pour distinguer, concilier, articuler, etc.

À l'instar du temps et des différents types de frontières, l'espace est une construction sociale (Mincke, 2014). L'espace tel qu'il est agencé aujourd'hui n'a pas été donné par nature à

l'Homme. Il ne s'est pas imposé à l'Homme qui n'aurait, alors, eu pas d'autres choix que de s'y conformer. Au contraire, il résulte de leurs interventions. Face à cette vaste terre et cet immense univers, l'Homme s'organise. Il crée des limites, des frontières. Il aménage son espace. De cette manière, il donne du sens à tout ce qui l'entoure. « L'espace n'est pas une matérialité en soi, il est une dimension structurante, dans laquelle se déploient des objets et des pratiques. » (Mincke, 2014, p. 2). Par exemple, une maison prend sens aux yeux du collectif comme étant une étendue délimitée par des murs exclusivement réservée en théorie à la famille et à la vie privée. Toutefois, Mincke dénonce une vision de l'espace qu'il considère restrictive. Pour lui, l'espace ne peut être considéré uniquement dans sa dimension physique. Des réalités non physiques relèvent également de l'espace.

Ainsi, la spatialisation est très étroitement liée au concept de frontière puisque, par définition, l'intérêt d'une frontière « repose sur sa capacité à définir » (Belton, 2009, p. 99). La spatialisation est le fait d'organiser l'espace de vie, d'y déterminer des limites physiques ou non. Celles-ci vont permettre de définir ce qui fait partie d'un espace et ce qui n'en fait pas partie et, de ce fait, de donner un sens au monde et aux éléments qui le constituent (Mincke, 2014). Schots parle à ce propos de « la dimension spatiale de la temporalité » (Schots, 2010, p. 163). La conciliation passe par la détermination de l'espace en fonction des représentations des différents temps. Il s'agit d'identifier l'ouverture ou l'enfermement, l'intérieur ou l'extérieur, le public ou l'intime. Dans un emploi salarié traditionnel, le domicile constitue la sphère familiale tandis que le travail se déroule dans un autre lieu, externe au foyer. De ce fait, la maison est associée à l'interne et l'enfermement tandis qu'à l'opposé, le travail est lié à l'extérieur et l'ouverture au monde.

Mincke (2014) distingue deux types de cloisonnement de l'espace. D'un côté, il est circonscrit par des frontières fixes et résistantes à toutes invasions. D'un autre côté, on trouve une frontière floue, perméable, instable, qui varie en fonction de son environnement. Aujourd'hui, le monde virtuel outrepassé les limites physiques (Belton, 2009). De ce fait, la vie professionnelle et la vie personnelle ne sont pas restreintes à un espace cloisonné. Dépourvues de limites, elles auraient donc tendance à s'entremêler.

La spatialisation constitue un enjeu important pour les travailleurs. Alors que le temps sert de mesure pour les activités, la spatialisation permet la délimitation physique ou non physique des activités. Mincke (2014) insiste sur le fait que l'un et l'autre sont étroitement liés et qu'on ne peut étudier l'un sans l'autre. Lorsque le lieu de travail et le lieu de vie familiale sont différents,

les temps sont distingués et l'investissement dans chacun présente moins de tensions (Wharton, 2004 ; Schots, 2010). Le cas des *home-located producers* (Felstead et Jewson, 2000) est particulièrement intéressant parce que cette distinction physique n'est pas présente : professionnel et privé sont amenés à partager un même espace.

3.3. FRONTIÈRES ET TRAVAIL À DOMICILE

À travers ce point, nous souhaitons présenter la théorie de Felstead et Jewson (2000) à propos des frontières dans le travail à domicile. Il est donc important de souligner que l'entièreté des propos exposés ci-dessous sont tirés de leur ouvrage.

Lorsque le travail prend place au sein du domicile, le cadre de travail a d'autant plus d'importance. De fait, dans un tel contexte, le travailleur doit déterminer lui-même son organisation du travail : « *Home-located producers of all kind have to create their own work routines by defining and organising the time and place of their labour* » (Felstead et Jewson, 2000, p. 114). Ces auteurs entendent par-là que les travailleurs sont amenés à déterminer les frontières spatio-temporelles du travail au sein de leur domicile.

La deuxième réalité à laquelle font face les *Home-located producers* est de savoir gérer dans un même espace le travail et la famille dans toutes les dimensions qui les composent. De fait, ces deux temps/activités possèdent leurs propres valeurs, idées, demandes, attentes et induisent des rôles différents. L'un peut parfois être difficilement compatible avec l'autre. Dans toute l'autonomie dont ils disposent, ils doivent composer avec les deux et poser des limites. Felstead et Jewson font plus particulièrement référence aux délimitations spatio-temporelles. Ils étudient toute la dynamique autour de ces frontières, la façon dont elles sont définies, défendues, entretenues. À cette fin, ils divisent la réalité en deux. Ils distinguent la gestion des frontières à l'intérieur du ménage (*managing divisions within the household*) et la gestion des frontières qui sont dirigées vers le monde extérieur (*managing boundaries around the household*).

En ce qui concerne les frontières internes au foyer, Felstead et Jewson (2000) identifient quatre *technologies of the self*, c'est-à-dire des pratiques et dispositifs développés pour régir la vie quotidienne et plus particulièrement ses dimensions spatio-temporelles.

« *The home is an environment of domestic labour, leisure, family, kindship, child-rearing and personal intimacy. Technologies of the self deployed by home-located producers are the practices entailed in introducing a set of work processes associated with paid employment into this context.* » (Felstead et Jewson, 2000, p. 117)

Premièrement, le *marking* (*ibidem*, pp. 121-127) est le processus par lequel l'individu va organiser son espace et son temps, et définir les frontières entre les activités qui relèvent du professionnel et celles qui relèvent de la vie familiale ou personnelle. Il s'agit de déterminer l'espace et le temps qui seront dédiés au travail et aux activités hors travail et, de cette manière, construire son cadre de travail. « *One of the principal challenges faced by home-located producers is that of defining and constructing boundaries around times and spaces dedicated to different activities and functions – and ordering relationships between them* » (*ibidem*, p. 121). Les auteurs observent de nombreuses configurations : un espace de travail séparé au sein du domicile, un espace à double fonction et convertible, l'aménagement d'une annexe attachée à la maison, un temps de travail nettement défini et respecté, un entremêlement des temps, la reproduction des horaires de travail typiques, l'adaptation de l'emploi du temps et de l'espace en fonction des besoins des autres...

Deuxièmement, le *switching* (*ibidem*, pp. 127-129) décrit le passage d'un côté à l'autre des frontières. « *Once in place, however, home-located producers must become adept at crossing backwards and forwards between different times and places* » (*ibidem*, p. 127). C'est « switcher » entre le travail et la famille, entre la vie professionnelle et la vie personnelle. L'individu doit gérer le passage des demandes et exigences d'une sphère à celles de l'autre sphère. Étant donné que le lieu de travail est aussi le lieu de vie familiale et personnelle, l'entrée dans la journée professionnelle n'est pas signifiée par l'ouverture de la porte de l'entreprise ou du bureau comme c'est le cas dans un emploi salarié traditionnel. Celui qui travaille à domicile use de différents moyens pour indiquer aux autres, et à lui-même, qu'il commence sa journée de travail. Plusieurs exemples sont donnés par les auteurs tels que se préparer comme si on allait travailler hors de la maison ou se dire qu'une fois le repas fini ou les enfants déposés à l'école, le travail débute. Deux difficultés majeures sont rencontrées par ces travailleurs. D'une part, il faut savoir rester focalisé suffisamment longtemps sur son travail. « *Having started, home-located producers need to stay switched on long enough to get the job done. This also requires self-imposed discipline* » (*ibidem*, p.127). D'autre part, il est difficile de déconnecter de la vie professionnelle puisqu'elle prend place dans le domicile, au risque de devenir accro au travail.

Troisièmement, une fois déterminées, il faut savoir maintenir et respecter les frontières. Les individus adoptent alors une position dans laquelle ils tentent d'éviter que la famille déborde du cadre qu'ils lui ont attribué. C'est ce que les auteurs appellent *defending* (*ibidem*, pp. 129-132). « *Disruption may take many forms – such as distracting noise, enquiries about domestic matters, demands for personal servicing, more or less insistent requests to socialise, routine*

visits to the home by friends and family, household emergencies and please for assistance » (ibidem, p. 129). Face à cela, les femmes ont plus de difficultés que les hommes à se défendre parce que l'étiquette de femmes au foyer leur colle à la peau, laissant penser qu'elles sont constamment disponibles.

Enfin, l'*intruding* (ibidem, pp. 132-133) est le principe inverse. Le travail envahit des espaces ou des moments dédiés à la famille, nourrissant un sentiment d'intrusion. Selon les auteurs, ce phénomène n'est pas systématiquement constaté. Son ampleur dépend notamment de trois facteurs : le type de travail, la taille de la maison et le style de vie de la famille. Les auteurs constatent également une tendance à minimiser l'importance de ces débordements. Le travailleur pense que c'est une exception alors qu'en réalité, c'est un fait récurrent. Pourtant, l'intrusion n'est pas sans conséquences. Elle peut générer des tensions au sein de la maison.

En plus de ces dynamiques de construction et de reproduction des frontières au sein du domicile, Felstead et Jewson (2000) décrivent quatre autres *technologies of the self* régissant les relations avec le monde extérieur : la gestion de l'isolement (*isolation*), des intrusions (*encroachments*), de la variabilité (*variability*) et de l'invisibilité (*invisibility*).

Comme son nom l'indique l'*isolation* (ibidem, p.134-136) décrit l'isolement du travailleur par rapport au reste du monde et aux autres. Cette situation est mal vécue ; c'est pourquoi le travailleur met en place diverses solutions visant à provoquer des contacts humains. Ce lien est facilité par les technologies de communication modernes (téléphone, smartphone, ordinateur...) qui permettent de dialoguer à distance avec les clients, les collègues, les amis, la famille...

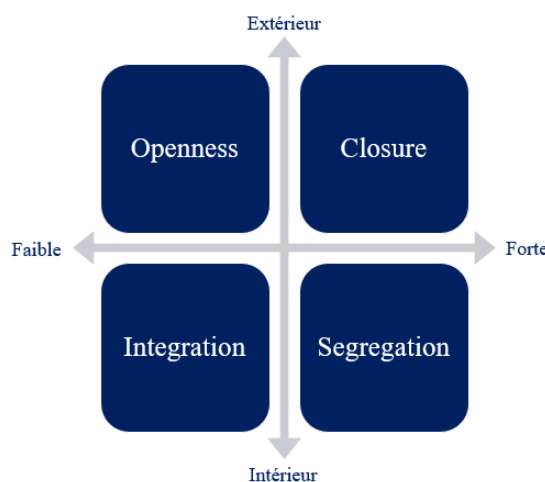
Quand le besoin de contact provient du monde extérieur, il peut être vécu comme un *encroachment*, c'est-à-dire une intrusion. De fait, « *the supplier of work might call at inconvenient times during family or social events or disrupt intimate leisure occasions » (ibidem, p. 136).* Pour éviter ces interruptions, le travailleur doit être capable d'organiser son temps et son espace.

Parallèlement, la variabilité (ibidem, p. 137-139), quant à elle, concerne la charge de travail. Le travail à domicile est particulièrement touché par une irrégularité de la quantité de travail. Cela peut avoir des répercussions sur la vie familiale et sur l'individu lui-même. Par exemple, une fête de famille est prévue depuis de nombreuses semaines mais une augmentation de la charge de travail ou un imprévu professionnel pousse le travailleur à annuler. Cela peut détériorer la bonne entente avec les autres membres de la famille. Cette situation peut être difficile à gérer

pour le travailleur qui est tiraillé entre les demandes professionnelles et les demandes familiales. Pour l'éviter, le travailleur peut, par exemple, décliner la charge de travail supplémentaire.

Enfin, l'*invisibility* (*ibidem*, p. 139-141) rend compte de l'invisibilité du travail fourni par le travailleur à domicile. Étant donné que, dans l'esprit de tous, la maison est le lieu familial par excellence, l'entourage proche et professionnel éprouve des difficultés à considérer la personne comme un travailleur au même titre que celui qui se déplace jusqu'à son entreprise chaque matin. Cette croyance atteint l'identité professionnelle et les hommes pourraient y être plus sensibles que les femmes. Pour y faire face, les auteurs relèvent plusieurs dispositifs tels que différencier ceux qui émettent un jugement péjoratif des autres, ne pas dire qu'on travaille à domicile ou s'appuyer sur l'histoire pour montrer que le travail à domicile n'est pas nouveau et tenter de concevoir « *an alternative value system that reinvests home-located production with credibility* » (*ibidem*, p. 141).

Partant de cette typologie, Felstead et Jewson induisent quatre stratégies de gestion des frontières : *openness* (ouverture), *closure* (fermeture), *segregation* (séparation) and *integration* (intégration). Le tableau ci-dessous montre la place de ces stratégies selon le type de frontières (internes au domicile ou dirigées vers l'extérieur) et selon l'imperméabilité de celles-ci qu'elle soit faible ou forte (*ibidem*, p. 147).



L'*integration* et l'*openness* sont des stratégies qui consistent à mélanger professionnel et privé. Il n'existe pas de divisions claires. Les différentes dimensions spatio-temporelles n'ont pas d'attributions propres au sein de la maison. « *Work and domestic labour are threatened in, through and between one another, resulting in the fusion or multiple use of time and space for different functions* » (*ibidem*, p. 147). Concernant la relation avec l'extérieur, elle n'est pas exclusivement prise en charge par le travailleur. « *There is no prohibition, for example, on*

members of the family answering the telephone to clients. The unexpected arrival of suppliers is not routinely perceived as an assault on the integrity of home life » (ibidem, p. 146). Ainsi, dans ces stratégies, travail et famille rentrent en interaction.

À l’opposé, la *segregation* et la *closure*, comme les mots l’indiquent, impliquent une séparation nette entre le professionnel et le privé. Le travailleur s’évertue à compartimenter sa vie. À l’intérieur de la maison, les frontières spatio-temporelles sont opérationnelles et visent à éviter tout mélange. Par ailleurs, les contacts entre l’entourage familial et les personnes issues de l’univers professionnel sont volontairement inexistantes.

In fine, les auteurs poussent la réflexion encore plus loin et associent des formes d’organisation du ménage (division et répartition des tâches) à l’une ou l’autre de ces stratégies. Toutefois, nous n’irons pas aussi loin dans cette rédaction parce que nous ne cherchons pas à prouver qu’il existe ce type de lien dans l’activité de maison d’hôtes mais nous voulons simplement commencer par comprendre la place des frontières et leurs caractéristiques. Le cadre théorique décrit-ci-dessus va nous permettre d’appréhender la réalité. Cela n’exclut pas qu’une recherche ultérieure puisse s’atteler à comprendre s’il existe un lien entre les frontières définies et la structure des ménages.

3.3.1. LES TÉLÉTRAVAILLEURS

Ce que nous appelons en français le « télétravailleur » constitue un type de travailleurs faisant partie des *home-located producers* (Felstead et Jewson, 2000). Alors que deux des objectifs principaux du télétravail est de permettre aux travailleurs une meilleure concordance entre la vie professionnelle et la vie personnelle et une qualité des temps supérieure en se rendant plus disponible au sein du foyer, les études montrent une réalité qui peut être tout autre. Un télétravailleur est par définition quelqu’un qui effectue « des activités professionnelles en dehors de son entreprise, tout en demeurant en lien avec elle par l’usage des outils de communication et de traitement de l’information » (Metzger, 2009, p. 75). Il se retrouve donc hors du lieu habituellement dédié à son travail. Dans un contexte de travail à domicile, trois types d’organisation des temps sont recensés (Checconi *et al.*, 1996). Dans le premier cas de figure, le travail se calque sur les rythmes de la famille. À l’opposé, le travail déborde complètement des heures qui lui sont habituellement dédiées dans le cadre d’un emploi salarié. Enfin, le dernier cas rencontré consiste à mélanger le travail et les activités domestiques ou

personnelles. Au sein du foyer, travail productif et travail reproductif ont tendance à s'entremêler (Jouët, 1988).

L'autonomie dont le télétravailleur bénéficie dans l'organisation de son travail peut s'avérer être en réalité néfaste. Sans limites d'espace et de temps formelles, l'équilibre fragile des temps sociaux est mis à mal (Checconi *et al.*, 1996 ; Metzger, 2009). Le télétravailleur investi dans son activité professionnelle peut éprouver des difficultés à organiser son temps de manière à ce que le travail n'empiète pas sur les autres sphères de vie, et donc à imposer des limites. Ce débordement peut parfois constituer « 20 % de la durée du temps de travail total » (Metzger, 2009, p. 76). Dans cette situation, les frontières spatio-temporelles sont importantes (Checconi *et al.*, 1996). D'un point de vue spatial, l'aménagement d'un bureau dédié au travail lui permet de ne pas devoir travailler dans des espaces exploités à d'autres fins. De cette manière, il évite d'être exposé au reste de la famille et à leurs attentes. D'un point de vue temporel, en adoptant le même horaire qu'un employé traditionnel, le télétravailleur donne un cadre à son travail et évite de se laisser distraire.

Les membres de la famille peuvent jouer un rôle important. Ils peuvent être les gardiens des frontières (Campbell clark, 2000). De fait, ce n'est pas sur son entreprise mais sur son entourage familial que le télétravailleur peut compter pour lui faire prendre conscience du surtravail qu'il effectue. Ainsi, « le contrôle social traditionnellement dévolu à l'entreprise est transféré vers l'environnement familial » (*ibidem*, p. 77).

3.3.2. LES INDÉPENDANTS

Les télétravailleurs ne sont pas les seuls à exercer leur activité professionnelle à domicile. Certains indépendants travaillent également chez eux.

Auparavant considéré comme ayant un statut offrant peu de protection, l'indépendant inspire aujourd'hui davantage l'autonomie et la liberté par rapport à un emploi salarié (Barrois et Devetter, 2017). Pourtant, certains auteurs (Barrois et Devetter, 2017 ; Chevrier *et al.*, 2006) montrent que ce type d'emploi ne présente pas que des avantages en matière de d'articulation vie professionnelle-vie personnelle.

Certes, le travail indépendant présente toute une série d'avantages. Il amène une plus grande flexibilité dans les horaires. Il permet, de ce fait, au travailleur d'organiser sa journée comme il le souhaite. Il accroît la capacité d'adaptation. Un exemple cité (Chevrier *et al.*, 2006, p. 139) est celui d'un parent célibataire qui a obtenu la garde partagée de ses enfants. Il organise son

travail en fonction des semaines où il reçoit ses enfants, en travaillant plus les semaines où il ne les a pas. Ces avantages sont constatés autant pour ceux qui travaillent à domicile que ceux qui exercent leur activité en dehors (Chevrier *et al.*, 2006 ; Barrois et Devetter, 2017). De plus, le travail indépendant à domicile élimine les déplacements et libère plus de temps pour la famille ou pour d'autres activités. Il augmente la disponibilité envers les membres de la famille. Landour (2017) appuie cette idée avec l'exemple des « mompreneurs ». Ces femmes en quête d'une meilleure articulation entre la sphère professionnelle et familiale quittent leur emploi pour un statut d'indépendant.

Cependant, le travail autonome exige un travail sur soi-même assez important (Chevrier *et al.*, 2006). L'individu doit savoir faire preuve de discipline pour ne pas dépasser les limites temporelles ou spatiales qu'il s'est fixées. Si les technologies permettent une meilleure conciliation, elles causent plus d'incursions des temps. Certains s'en servent pour être joignables à tout moment pour les clients. C'est donc là une des conséquences négatives du travail indépendant. Le temps professionnel et le temps personnel s'entremêlent fréquemment surtout lorsque la personne débute son activité. Ce serait en grande partie dû à la nécessité de rester disponible pour le client et de répondre à ses demandes par peur qu'il mette fin à la collaboration. Cette situation peut être mal vécue par l'entourage et contribuer à l'apparition de tensions. Certains indépendants calquent leur temps de travail sur un horaire traditionnel pour éviter tout débordement (Belton et De Coninck, 2007). Le travail est souvent pointé du doigt parce qu'il tend à déborder sur la vie privée mais il ne faut pas perdre de vue le cas inverse. Le temps familial s'invite aussi dans le temps professionnel, surtout quand ce dernier se déroule au domicile. L'activité professionnelle doit se plier au rythme de vie de la famille (Landour, 2017). Par exemple, si la tâche professionnelle n'est pas finie lorsqu'il est l'heure de préparer le souper, il faudra attendre la fin de celui-ci avant de pouvoir la continuer. Les rythmes de travail peuvent donc être discontinus, entrecoupés par les obligations familiales.

Si on devait simplifier la réalité, on pourrait dire qu'il existe chez les indépendants deux manières totalement opposées de gérer son temps. Certains optent pour une interpénétration des temps alors que d'autres préfèrent l'étanchéité. Chacun organise à sa manière ses petits arrangements. Certains choisissent de brouiller les frontières entre vie professionnelle et vie personnelle en faisant, par exemple, les courses ou le ménage le matin pendant le temps qu'ils dédient au travail. Ils récupèrent alors les heures qu'ils ont perdues le soir ou le week-end (Chevrier *et al.*, 2006, pp. 147-148).

De plus, le temps de travail des indépendants présente, en lui-même, plusieurs aspects défavorables. Il est plus long, irrégulier et imprévisible (Barrois et Devetter, 2017). Dans ce contexte, les relations amicales sont plus difficiles à entretenir parce qu'un imprévu peut survenir à tout moment poussant à annuler les engagements pris (Chevrier *et al.*, 2006). Toutefois, le temps soi-disant long de l'activité professionnelle doit être nuancé. Cela dépend du lieu où le travail est effectué. Lorsqu'il prend place au domicile, le travail durerait moins longtemps que lorsqu'il se réalise en dehors du domicile (Ladour, 2017). Néanmoins, un paradoxe est quand même révélé : plus les individus disposent de la possibilité de déterminer eux-mêmes leurs horaires, plus ils travaillent en horaires longs ou décalés (Barrois et Devetter, 2017, p. 122). De fait, il apparaît que les indépendants, considérés de façon indifférenciée, assument des journées de travail plus étendues que les salariés.

En bref, les études tendent à montrer que le travail indépendant permet une plus grande flexibilité mais il n'améliore pas forcément l'articulation des temps. Au contraire, le brouillage des frontières entre la vie professionnelle et une vie personnelle plus intense et le temps de travail plus long, variable et imprévisible, accroît les difficultés de chacun à trouver une harmonie qui convienne, surtout lorsque le travail s'effectue à domicile.

4. CONCLUSION

À travers ce chapitre, nous avons recensé les écrits théoriques qui nous semblaient les plus pertinents par rapport à la problématique. Il ne s'agit donc pas d'un exposé de l'entièreté des théories existantes sur le sujet. Ce recensement nous donne des clés pour comprendre la réalité à laquelle nous allons être confrontés lors des entretiens. Nous avons donc apporté un éclairage sur le concept de temps sociaux, d'articulation vie professionnelle-vie privée et de frontières. Que pouvons-vous retenir de cette revue de la littérature ? Plusieurs éléments nous semblent importants :

- Le temps, l'espace et les frontières sont des constructions sociales. Ils sont donc amenés à subir des transformations, à évoluer.
- Les temps sociaux n'évoluent pas de manière indépendante. Ils existent dans une relation d'interdépendance réciproque où ils s'influencent mutuellement.
- Leur articulation révèle toute une dynamique impliquant de nombreux facteurs.
- S'intéresser à la conciliation des temps sociaux implique de questionner ses dimensions pratiques et subjectives. Ainsi, la présence physique n'est pas la seule donnée à prendre

en compte. L'individu peut être présent en corps mais avoir l'esprit plongé dans son travail dans un espace-temps dédié à la famille, par exemple.

- L'investissement dans un temps peut entraver celui dans un autre temps et donner lieu à un conflit.
- Les travailleurs à domicile sont particulièrement exposés aux risques de débordements, d'entremêlement des temps.
- Dans un travail à domicile, les travailleurs doivent parvenir à s'autodiscipliner. Cela passe par la définition de frontières pour délimiter l'espace et le temps. Il s'agit aussi de déterminer la force de ces frontières.
- S'intéresser aux frontières dans le travail à domicile, c'est étudier non seulement l'organisation interne à la maison mais aussi les frontières qui régissent les relations avec l'extérieur.
- Il existe différents types de frontières : spatiales, temporelles, psychologiques, relationnelles et instrumentales.
- L'espace et le temps ne peuvent être étudiés indépendamment.

Outre ces enseignements, cette revue de la littérature a également suscité un certain nombre de sous-questions venant détailler la question de recherche. Comment délimiter les temps et l'espace physique au sein de son domicile ? Comment délimiter son espace mental ? Comment éviter que certains temps empiètent sur les autres ?

CHAPITRE 2 – PRÉCISIONS SÉMANTIQUES

Avant de nous intéresser au quotidien des propriétaires de maison d'hôtes, il convient d'exposer quelques précisions sémantiques. Beaucoup de termes ont été utilisés et vont être employés. C'est pourquoi nous trouvons qu'il est important de préciser la réalité à laquelle ils renvoient.

Tout d'abord, les termes « articulation » et « conciliation » ont déjà été rencontrés à de nombreuses reprises. Beaucoup d'auteurs critiquent l'emploi du terme « conciliation » et lui préfère celui d'« articulation » parce qu'il n'envisage que la dimension harmonieuse et ne rend pas compte du fait qu'il n'est pas toujours possible de concilier (Chevrier *et al.*, 2006). De fait, « conciliation » signifie « rendre compatible des univers opposés » (Pailhée et Sollaz, 2010, p. 30). Bouffartigue (2005) ajoute que les questions de contenu et de qualité des temps ne se retrouvent pas dans ce vocable.

Toutefois, nous prenons le parti d'employer le terme « conciliation » même s'il est vivement critiqué. Concilier, « c'est chercher à ménager dans son emploi du temps une place pour chacune d'elles [*les disponibilités*]. C'est veiller à ce que l'une ou l'autre ne tende à envahir ou occulter les autres » (Schots, 2010, pp. 162-163). C'est le phénomène que nous voulons comprendre : comment dans un même lieu et donc en l'absence de frontières prédéterminées, les propriétaires de maison d'hôtes aménagent-ils leur temps ? Quelle place et quelle importance donnent-ils à chacune des activités ? La vie professionnelle tend-elle à déborder sur la vie personnelle ou à l'inverse, la vie personnelle tend-elle à envahir le travail ? Construisent-ils des cloisons ou vivent-ils sans ? Nous voulons donc comprendre comment les propriétaires de maison d'hôtes veillent à donner une place suffisante à chaque temps et veillent à ce qu'un temps n'envahisse pas l'autre dans un contexte où le professionnel et le privé sont amenés à cohabiter ensemble sous un même toit.

Ensuite, les termes « temps professionnel » et « temps personnel » font référence aux temps sociaux. Au cours de nos lectures, nous avons rencontré bon nombre de vocables pour les désigner : temps de travail et temps hors travail, temps de la vie privée, temps familial, temps personnel, temps libre, vie professionnelle, vie privée, vie personnelle, vie familiale... Parmi tous les temps sociaux, trois d'entre eux occuperont notre attention : temps professionnel, temps familial et temps libre. Le temps professionnel recouvre tout ce qui touche au travail. Le temps familial reprend tout ce qui touche à la famille. Le temps libre est celui délivré des obligations professionnelles et familiales. C'est le temps restant que l'individu va pouvoir consacrer à ses

loisirs, à ses passions, à lui-même... Beaucoup d'auteurs se limitent à étudier le travail et la famille. Cependant, il est réducteur d'appréhender les temps sociaux uniquement à partir de ces deux réalités alors qu'une diversité plus grande des temps existe. Ainsi, le vocable « vie personnelle » comprend le temps familial et le temps libre. Il « inclut à la fois les responsabilités parentales, ou familiales, et les activités personnelles comme les activités sportives ou de détente, les relations sociales, ou encore les activités domestiques » (Chervier *et al.*, 2006, p. 121). Lors de nos entretiens, nous tenterons de comprendre la distinction, la place et l'importance de ces trois temps sociaux.

Enfin, nous avons vu qu'il existe différents types de frontières. Pour comprendre la conciliation et la distinction des temps sociaux, nous centrerons notre recherche sur l'étude des frontières spatiales, temporelles et psychologiques.

À présent, nous disposons du nécessaire pour aller à la rencontre des propriétaires.

CHAPITRE 3 – LE VÉCU DES PROPRIÉTAIRES DE MAISON D'HÔTES

« Il y en a qui disent : la définition d'une chambre d'hôtes, c'est vivre avec l'habitant. Oui, mais il y a aussi des limites. » (Rosalie)

Comme nous l'avons exposé précédemment, cette rédaction vise à comprendre la définition de ces limites spatio-temporelles et mentales entre professionnel et privé dans les maisons d'hôtes et à comprendre la dynamique autour de ces frontières.

À cette fin, nous avons rencontré douze propriétaires de maison d'hôtes, huit femmes et quatre hommes. Certains effectuent l'activité en couple (Bruno, Dimitri, Mathilde, Adèle et Léon), d'autres la réalisent seuls (Sophie, Paul, Rosalie, Olivia, Amélie, Marie et Ariane). Concernant ceux qui travaillent à deux, nous n'avons pas réalisé d'entretien de couple parce qu'il était difficile de monopoliser le temps des deux propriétaires en même temps, vu les agendas chargés. Nous nous sommes donc entretenus avec une seule des deux personnes mais il arrivait que l'autre intervienne et donne son avis.

Cette partie a donc pour objectif de présenter les points importants qui ressortent des entretiens concernant l'organisation des propriétaires. Pour commencer, nous présenterons le cadre spatio-temporel de travail et ses particularités. Nous verrons par la suite que les caractéristiques du métier favorisent l'entremêlement des temps et que le cadre de travail n'est pas un *one shot* mais qu'il est issu de multiples redéfinitions. Malgré le cadre déterminé, les propriétaires font l'expérience d'intrusions diverses. Avec la présence de l'activité professionnelle dans le domicile, il est parfois important pour les propriétaires de fermer leur maison pendant un temps déterminé. Enfin, les deux derniers points sont consacrés à la place des loisirs et de la famille dans l'activité du propriétaire de maison d'hôtes. Nous illustrerons chaque analyse par des extraits provenant des entretiens réalisés. Il faut préciser que par souci de longueur, il était impossible de reprendre l'entièreté des passages. Nous avons donc opéré une sélection pour les extraits présentés.

1. CADRE DE TRAVAIL

La réalisation du travail à domicile est l'une des particularités les plus flagrantes du métier de propriétaire de maison d'hôtes. La maison constitue l'objet même du travail : c'est l'élément qui le distingue des autres types de travail à domicile. La prestation de service tourne

entièrement autour de son utilisation. Dans cette maison, les hôtes sont accueillis, ils dorment, ils déjeunent, ils se reposent.

« Vous recevez des gens chez vous. Pas comme des amis parce que vous ne les connaissez pas mais comme des personnes avec qui vous avez envie de partager. » (Léon)

« C'est une maison où on accueille des touristes d'une manière plus simple et plus familiale. C'est une plus petite structure qu'un hôtel et c'est chez soi. » (Marie)

Temps professionnels et temps privés sont donc amenés à vivre ensemble et à partager un même espace. Ce point sur le cadre de travail a pour objectif de présenter l'organisation spatio-temporelle dans un tel contexte, tout en tenant compte d'autres caractéristiques du métier qui ont une influence sur la conciliation des temps.

1.1. ORGANISATION SPATIALE

Lors du développement du projet de maison d'hôtes beaucoup de questions se posent. L'une d'entre elles porte sur l'organisation spatiale. Toutes les maisons visitées comportent des frontières claires. Les propriétaires sont animés par une réelle volonté de séparer physiquement l'espace professionnel de l'espace personnel. Sophie, par exemple, a visité plusieurs maisons existantes et a choisi celle qui comportait déjà une séparation. Mathilde, Marie, Adèle, Rosalie et Léon ont construit eux-mêmes leur maison et ont pris l'initiative d'ériger des murs et des portes pour distinguer le côté chambres d'hôtes et le côté privé. Ariane a choisi une maison qui n'a pas été bâtie dans l'objectif professionnel d'y accueillir des hôtes. Elle a donc aménagé son espace privé dans les pièces telles qu'elles se présentaient. Bref, tous les propriétaires attachaient une importance particulière à scinder leur domicile en deux.

« Il faut une limite entre le professionnel et la vie privée... surtout quand ça commence à très bien tourner et que c'est tous les week-ends, plus parfois pendant la semaine. Autrement, nous n'avons plus de vie privée. » (Marie)

Derrière cette séparation se cache une volonté de définir un espace préservant l'intimité de la famille, permettant d'échapper à la sphère professionnelle et aux contraintes qu'elle induit (être vestimentairement présentable, avoir un espace parfaitement rangé...). Bref, un désir affirmé d'approcher le mode de vie d'un salarié traditionnel et de sa famille.

[Pourquoi avez-vous décidé de séparer l'espace privé de l'espace professionnel ?] « C'est un architecte qui l'a fait et il avait bien séparé les deux. Nous, on a trouvé ça très bien parce que quand on a des ados à la maison qui descendent le dimanche matin en pyjama. Si on avait les gens ici, ça n'irait pas. Donc, on s'est dit pour avoir une vie de famille un peu normale quand même, c'est mieux de pouvoir scinder les deux quoi. [...] C'est vrai qu'avant d'acheter ici, on en a visité

deux autres, trois autres. À chaque fois, les gens étaient vraiment dans la maison, tout le temps. Et ça, on s'était dit : « Quand-même c'est lourd ». Parce que... allez, vous devez toujours être... vous ne pouvez pas circuler en pantoufles quoi [rire]. Non, mais c'est vrai, vous devez toujours être au top. Vous ne pouvez pas descendre le soir, la nuit, en robe de nuit parce que sinon, s'il y a quelqu'un qui est insomniaque et qui commence à venir chercher un verre d'eau ou quoi, vous êtes nez à nez avec des inconnus dans votre maison. Ça, moi je n'aurais pas aimé. Je n'aurais pas acheté une maison comme ça. » (Sophie)

« Privé, parce qu'on a deux enfants et c'est le seul endroit ici en bas où c'est vraiment à nous. Je crois qu'on donne déjà beaucoup aux personnes. On est déjà tout le temps près des gens et, par moment, on a besoin de respirer, surtout les enfants. Quand ils étaient petits, ils étaient souvent près des hôtes, mais, avec l'âge, avec le recul, ils ont besoin d'un espace privé, de dire c'est chez nous et de dire "ouh" et de pas tout le temps être près des enfants. [...] Vous voyez, il y a la mallette. Je ne dois pas commencer à ranger, à toujours devoir faire en sorte que tout soit nickel. Ça doit être nickel mais voilà, vous voyez ce que je veux dire. » (Mathilde)

Le besoin de se mettre en retrait de l'activité professionnelle est particulièrement visible dans les témoignages de Mathilde, Adèle, Ariane et Léon. L'espace privé constitue une sorte de refuge dans lequel ils peuvent se retirer quand ils en ressentent le besoin.

« Ce n'est déjà vraiment rien que cette petite pièce [la cuisine] quand on mange. Parfois, j'aime bien de manger à mon aise et qu'on ne vienne pas tout le temps me déranger, qu'on rentre comme ça n'importe comment. » (Mathilde)

« On a ici trois chambres. On a ce petit salon qui est uniquement pour les hôtes et là, il y a la salle à manger qui est la transition. Ensuite, il y a toute notre partie privée : cuisine, salon, chambres. Donc, on peut s'isoler, si on veut s'isoler. On n'est pas tout le temps en contact. Dans la journée, s'il y a des moments où je sens que mon timing est ok et que je me dis : "Moi, j'ai envie de m'isoler une heure dans mon salon." Je ferme mes coulissants et je suis chez moi. Ça se met souvent. [...] Je ne laisse pas toujours tout ouvert parce que je crois que, sur le long terme, ce serait difficile d'être tout le temps en contact. J'ai fait pareil dans mon jardin. » (Adèle)

« On est obligé de se préserver un endroit privé parce qu'on ne peut pas tout le temps être avec des étrangers en quelque sorte. » (Ariane)

« Étant donné qu'on a des gens 365 jours par an, c'est impossible si vous n'avez pas une partie que vous gardez pour vous. Il faut pouvoir fermer la porte et dire : ça c'est chez moi. » (Léon)

Pour Ariane, passer la porte de son privé a une signification particulière. Elle laisse derrière elle toutes les préoccupations professionnelles. Cette action marque la fin de sa journée de travail.

« Le soir quand je passe la porte de mon privé, je lâche mon sac. Ça y est, c'est terminé. Je vais me laver. Je mets mon pyjama. Là pffou... c'est rare quand on est dérangé le soir. » (Ariane)

En ce qui concerne l'espace externe, certains propriétaires partagent l'entièreté de leur jardin avec les hôtes (Sophie, Mathilde, Paul, Léon) mais d'autres l'ont divisé en réservant une partie pour les hôtes et une autre pour eux-mêmes et leur famille. C'est le cas d'Adèle : elle a séparé

l'espace de jardin qu'elle se réserve du reste de la parcelle par une petite haie. Cette partie est calquée sur son espace privé interne et lui permet de préserver son intimité et celle de sa famille.

« J'ai fait pareil dans le jardin parce qu'on a un très grand jardin et j'ai délimité tout un espace pour mes hôtes. Je me suis réservé un tout tout petit espace minuscule pour ne pas que les gens soient assis juste devant la baie vitrée de mon salon. » (Adèle)

Bruno, Olivia et Rosalie n'ont pas délimité physiquement leur terrasse privée et compte sur le bon sens des hôtes :

« Le jardin, de temps en temps au début, il y en a qui venaient sur notre terrasse privée mais là, il n'est pas marqué "privé". » (Bruno)

Ainsi, les propriétaires compartimentent spatialement vie professionnelle et vie personnelle mais la division des espaces extérieurs n'existe pas dans toutes les maisons. Nous verrons qu'en ce qui concerne les frontières temporelles, la réalité est différente et que cela peut avoir une influence sur l'organisation spatiale.

1.2. ORGANISATION TEMPORELLE

1.2.1. PARTICULARITÉS DU TEMPS DE TRAVAIL

Il s'agit ici de présenter deux particularités du temps de travail des propriétaires de maison d'hôtes qui selon nous jouent un rôle important dans la conciliation des temps sociaux : l'irrégularité et la disponibilité.

1.2.1.1. IRRÉGULARITÉ DU TEMPS DE TRAVAIL

La première caractéristique porte sur l'irrégularité du temps de travail des propriétaires. Trois éléments expliquent celle-ci : les saisons, le type d'hôtes et l'étalement du travail. Le terme « irrégularité » recouvre ici deux réalités. D'une part, il existe une irrégularité quand les jours sont comparés les uns aux autres. D'un jour à l'autre, le temps de travail change. D'autre part, le temps de travail présente des irrégularités au sein de la même journée.

Les saisons. La profession fait partie des métiers de l'Horeca et est soumise aux mêmes particularités que les autres métiers de ce secteur. En effet, l'entretien d'une maison d'hôtes est une activité saisonnière. Elle n'est pas régulière. Il est possible qu'une semaine, toutes les chambres soient occupées et que la semaine suivante, il n'y ait personne. Par conséquent, la charge de travail est très variable. D'une journée à l'autre, d'une semaine à l'autre, le temps de travail varie. Quand l'activité bat son plein, les journées de travail sont longues.

« Juillet-août, on est complets tout le temps ; là, c'est non-stop. Il y a des arrivées tous les jours et des départs. Fin août, on est quand même fatigués. » (Bruno)

« Ce n'est pas un boulot régulier. On n'a pas forcément tout à refaire tout le temps non plus. [...] Chaque jour est différent. » (Olivia)

« Mais, quand c'est en saison, vous y passez toute la journée. C'est un temps plein, archi plein. Parce que, quand vous commencez, vous vous levez à 6 h 30 - 7 h, vous terminez qu'il est 9 h au soir parce que je fais aussi mon pain, les confitures, les yaourts. Donc, franchement, en haute saison, vous y passez toute la journée. » (Sophie)

« Il faut être capable de vivre avec ça : une journée pleine, l'autre, personne, le lendemain, la moitié. Ce n'est certainement pas un boulot régulier. » (Paul)

Le type de clients. Le temps de travail ne dépend pas seulement du nombre d'hôtes présents, du nombre d'arrivées et de départs mais aussi du type de clients et de leurs attentes. Certains partent de la maison d'hôtes pour aller découvrir les curiosités locales pendant leur séjour, laissant les propriétaires vaquer à leurs occupations. D'autres recherchent davantage une maison calme et conviviale pour passer leur journée. Ceux-ci requièrent davantage l'attention et le temps des propriétaires.

« Tout dépend du type de clients aussi. Tu peux avoir des clients qui ne savent pas bien marcher, par exemple, qui ne sont pas intéressés d'aller visiter des châteaux ou quoi. Alors, ils sont ici pour se reposer et suppose qu'il y a du beau temps, on va se mettre sur la terrasse et on ne fait que ça. Alors, ils vont parler. Une fois qu'ils demandent quelque chose pour boire, c'est comme des aimants. Ils t'attirent, alors ils vont raconter leur vie et tu restes bloqué. Tu peux avoir des clients très, très fidèles qui sont déjà venus 32 fois ici. Alors voilà, tu vas consacrer plus de temps pour eux, mais entre-temps, voilà, tu n'as plus rien pour toi. Aujourd'hui, tout le monde est parti comme vous voyez, alors, voilà, on est libre. » (Pierre)

« Notre salle à manger est juste à côté de la cuisine avec des portes coulissantes, donc on est vraiment là. On est très présent. Si les gens ont envie de parler, on s'assied et on papote. Si les gens ont envie d'avoir la paix, on se montre discret et on reste dans notre cuisine. Ce n'est pas plus mal parce que tout le monde ne vient pas en maison d'hôtes pour partager. Il y a aussi beaucoup de gens qui viennent chez nous mais qui ont envie d'avoir la paix. » (Adèle)

« Ça dépend des personnes qu'on a. On sent ça. Il y a des gens qui aiment bien d'être au calme et de déjeuner calmement. Par contre, on a des personnes qui aiment papoter au petit déjeuner. Alors je reste avec eux. » (Olivia)

L'étalement du travail. Une journée de travail type présente également des irrégularités. Les propriétaires ne travaillent pas forcément de manière continue comme un employé de bureau. Souvent, en début d'après-midi, entre 13 heures et 16 heures environ, c'est une période de la journée plus creuse. Les obligations professionnelles sont remplies en matinée (petit-déjeuner,

départs) et en soirée (accueil des hôtes). En début d'après-midi, les hôtes sont, par exemple, partis visiter les environs, toutes les personnes qui terminaient leurs séjours sont déjà parties, les suivants n'arriveront que plus tard. Les propriétaires possèdent là quelques heures pendant lesquelles soit ils poursuivent les tâches qu'ils ont encore à faire, soit ils ont l'occasion de prendre un peu de temps pour se divertir ou vaquer à d'autres occupations qui ne sont pas d'ordre professionnel. Cela ne veut pas pour autant dire qu'ils n'avaient pas d'occasions à d'autres moments de la journée, tout dépend de la charge de travail et de l'envie du moment. Rien n'est prédéterminé.

« Entre 12 h et 16 h, je n'ai pas de clients susceptibles d'arriver, sauf ceux qui sont déjà là et qui restent là. Mais bon, ce n'est pas pour autant qu'on fait ce qu'on veut. Entre 12 h et 16 h, il faut faire les chambres, les courses. C'est du temps où je ne côtoie pas les clients mais ce n'est pas pour autant que c'est du temps à moi. Je ne fais pas ce que je veux. Je fais ce que je dois. » (Ariane)

« 7 h-14 h et 16 h-22 h, là je travaille. » (Adèle)

« On essayait de terminer pour midi, pour essayer d'avoir le temps entre 12 h et 16 h d'être un peu tranquille, de s'asseoir dans le divan ensemble ou bien que, moi, je fasse une activité. » (Dimitri)

1.2.1.2. DISPONIBILITÉ

La deuxième particularité concerne la disponibilité permanente pour les hôtes. Comme nous l'avons déjà souligné, l'activité rentre dans le secteur des services. C'est un service que les propriétaires offrent à leurs clients en échange d'une rémunération. Il commence quand le client réserve et se termine quand il quitte la maison. Pendant toute cette période, le propriétaire est *a priori* à la disposition de ses hôtes pour répondre à leurs demandes et à leurs besoins.

« C'est en fonction de la demande, en fonction de ce qu'il y a à faire. Vous n'allez pas dire aux gens : "Désolée, je ne suis pas libre, je ne réponds pas ou je ne fais pas ce que vous voulez que je fasse." Non, vous devez être à disposition tout le temps. » (Sophie)

Nous verrons par la suite que cette disponibilité, qui va de pair avec la profession, a un impact sur la conciliation des temps. Nous verrons également que certains propriétaires se rendent volontairement moins disponibles que d'autres.

1.2.2. TEMPS DE TRAVAIL

1.2.2.1. AUTO-DISCIPLINE

Étant indépendants, les propriétaires évoluent dans leur profession en toute autonomie. Différentes manières de s'organiser ont été recensées. Il y a ceux qui s'imposent une discipline

et veillent à ce que tout soit en ordre du côté professionnel avant d'être disponibles pour leur famille ou pour leur temps libre.

« Il ne faut pas se laisser aller. Les chambres sont refaites systématiquement quand les gens sont partis. Même si on est dimanche midi, qu'on est invité, à gauche, à droite et qu'on a envie de partir. Non, on refait la chambre d'abord. Parce qu'il y a des fois, vous vous dites "Ah non, je n'ai pas de réservations, cool, cool" et puis non, vous allez être à votre fête, il y a quelqu'un qui va réserver en dernière minute par internet. Si la chambre n'est pas faite, ça ne va pas le faire. Il faut vraiment avoir une discipline. » (Sophie)

« C'est moi qui fais tout ce qui est comptabilité. Le dimanche, j'encode. Tout est encodé parce que ça, je suis très ordonnée et je ne laisse rien traîner. Donc, pour moi, tout doit être nickel. On ne peut pas se permettre de laisser traîner. » (Mathilde)

« J'essaye d'avoir un rythme, un horaire. Parfois, il m'arrive de me dire : "je ferai mes chambres après" mais ça, ça ne va pas. Puis alors, je pars sur un truc. Je vais lire ou je ne sais quoi. Puis, je me rends compte que j'ai laissé de côté et que je dois courir dans tous les sens. Donc, j'essaye d'avoir un horaire. De dire : "De telle heure à telle heure ce jour-là, je fais ça." » (Adèle)

« Je n'arrive pas à me dire : "Je le ferai demain". Je pense que je m'en sors bien parce que je fais au fur et à mesure. » (Olivia)

Puis il y a ceux, comme Marie, qui se laissent porter par leurs envies :

« Je ne fais pas de planning. Si j'ai décidé d'aller marcher, j'y vais. [...] Je suis un peu trop cool. Je fais à la dernière minute. Je fais dans l'urgence. Si je n'ai pas de réservation, parfois, je ne vais pas nettoyer les chambres. Si j'en ai, je vais nettoyer deux, trois jours avant ou la veille ou, parfois, le matin même. » (Marie)

Ainsi, les propriétaires s'organisent de manières différentes et concilient leurs activités différemment. Le premier groupe sera plus susceptible de connaître des débordements du temps de travail hors de son cadre. Si toutes les tâches professionnelles ne sont pas achevées à temps, ces propriétaires risquent d'empiéter sur d'autres activités pour les finaliser. À l'inverse, les propriétaires adoptant le deuxième type d'organisation sont plus exposés à rencontrer des débordements des temps familiaux et libres sur le temps de travail puisque certaines tâches professionnelles moins agréables sont laissées de côté. D'ailleurs, la discipline qu'Adèle s'impose lui permet d'éviter de se laisser emporter dans le temps personnel au détriment de son travail.

1.2.2.2. HORAIRE DE TRAVAIL

Même s'il y a une réelle volonté d'être constant dans l'activité de travail, la plupart des propriétaires nous ont révélé qu'il est impossible de déterminer un horaire de travail régulier. Ils n'établissent pas que, tous les jours, leur temps de travail commence à 7 heures, qu'il se

termine à 17 heures, qu'à 10 heures et à 12 heures, ils prendront une pause... L'activité dépendant de la présence de clients, un jour n'est pas l'autre. Aucun d'entre eux ne se fixe un horaire précis à suivre chaque jour. Ils organisent leurs journées selon les tâches à réaliser et en se fixant des objectifs.

« L'horaire, il est fait par les arrivées. Si vous avez autant d'arrivées, il faut faire autant de chambres. Il faut être là à 17 h. L'horaire, c'est le client qui le fait. Ce qu'on se fait, ce sont des petits objectifs, des petits trucs à rénover etc. » (Bruno)

« Ben non, des horaires, ça, c'est compliqué quoi. On n'est pas très régulier au niveau horaire. Maintenant, je sais que, si les repas doivent être prêts pour 19 h, je dois arrêter mon activité soit dehors ou quoi pour préparer les repas. C'est comme le matin, il faut que je sois prête pour les petits déjeuners. » (Amélie)

Toutefois, les tâches à faire d'un jour à l'autre sont similaires et répétitives, il y a donc une certaine routine qui peut s'installer, surtout en haute saison quand les jours se ressemblent ; mais quand l'activité est plus calme, l'horaire varie en fonction de la clientèle.

Les seuls créneaux qu'ils fixent et qu'ils veillent à respecter sont ceux imposés aux clients, c'est-à-dire les heures de départ et d'arrivée, les heures des déjeuners et du souper s'il est proposé. Ces heures rythment les journées et sont différentes d'une maison à l'autre. Les hôtes peuvent arriver à partir de 15 heures chez Mathilde, entre 15 heures et 21 heures chez Adèle, de 16 heures à 18 heures chez Dimitri etc.

Les heures d'accueil des hôtes sont particulièrement importantes parce qu'elles se situent en fin de journée et signifient – dans les cas où il n'y a pas la table d'hôtes - la fin des prestations. Les propriétaires ne sont pas obligés d'établir une heure de fin d'accueil mais tous le font parce que ça leur permet de cadrer l'activité, d'indiquer aux clients qu'il n'y a pas une réception 24 heures sur 24 comme à l'hôtel et de fixer une limite à leur activité professionnelle. Bien que ces heures soient préalablement déterminées, les propriétaires avouent faire preuve de flexibilité si nécessaire.

« J'ai mis 21 h du soir pour se fixer une limite ; après j'ai des tas de gens qui me disent : "Écoutez, j'arrive à l'aéroport de Liège, il sera 23 h." Il n'y a pas de soucis. Si quelqu'un veut arriver très tard, il me le demande. Je n'ai jamais refusé. » (Adèle)

« J'impose un petit peu de règles qui sont toujours malléables à la demande. Mais je pose les choses parce qu'on donne déjà beaucoup de temps. » (Ariane)

« Il y a beaucoup de personnes qui demandent à arriver plus tôt ou plus tard, mais ils demandent. À ce moment-là, on le sait et on s'adapte. » (Léon)

Ainsi, les propriétaires constituent leur propre arrangement par rapport aux limites qu'ils déterminent.

Par ailleurs, l'autonomie dont dispose les propriétaires dans la détermination de leur temps de travail peut être bénéfique à l'articulation travail-famille. De fait, Marie organise son activité professionnelle en fonction de ses obligations familiales :

« Je ne me mets pas vraiment de contraintes au niveau des chambres d'hôtes et c'est établi en fonction des enfants. Par exemple, les heures d'arrivée, c'est de 17 à 19 h. Les enfants sont rentrés de l'école, il n'y a pas de souci pour aller les rechercher » (Marie)

Bref, si un certain cadre est fixé en théorie, la pratique nous apprend que c'est loin d'être évident et que le plus important, somme toute, est la vie de service qui est attachée à une fonction d'accueil telle que nous pouvons le constater dans les maisons d'hôtes.

2. ENTREMÊLEMENT DES TEMPS ET DE L'ESPACE

2.1. TEMPS

La présence de l'activité professionnelle dans la maison, l'irrégularité temporelle des obligations de travail et la disponibilité favorisent l'entrelacement des temps, voire parfois leur juxtaposition. Un salarié traditionnel commence sa journée à partir du moment où il rentre dans son entreprise. Il preste ses heures de façon continue et, une fois prestées, il a du temps pour sa famille, ses amis, ses loisirs... Pour les propriétaires, c'est différent. L'activité professionnelle est très étalée sur la journée et entrecoupée de temps familiaux et de temps libres.

Dans ces extraits provenant des entretiens d'Olivia et d'Adèle, nous constatons que temps professionnel et temps familial se superposent :

« Quand je dis que je suis occupée jusqu'à 12 h 30, pendant qu'ils sont en train de déjeuner, que je papote avec ou quoi, ma soupe cuit. Entre deux, je peux repasser. Je peux jongler de l'un à l'autre. Je peux avoir mes petits enfants à midi. Je mange avec eux. Puis je les mets à la sieste. Et puis, je peux revenir un peu travailler ici et, en même temps, écouter s'ils ne s'éveillent pas. » (Olivia)

« Les enfants, je les sers quand ils ont envie. Vu que je n'ai pas d'heure, mes plats sont là. Souvent, ils mangent vers 19 h ; donc, ils viennent à la cuisine, au bout du plan de travail. J'ai deux places. Ils mangent près de nous pendant qu'on cuisine. Ils sont là, ils papotent avec nous mais je ne m'assieds pas avec eux évidemment. » (Adèle)

Sophie relate l'interruption du travail en vue de remplir ses obligations familiales. Elle commence les préparations du déjeuner avant d'aller conduire sa fille à l'école. Puis une fois

revenue, elle continue ce qu'elle avait commencé. Plus tard, elle retourne chercher sa fille puis poursuit son travail :

« Je vais mettre cuire les pains parce que je cuis la baguette, les croissants, les pains, les pains au chocolat. Je les cuis moi-même. Je mets cuire. Je vais vite me doucher. Je redescends. Je prépare le petit déjeuner. Je vais vite conduire ma fille à l'école quand c'est en semaine. Je termine les préparations. Les gens arrivent à table. Ils déjeunent. Je range le petit déjeuner et toute ma cuisine, parce que souvent c'est un souk. Je range tout. Pendant que les gens déjeunent, je regarde sur l'ordinateur les réservations, répondre, etc. Je vais faire les chambres qu'il y a à faire. Souvent, il est 12 h-13 h, ça dépend. Je mange. Ma fille, en fonction des heures où je dois aller la chercher, c'est à 14 h, puis c'est à 16 h. Ses activités, les courses, les lessives, du repassage, s'il y en a, et puis je fais mon souper, je fais l'accueil. Et puis voilà, en général, la journée est faite. » (Sophie)

Mathilde souligne clairement qu'à ses yeux, la possibilité de réaliser les tâches domestiques et les obligations familiales pendant la journée de travail constitue un avantage :

« Ce qui reste dans le privé, c'est quand mon mari doit nous faire à manger le midi, quand moi je descends et que je dois repasser pour le ... enfin ce que quelqu'un d'autre fait. Mais, quand moi je le fais, l'avantage c'est que je sais le faire pendant mes heures de travail. Voilà, si j'ai une machine à faire tourner, je peux la faire ; d'ailleurs j'en aurai une après celle qui tourne, après les draps et les éponges, je vais faire tourner une machine pour le privé - que d'autres personnes qui quand ils quittent le domicile pour aller travailler, ils doivent attendre le soir et le week-end pour le faire. Moi, je peux le faire à n'importe quel moment de la journée. Si je dois aussi nettoyer mon privé, ben je peux le faire, les clients ne sont pas là la journée en général. Donc, j'ai quand même des heures libres la journée, je peux aller chercher les enfants à l'école, si les enfants sont malades, on est toujours là. » (Mathilde)

De plus, toute une partie du métier repose également sur la présence des propriétaires dans la maison, prêts à intervenir en cas de besoin. Cette partie du métier s'apparente aux métiers d'infirmier, de pompier, de policier... Leur présence est requise sur le lieu de travail au cas où elle serait nécessaire. Les propriétaires se retrouvent donc à certains moments dans une position d'attente pendant laquelle ils peuvent vaquer à d'autres occupations. Alors, temps de travail et temps hors-travail s'entremêlent.

« Par contre, j'ai développé des activités à la maison parce que je me suis rendu compte que j'étais beaucoup, beaucoup, beaucoup coincée. On doit être là quand il y a des gens qui doivent arriver, quand il y a des gens qui sont là. Donc voilà, j'ai un atelier de céramique dans mon jardin. J'ai développé de la couture aussi. » (Adèle)

« Je peux très bien préparer les repas du soir parce que j'ai des amis qui viennent souper en attendant mes clients. » (Rosalie)

« Je passe de l'un à l'autre. Oui, le matin, par exemple, nous, on était prêts à 8 h et les premiers clients sont descendus seulement vers 9 h 40, pendant ce temps-là, notre petite était déjà là. Ben, voilà, on s'est occupés d'elle. Elle était là, je l'ai vue. » (Mathilde)

Ainsi, les propriétaires sont amenés à jongler entre les temps. Parfois le temps professionnel, le temps familial et le temps libre se succèdent ; parfois, ils se chevauchent.

2.2. ESPACE

Le temps et l'espace sont en quelque sorte liés l'un à l'autre. *A priori*, le temps familial et le temps libre se réaliseraient dans l'espace privé tandis que le professionnel prendrait place dans l'espace dédié aux hôtes. Or, cette dichotomie n'est pas tout à fait correcte. La cuisine et la salle à manger – chez certains propriétaires – sont des zones tampons où s'entremêlent privé et professionnel. En effet, chez Mathilde et Pierre, comme chez la plupart des propriétaires, la cuisine est un endroit faisant partie de l'espace privé où les repas familiaux sont conçus et dégustés. Elle est également le lieu où se préparent les déjeuners et la table d'hôtes lorsqu'elle est proposée. On assiste donc, dans cette pièce, à la rencontre entre le travail et la famille, à leur superposition. Comme l'explique Pierre, la cuisine telle qu'elle est conçue lui permet de concocter les plats pour les hôtes tout en partageant ce temps avec ses enfants.

« Au début, des fois, j'étais en train de travailler dans la cuisine et, comme vous voyez, on a le côté privé, le côté professionnel et c'est un choix qu'on a fait depuis le départ. Comme ça, j'ai encore des contacts avec ma famille. La plus grande va m'aider ce soir. Elle sera tout le temps là-bas dans la cuisine. La plus petite, elle va être ici [*dans la cuisine*]. Elle va colorier un petit peu, elle va regarder un petit peu la télévision ou quoi. Entre-temps, je la vois. » (Pierre)

Chez Adèle et Léon, la salle à manger, en plus de la cuisine, possède aussi cette double fonction.

« La salle à manger, elle est commune parce qu'on s'est toujours bien dit que c'était inutile d'avoir deux salles à manger. » (Adèle)

« Quand les petits déjeuners sont finis, on ferme la porte et ça devient notre salle à manger. » (Léon)

2.3. DISTINCTION MENTALE

Dans la continuité de ce qui a été exposé précédemment, la distinction des tâches n'est pas si présente. Du fait de l'exercice permanent du travail à domicile, de l'entremêlement des temps, de la similarité des tâches, il est difficile pour les propriétaires de différencier les tâches professionnelles des tâches domestiques.

« On ne distingue pas. Si je m'occupe du jardin, je tonds. Pour moi, quelque part, c'est du boulot. Quand il y a les gens, il y a quatre lave-vaisselles sur la journée. Il y a une partie, c'est pour le professionnel. Préparer un truc que ce soit dans notre partie privée ou partie professionnelle, il faut le faire. On ne sépare pas. » (Bruno)

« Tu ne sais pas distinguer. Tu es toujours sur place. Par exemple, je suis ici et je te parle, je vois derrière qu'entre-temps, j'ai de l'herbe qui a poussé sur mes escaliers, ça m'énerve. Quand tu vis sur place, dans ta chambre d'hôtes, si tu veux qu'elle soit nickel tout le temps, tu n'as jamais fini. Tu es toujours en train de débarrasser un truc, de remettre un truc. Donc, tu ne distingues pas ton professionnel de ton privé. Ton professionnel et ton privé sont en permanence imbriqués. C'est une des raisons pour lesquelles on vit aussi ailleurs. Tout à l'heure, je repars, je ferme la porte d'ici. Jusqu'à demain, je n'y pense plus. » (Dimitri)

« Les deux sont trop intimement liés. Dans notre tête, c'est impossible de faire la distinction. C'est tout le temps mélangé. Quand on tond la pelouse, on tond aussi bien pour la partie privée que pour la partie professionnelle. » (Léon)

La distinction des tâches qui relèvent du professionnel et du privé n'est pas facile. Certes lorsque les propriétaires sont en train de nettoyer une chambre destinée aux hôtes ou en train de faire la comptabilité, cela relève clairement du professionnel mais l'utilisation du domicile à des fins professionnelles sème la confusion.

« Ce n'est pas clair. Il n'y a pas de limites. C'est fluide. On passe toujours de l'un à l'autre » (Paul)

Olivia est la seule qui, apparemment, parvient à maintenir une certaine distinction en tenant compte de la division spatiale. Il faut noter qu'elle est la seule à préparer les déjeuners dans une cuisine se situant dans l'espace professionnel et donc différente de sa cuisine privée. La séparation physique est plus marquée dans sa maison, ce qui l'aide peut-être à établir une distinction mentale.

« Le fait de passer d'un côté à l'autre. Quand je suis du côté chambres d'hôtes, je travaille. Quand je suis chez moi, au privé, je travaille mais c'est mon travail privé. » (Olivia)

En résumé, ce point sur l'entremêlement des temps et de l'espace montre que, de manière générale, dans les maisons d'hôtes, tout se mélange malgré une séparation physique nettement dessinée. Les temps sociaux s'emmêlent les uns dans les autres. Les propriétaires évoluent dans leur activité sans vraiment opérer de séparation mentale entre le professionnel et le privé et sans se poser réellement de questions à ce propos. C'est leur mode de vie. En termes de conciliation vie professionnelle - vie personnelle, cela peut constituer des avantages comme des inconvénients. D'une part, les propriétaires organisent leur temps comme ils le souhaitent. Ils l'adaptent à leur convenance et en fonction des obligations familiales. D'autre part, le mélange engendre chez certains le sentiment d'être en permanence investis dans leur activité professionnelle, de ne pas pouvoir s'en échapper et de ne plus avoir de vie privée.

3. REDÉFINITION DU CADRE

Dans leur quotidien, les propriétaires doivent constamment prendre des décisions quant à leur vie professionnelle et à son imbrication dans leur vie privée. Nous avons vu précédemment qu'ils sont amenés à définir un cadre spatio-temporel. Celui-ci est le fruit d'adaptations successives. Au lancement de leur activité, les propriétaires font des premiers choix, puis, ils les évaluent et les ajustent. Comme l'explique Sophie, les premiers pas dans le métier sont souvent marqués par un enthousiasme et un investissement important. Par la suite, l'acquisition d'expérience pousse les propriétaires à se poser des questions sur la poursuite ou l'arrêt de certaines pratiques.

« La première année, on a fait énormément de choses et la deuxième année, on a pris des décisions. On fait ça, on fait ça, ça on arrête. » (Sophie)

Quatre points éclairent cette constatation. En termes de temps, nous aborderons l'organisation des fêtes de fin d'année, du service de table d'hôtes et les jours d'ouverture. En ce qui concerne la redéfinition de l'espace, elle se traduit par l'ajout de portes ou l'aménagement d'une salle de déjeuner pour les hôtes.

Les fêtes de fin d'année. Au commencement, Sophie et Mathilde laissaient toutes les deux leur maison d'hôtes ouverte au Nouvel An. De la même manière, la première année, Adèle avait logé des hôtes pendant les fêtes de Noël et Olivia assurait le service à Noël et au Nouvel An. Des hôtes passaient la nuit durant ces fêtes de fin d'année. Pour pouvoir en profiter pleinement avec leur famille, elles ont toutes les quatre décidé de fermer à cette période de l'année.

« Vous ne pouvez pas passer un réveillon en famille jusque 2-3 h du matin, revenir et servir un petit déjeuner. Vous n'en profitez pas quoi. » (Sophie)

« On ferme toujours pour le Nouvel An. Pour le 30 décembre, on est fermé. On fête en famille. La première année, nous étions ouverts mais là, voilà, on ne fait plus. On a aussi une famille. Donc, le 31 décembre, on ferme. » (Mathilde)

« J'ai sacrifié une fois un réveillon de Noël en famille pour faire plaisir à une autre famille et je me suis dit : "Je ne ferai plus jamais ça". » (Adèle)

« Les premières années, je travaillais Noël et Nouvel An. Puis, après deux ans, je me suis vite rendu compte qu'on s'isolait de la famille parce qu'on avait les petits déjeuners, les départs. À ce moment-là, avec mon mari on s'est dit : "Non". » (Olivia)

La table d'hôtes. Le service de table d'hôtes n'est pas une prestation obligatoire mais les propriétaires qui le souhaitent peuvent la proposer en supplément. Sophie, Mathilde et Dimitri ont tous les trois mis en place ce service. Cependant, sa réalisation ajoute une charge de travail

supplémentaire trop grande. C'est pourquoi Sophie et Dimitri ont décidé de supprimer cette prestation et Mathilde l'a restreinte à un maximum de deux jours, le vendredi sur demande et le samedi.

« Il y a juste au début, pendant quelques années, on a fait table d'hôtes sur demande. Quand il y avait plus de quatre personnes. On a fait ça pendant quelques années. Puis c'était vraiment trop de travail. On a arrêté. [...] On proposait un menu avec trois mises en bouche, une entrée, un plat, un dessert. Mais pas ... pas une purée saucisse quoi, quelque chose de plus élaboré. Donc ça demande énormément de travail. Quand vous avez déjà les chambres à faire... si vous en avez quatre à faire tous les jours plus les petits déjeuners, ranger, etc., parler avec les gens, ça prend un temps fou. Donc, il y a un moment où ce n'est plus possible. Il faut faire des choix. Donc on a décidé d'arrêter la table d'hôtes. » (Sophie)

« Et la table d'hôtes mais uniquement sur demande. Avant, on faisait presque tous les jours mais, là, on oublie parce que c'est beaucoup trop et à la fin, on ne vit plus. Donc, comme maintenant, c'est encore uniquement le samedi, repas gastronomique parce que mon mari veut faire du haut de gamme, du gastro., et jusqu'à la semaine passée, il y avait encore le vendredi soir. Le vendredi soir, on va encore le faire mais uniquement sur demande, pour exception, sinon on a décidé qu'on ne faisait plus que le samedi soir la table d'hôtes. » (Mathilde)

« Au début, je faisais même table d'hôtes le soir. Ça, j'ai arrêté parce que je faisais ma mise en place pendant que les hôtes déjeunaient et puis je me remettais tous les jours en cuisine à 16 h pendant que mon épouse accueillait les hôtes. Je travaillais au moins trois heures de 16 h à 19 h pour que toutes les cuissons soient faites etc. À 19 h, les gens arrivaient à table et on est occupés jusque 23 h, tous les jours. En cuisine, c'est deux heures de mise en place le matin, trois-quatre heures de travail l'après-midi et puis deux-trois heures de service. Quand tu fais trois plus trois plus deux, tu as huit heures de travail et je rentre deux menus à 35 euros parfois. » (Dimitri)

D'ailleurs, quand nous évoquions le sujet avec ceux qui ne proposent pas la table d'hôtes, certains, comme Bruno ou Rosalie, nous disaient qu'ils n'avaient pas souhaité proposer ce service parce qu'ils savaient que ça leur demanderait beaucoup de travail supplémentaire, qu'ils ne souhaitaient pas se lancer là-dedans et consacrer du temps et de l'énergie à cette tâche professionnelle en plus du reste.

« Par rapport à nous qui avons déjà beaucoup de boulot, ça rajoute quatre-cinq heures de boulot par jour. C'est très dur comme métier quand on fait à manger. » (Bruno)

« Je ne fais pas table d'hôtes parce que c'est trop de travail. » (Rosalie)

Les jours d'ouverture – L'ajustement du cadre peut également passer par la résolution de ne plus accueillir les hôtes certains jours de la semaine. Adèle a décrété ne plus prendre de nouveaux arrivants le dimanche. Depuis peu, Ariane ferme également sa maison le dimanche et le mercredi.

« Nous sommes ouverts le dimanche. Les gens peuvent arriver ou rester mais il n'y a pas d'arrivée possible le dimanche, en dehors des vacances scolaires. Sinon, le dimanche midi, on ne sait plus aller manger chez nos parents, chez les cousins. C'est plus possible. » (Adèle)

« Au bout de vingt ans d'exploitation, il y a des jours où je... parce que j'ai eu des petits soucis de santé, donc maintenant j'ai décidé de fermer tous les dimanches soir. Ça, c'est terminé. Le dimanche jusqu'à midi je suis prise et puis, l'après-midi c'est plic-ploc comme ça. On ne fait trop rien. Je ne m'oblige pas à travailler dans la maison après l'heure de midi. Et le mercredi, j'essaye de fermer maintenant parce que, bon, j'ai d'autres obligations familiales qui font que je dois dégager du temps. [...] Quand j'ai eu 50 ans, j'ai dit : "Je prends des décisions". Il y des choses que j'ai faites que je ne ferai plus. Les petits déjeuners à 6 h, 6 h 30, 7 h du matin, ça, c'est terminé. Je ne veux plus le faire ; et des arrivées tardives, je ne fais plus non plus. » (Ariane)

En somme, les exemples ci-dessus illustrent une diminution volontaire du temps professionnel au profit du temps familial et personnel. Les propriétaires se trouvaient dans une situation inconfortable dans laquelle le travail était trop invasif et ne leur permettait pas d'être disponibles pour leur famille ou leur temps libre ; c'est pourquoi, ils ont imposé une limite en supprimant ou réduisant la pratique professionnelle.

« En semaine, c'est possible d'avoir des activités vu qu'on a décidé de ne plus faire la table d'hôtes. » (Mathilde)

Redéfinition de l'espace – Les propriétaires redéfinissent également l'espace. Dans les entretiens, les actions décrites visaient à raffermir les frontières spatiales qui départagent privé et professionnel. Mathilde a rajouté une porte pour que les personnes ne puissent pas rentrer dans la salle à manger en dehors des heures de repas et Marie a créé une salle commune pour les hôtes à la place d'une chambre pour que les clients ne viennent plus dans sa partie familiale.

« Ce que j'ai fait aussi depuis le mois de novembre. Il y a une porte en verre dans la salle à manger. » (Mathilde)

« En fait, au départ, quand j'ai commencé, on avait quatre chambres d'hôtes et on faisait les petits déjeuners ici, mais, pour la vie familiale, c'était un peu compliqué parce que les enfants étaient plus jeunes, c'était surtout le week-end que j'avais des clients et, le week-end, ils aimaient bien de traîner en pyjama, de s'installer devant la télévision. Pour les clients, ça ne le faisait pas tellement ; donc, on a voulu scinder plus le privé et le professionnel. » (Marie)

À travers ces différents exemples, nous voyons très bien cette dynamique d'ajustement des frontières. Les propriétaires ont vécu des situations qu'ils ont trouvées inconfortables. Ils cherchent donc à rétablir un équilibre satisfaisant en adaptant leur cadre de travail.

4. DÉBORDEMENTS

La mise à disposition des hôtes, l'irrégularité du temps de travail et la présence de l'activité professionnelle dans le lieu de vie personnelle favorisent les intrusions du professionnel dans l'espace ou le temps personnel. Celles-ci peuvent prendre différentes formes : une interruption pour demander un service ou un renseignement, une arrivée ou un départ en dehors des heures prévues... Cette section a pour but de présenter les débordements du cadre de travail rencontrés par les propriétaires et la manière dont ils y réagissent.

4.1. INTERRUPTION

La première intrusion prend la forme d'interruptions à des moments inopportuns. Quand les hôtes ont besoin d'une information ou d'un service, ils sollicitent le propriétaire pour répondre à leur demande. Il arrive que celui-ci se trouve dans son espace privé. Ils doivent alors frapper à la porte ou faire retentir une sonnette pour requérir l'attention du propriétaire. Il s'agit là d'un symbole fort. Privé et professionnel vivent côte à côte, séparés par un mur, mais quand le professionnel frappe à la porte et qu'elle s'ouvre, l'intrusion s'opère.

« Ça m'arrive régulièrement d'avoir des amis. On s'installe dans la salle à manger, la porte est fermée et puis, si les hôtes ont besoin, ils viennent nous interrompre ; ça ne m'ennuie jamais. Ou se joindre à nous, le cas échéant, c'est déjà arrivé. » (Adèle)

« Nous, quand on est en train de manger, on vient quand même toquer à la porte : "Est-ce qu'on peut boire quelque chose ? Est-ce que vous voulez bien expliquer la route ?" [...] On mange beaucoup que l'assiette est déjà froide. Alors tu vois, tu es tout le temps consulté. Tu n'as pas vraiment de vie privée. » (Pierre)

« Mais tant qu'il y a des hôtes, inviter des gens, ça ne va pas. On ne peut pas être près de nos amis et être tout le temps dérangés pour aller servir quelque chose. » (Mathilde)

« On peut commencer un travail et le client descend et vient vous interrompre. On fait une recette de cuisine ou une tarte et inmanquablement à chaque fois, je vais avoir les mains dans la farine et on va vous dire : "Madame" mais presque à chaque fois. Donc, il y a plein de choses que j'abandonne, parce qu'à chaque fois, je suis interrompue. Par exemple, prendre un bain, c'est impensable. Vous êtes dans le bain, on a besoin de vous. Cuisiner des choses plus longues ou avec une poche à douille, je ne fais plus. Je vais le faire le mercredi, le jour où je suis libre. Ou mettre en couleur dans mon privé ou jardiner où je vais avoir les mains sales. J'ai mis de côté tout ça. » (Ariane)

Ces extraits montrent que la perception de ces interruptions est différente d'une maison à l'autre. Adèle ne voit pas d'inconvénients à être sollicitée tandis qu'il s'agit d'un aspect plus pénible du métier pour Mathilde, Pierre et Ariane. Cette dernière a, d'ailleurs, arrêté certaines

pratiques en présence des hôtes. Ainsi, la réalisation de l'activité professionnelle dans le lieu de vie familiale n'est pas sans conséquences sur la vie personnelle et empiète sur elle.

4.2. DÉPASSEMENT DES HORAIRES

Il arrive également que les hôtes ne respectent pas les heures d'arrivée, de départ et de déjeuner. Tantôt, ils arrivent plus tôt que les heures d'accueil, tantôt plus tard, tantôt ils prolongent leur nuit dépassant les limites de déjeuner ou de départ.

« Les gens ne savent pas être à l'heure ! Quand ils viennent en vacances, c'est le pire. "Oh, on voulait aller visiter telle attraction mais, tout compte fait, il fait trop chaud, on a dit qu'on irait demain, on va d'abord s'installer au gîte." Ben non, le gîte c'est à 16 h. "Oui, mais vous êtes sur place de toute façon." Quand bien même on est sur place, on a le droit à une vie privée aussi ! » (Dimitri)

« Vous pouvez avoir des hôtes qui vous disent : "on arrive à 16 h" et à 19 h, ils ne sont toujours pas là parce qu'ils se sont baladés, ils ont pris du retard et ils ne pensent pas forcément à vous le dire. La contrainte qu'il pourrait avoir c'est que nous, on doit organiser notre vie en fonction d'eux. » (Olivia)

Cela engendre plusieurs conséquences pour les propriétaires. Premièrement, les clients font irruption en dehors des heures prévues et, de ce fait, les dérangent dans des moments hors travail. Deuxièmement, il est difficile de prévoir si les hôtes arriveront et partiront à l'heure ou à quel moment ils viendront déjeuner. Par conséquent, les propriétaires se retrouvent dans une position de garde. Ils sont tenus d'être à leur domicile et d'attendre jusqu'à ce que les hôtes se manifestent.

« Vous envoyez des mails pour leur demander s'ils prennent les petits déjeuners, à quelle heure ils arrivent, pour organiser votre journée. Il y en a qui ne vous répondent pas. Parfois, vous restez bloqués quatre heures à attendre des gens qui... ou les gens vous demandent pour arriver plus tôt. Finalement, vous organisez vos journées, puis ils arrivent trois heures après. On pourrait organiser notre journée différemment. » (Bruno)

Cette imprévisibilité est handicapante. Les propriétaires organisent leur vie autour des hôtes. Ce sont les arrivées, les départs qui rythment leur vie si bien qu'ils ne peuvent pas planifier d'autres activités. Ils sont dans l'incertitude, ce qui est difficilement compatible avec une vie sociale. Elle provoque chez les propriétaires un sentiment d'isolement social et d'enfermement à domicile.

« On ne sait pas savoir si demain tout le monde va arriver avant 19 h. Donc, si on nous invite à souper quelque part, je ne sais pas dire oui. » (Adèle)

« Vous ne pouvez rien faire. Vous êtes franchement limités, vous avez des copains qui vous invitent à une soirée, ah ben non, je vais arriver super tard parce qu'il y a des gens qui doivent arriver. Puis il y a des gens qui vous disent telle heure et puis qui arrivent une heure après. On doit toujours être à disposition, c'est ça qui est dur. » (Sophie)

« Si j'ai des petits déjeuners, je ne peux pas prévoir autre chose parce que je ne sais pas jusqu'à quelle heure ils vont durer. C'est très difficile de prévoir. Si les départs doivent se faire avant 11 h, j'ai des gens qui vont traîner au petit déjeuner jusqu'à 11 h. C'est très difficile. » (Marie)

En outre, l'imprévisibilité n'est pas seulement issue du non-respect des horaires et de l'incertitude qu'il génère mais également de l'utilisation de plateformes telles que Booking. Sur ces plateformes, il est possible de réserver une chambre le jour même.

« Il y a aussi le phénomène de se dire que les gens réservent de plus en plus à la dernière minute. Je me dis : "C'est bien, il n'y a personne, ce week-end-là, je vais pouvoir inviter" ; et puis paf, le jour-même, la veille, je suis complète. » (Marie)

Face au débordement du travail hors du cadre temporel qui lui a été donné, comment réagissent les propriétaires ? Ils peuvent adopter différentes attitudes. Soit ils restent fidèles aux limites qu'ils ont déterminées et les défendent :

« Ça m'est arrivé de téléphoner aux gens et de dire : "Désolée, on n'est pas à la maison, je ne sais pas vous accueillir. Annulez votre réservation parce que, moi, je ne suis pas là." » (Sophie)

« Dans le temps, quand on vivait ici, il m'est arrivé de dire au briefing : "Si vous êtes partis et que vous rentrez le soir et que le soir, votre minibar est vide, jusqu'à 20 h vous m'envoyez un sms, je vous le fournis. Après 20 h du soir, si vous avez envie de quelque chose pour votre minibar, allez au night shop Mais ne venez pas m'emmerder à 22 h pour une bière". J'étais obligé de le dire parce que les gens, sinon, ils le faisaient. » (Dimitri)

« Les gens doivent aussi s'adapter un peu à la vie de famille. Pour les clients, je ne vais pas accepter de me lever à 6 h du matin pour faire un petit déjeuner. Je ne me respecte pas. Pour les heures d'arrivée, au niveau des réservations, c'est parfois embêtant. Par exemple, j'ai une réservation Booking pour une arrivée entre 23 h et minuit. Je veux bien attendre jusqu'à 22 h, 22 h 30. J'ai envoyé un message pour dire que ce n'était pas possible mais ils n'ont pas répondu. Je vais donc être bonne pour attendre jusque-là. C'est quelque chose que je déteste parce que je ne me respecte pas. » (Marie)

Soit ils acceptent l'envahissement du travail pendant un temps qui était normalement dédié à autre chose. Sophie et Olivia avouent, par exemple, que ça leur est déjà arrivé de s'éclipser d'un moment entre amis pour aller accueillir des clients ou de devoir annuler une séance de cinéma parce que les clients arrivent plus tard que l'heure qu'ils avaient donnée. Ces intrusions récurrentes ont poussé Sophie à arrêter de tels projets.

« Maintenant, c'est déjà arrivé plusieurs fois, j'avais de la visite et puis je dois quitter pour venir faire l'accueil. Ça, ça peut parfois être le point négatif ». (Olivia)

« Le problème, c'est que j'aurais voulu aller au cinéma, des choses comme ça mais vous ne pouvez pas parce c'est compliqué. Vous avez l'accueil à faire et donc, souvent, vous ne savez pas quand les gens vont arriver et vous vous dites : "Oh, je vais aller au cinéma. Ils ont dit qu'ils arrivent à telle heure. Ça va aller." Et puis ils arrivent en retard et puis votre séance de cinéma vous l'avez là. Un moment vous dites : "Je ne vais même plus faire de projet parce que ce n'est pas la peine". Donc, ça on a arrêté. » (Sophie)

Dans certains cas, l'arrivée des clients peut être problématique parce qu'elle a lieu en fin de journée et souvent à l'heure traditionnelle du souper. Face à ce type d'intrusion, la démarche de Sophie a été contraire à la précédente. Elle n'a pas mis fin à un élément de la vie personnelle au profit de la vie professionnelle mais elle a arrêté de prendre le verre d'accueil avec les clients au profit de son souper avec sa famille.

« Pendant deux ans - ça fait sept ans qu'on fait ça - pendant les deux premières années, chaque fois que quelqu'un arrivait, je proposais un verre d'accueil que je prenais - fin je ne buvais pas avec eux - pour papoter etc. Pendant deux ans, j'ai raté mon souper parce que les gens arrivent systématiquement quand vous mangez. Donc, il y a un moment où j'ai dit : "Stop, ça suffit, j'en ai marre". Je mangeais froid tous les jours. Du coup, je ratais toujours le souper avec les enfants. Donc un jour, j'ai dit : "Stop j'arrête". » (Sophie)

Ariane, elle, a décidé de retarder l'heure de son souper. Elle attend que tous les clients soient rentrés afin de ne pas être interrompue pendant son repas.

« On ne mange pas avant 21 h-21 h 30. On laisse les clients aller au restaurant. Quand la majorité sont rentrés, on mange. Mais manger avant qu'ils soient rentrés, ça ne va pas le faire, parce que dès fois ils ont du mal à ouvrir la porte. Donc j'aime mieux attendre plutôt que d'être interrompue dans mon repas. » (Ariane)

Ainsi, le débordement du temps de travail fragilise l'équilibre que le propriétaire peut avoir trouvé entre son activité professionnelle et sa vie familiale et sociale. L'imprévisibilité et l'impossibilité de planifier sont évoquées par tous les propriétaires. Ils les exposent comme des difficultés majeures du métier. Les propriétaires ne réagissent pas toujours de la même façon. Certains suivent continuellement la même stratégie tandis que d'autres varient selon les situations. Cependant, il ne faut pas croire que tous les hôtes ne respectent pas les horaires. Mais cela impacte la conciliation des temps et peut être très pesant pour les propriétaires.

« Certains clients – le pourcentage n'est pas élevé, je dirais 15 % de la clientèle – vous donnent une heure. "J'arriverai à 16 h 30". 17, 18, 19 h : encore personne. 20-21 h, puis ils se décident. Il ne se posent pas la question : "Tiens, la dame des chambres d'hôtes m'attend. Oh, on est en route, on va aller souper." Ils ne se posent toujours pas la question et, à 23 h 30, ding-dong, on est là. » (Rosalie)

4.3. DÉBORDEMENT DE L'ESPACE

Parallèlement aux débordements temporels, nous constatons également des débordements spatiaux. Même si les propriétaires sont animés par une détermination à cloisonner, cette volonté n'est pas absolue dans les faits puisqu'il arrive parfois que des hôtes entrent dans cet espace sans qu'il y ait d'inconvénients particuliers.

« Autrement, si on laisse la porte ouverte, les gens peuvent rentrer. Oui, oui, ce n'est pas un souci. Parfois les gens viennent payer ici [*dans la cuisine*]. Mais le fait de pouvoir fermer la porte quand on en a envie... » (Sophie)

« Maintenant, il y a des liens qui se sont installés aussi. On a des gens qui reviennent depuis pas mal d'années, une fois ou deux l'année. Il y a une amitié qui s'est installée. Je pense notamment à un couple. Ils reviennent trois fois l'année. Quand ils reviennent au mois de juillet, on a pour habitude, on soupe chez nous au privé et on passe la soirée ensemble. » (Olivia)

À l'inverse, il arrive que des hôtes franchissent les frontières et rentrent dans l'espace privé sans y avoir été invités. Les propriétaires vivent cela comme une atteinte à leur vie privée.

« Ce qui embêtait ma femme quand on habitait sur place, c'est le sans-gêne des gens. Les gens pensent que, comme ils ont payé, ils ont tous les droits dans ta maison. Ils viennent chez toi, ils ont ta maison. C'est à eux. Ben non, tu as juste une chambre. Tu n'as pas payé le droit de venir pisser dans ma toilette privée. » (Dimitri)

« C'est pour ça que c'est important que je ferme la porte et qu'on se dit : "Voilà, on ne rentre pas". Hier soir par exemple, la dame avec ses deux enfants avait demandé : "Si mon enfant se réveille pendant la nuit, est-ce que j'ai accès à un micro-onde ?" On lui avait montré. D'habitude, ça n'arrive plus parce que les jeunes, ils ont tout ce qu'il faut. Tout a changé, la façon de travailler avec les biberons. Ce sont d'autres techniques. Donc, on lui montre. On pensait qu'ils étaient partis dormir. Puis, tout d'un coup, on est là, ici, en train de regarder la télé - on attendait que des gens rentrent - tout d'un coup, il y en a une qui passe là comme ça. Puis alors, elle dit : "Oh excusez-moi, j'aurais dû frapper à la porte". Ben, non voilà, on rentre, on sort. Donc, on lui avait dit que c'était bon... il y a encore l'éclairage, donc la moindre des choses, c'est de frapper à la porte. Ben voilà, on rentre comme ça, on sort sans rien dire. » (Mathilde)

Ce type de comportement a eu une incidence particulière chez Dimitri. Il l'a incité ainsi que sa femme à pousser encore plus loin la démarcation physique en achetant une nouvelle maison. De fait, ils désiraient ne plus habiter sur place et vendre la maison d'hôtes actuelle pour construire deux roulottes au fond de leur nouveau jardin. De cette manière, il passe d'une grosse structure à une structure plus petite avec moins d'hôtes.

Pour éviter tout débordement, certains ferment leurs portes à clé :

« Si cette porte-là est ouverte, ils rentrent dans le bar, ils vont dans le privé. Donc, nous, cette porte-là, elle est fermée systématiquement. Ils ont accès toujours à leur chambre. On ne les enferme pas, jamais, mais par contre, on enferme notre privé. » (Dimitri)

« Je montre aux personnes les espaces qui leur sont dévolus et le reste, je ferme à clés. » (Léon)

4.4. CONTRAINTES

La réalisation de l'activité professionnelle dans la maison apporte un certain nombre de contraintes sur la vie privée du propriétaire et de sa famille. Il s'agit là d'un débordement puisque le professionnel sort de son espace dédié et influence la vie dans l'espace privé. Plusieurs extraits d'entretiens l'illustrent. Certains propriétaires doivent veiller à ne pas faire trop de bruit, à ne pas cuisiner des plats trop odorants pour ne pas déranger les hôtes et faire en sorte qu'ils passent le meilleur séjour possible.

« C'est compliqué. On a qu'entre 14 h et 16 h 30 de liberté. Si on veut inviter des amis ou de la famille à souper, il y a des clients au-dessus, des clients à côté, des clients qui passent, donc on n'ose pas trop faire de bruit. On n'ose pas trop rigoler. On est dans une maison, on ne peut pas pleurer, on ne peut pas rire, on ne peut pas s'engueuler. On ne peut pas faire grand-chose parce qu'il y a toujours des gens qui sont là. [...] Même faire un plat plus odorant comme une raclette, on ne fait jamais parce que ça crée des odeurs, parce que les odeurs vont monter dans les chambres. Une fois, j'ai un client qui est descendu - pourtant, j'ai une hotte et la porte de la cuisine est fermée, on prend ses précautions - il m'a dit : "J'ai l'impression que ma femme, c'est un steak" parce que j'ai cuit un steak. Il n'était même pas tard. Il était 20 h ! » (Ariane)

« On ne fait pas un barbecue avec des amis si j'ai des hôtes, ça c'est sûr, parce que là, j'ai quand même un peu peur de déranger. » (Adèle)

« On fait attention tout le temps, on met la musique un peu moins fort. Vous n'êtes pas libres chez vous. » (Léon)

« Et c'est vrai que parfois – ça, c'est une contrainte que je mets chez moi avec ma famille – inviter des amis le week-end, j'ai du mal. J'essaie d'éviter si j'ai du monde, j'ai peur que cela ne fasse trop de bruit pour les clients, pour pas qu'ils soient dérangés. » (Marie)

« Mon mari, à un moment donné, il faisait de la guitare électrique. Son prof lui disait : "Il faut jouer tous les jours." Il dit : "ce n'est pas possible, il y a des clients dans la maison, ça va les déranger." Un jour, je lui dis : "Écoute, aujourd'hui, il n'y a personne dans la maison. Il n'y a pas de clients. Tu peux aller faire autant de bruit que tu veux." Il a un studio dans le grenier. En réalité, il y avait un client mais il était 3 h de l'après-midi. Il monte et puis il est resté 1 h-1 h 30 à faire de la musique. Puis, le lendemain, j'ai vu dans mon livre d'or : "On a passé un bon moment chez vous, c'est dommage qu'un voisin a fait du bruit l'après-midi avec un instrument de musique." Donc, il a arrêté la guitare. » (Ariane)

Toutefois, il faut relativiser ces résultats. Tous les propriétaires ne partagent pas ce ressenti. Selon la configuration de la maison, ils sont plus ou moins exposés. Professionnel et personnel sont davantage imbriqués dans les maisons de Léon, Ariane et Marie. Ceci pourrait expliquer

pourquoi ils ne peuvent pas jouir librement de leur espace privé. Pour leur part, les autres propriétaires possèdent une partie privée plus séparée. Ils ne font pas état de telles contraintes. Ils ne doivent pas faire attention aux bruits de la vie quotidienne. Ils ne se sentent pas gênés d'inviter de la famille ou des amis quand des hôtes sont présents dans la maison.

Par ailleurs, Adèle et Ariane mettent en avant que la profession exige d'être toujours présentable, même dans l'espace privé, parce qu'il faut toujours être prêt à rentrer en contact avec les hôtes.

« Moi j'entends toujours des gens qui rentrent, qui sortent, qui viennent me solliciter pour chic-chac. Donc, moi, je dois toujours être là. Dans tous les sens du terme. Je ne peux pas me dire : "Je suis enrhumée aujourd'hui, je vais me mettre en training et mettre une série." Même une heure, si les gens ont besoin de moi, je dois être là, je ne dois pas donner l'impression de sortir du lit ou qu'ils me dérangent ou que... et ça, c'est tout le temps. » (Adèle)

« Le matin, être en pantoufles et en pyjama, ça n'existe pas. Dès qu'on ouvre la porte, on est susceptibles d'être confrontés à des clients. » (Ariane)

La conclusion de cette partie sur les débordements s'impose d'elle-même. Pour une majorité de propriétaires, d'une frontière claire, parfaitement établie en théorie, définissant le temps et l'espace, la réalité rend perméable les limites prédéfinies au départ. Ne dit-on pas que le client est roi ? S'il ne faut pas faire de cette idée un absolu, il est clair que s'engager dans une vie où l'on accueille des étrangers chez soi implique d'accepter une certaine forme d'intrusion dans son espace et dans le temps que l'on réserve pour soi et pour les siens.

5. PORTES CLOUSES

De temps en temps, il est important pour les propriétaires de fermer leurs portes aux clients. Ils ferment leur maison et n'acceptent pas de nouveaux voyageurs. Nous pourrions apparenter cela à des congés. Cela leur permet, tout d'abord, d'être sûrs que personne ne viendra les déranger et de faire des choses qu'ils ne peuvent pas faire quand des hôtes sont présents. Adèle conçoit le fait de fermer la maison comme la possibilité de mettre un frein à l'activité professionnelle. Quand celle-ci prend trop de place et devient trop imposante, elle ferme ses portes aux voyageurs.

« On a changé de vie justement parce qu'on n'en pouvait plus, parce qu'on travaillait comme des fous, sept jours sur sept, parce qu'on n'arrivait pas à trouver du temps pour ce qu'on aimait faire. Au départ, on est repartis un peu de travers et puis on s'est dit : "Non, de temps en temps, on ferme un jour ou l'autre". » (Adèle)

Cet acte permet aussi aux propriétaires de se déconnecter mentalement de leur activité professionnelle. Certains parviennent à le faire tout en restant chez eux. Adèle ferme sa maison d'hôtes mais n'entend pas forcément partir. En l'absence totale de personnes étrangères, elle a le sentiment de se retrouver chez elle, ce qui lui permet de déconnecter.

« Vraiment, ce qui me fait déconnecter, c'est à partir du moment où je n'ai personne sous mon toit ; je déconnecte. Alors là, c'est parfait. » (Adèle)

Pour d'autres, il est très difficile de déconnecter au sein de leur maison. Le seul moyen possible pour eux est de partir, par exemple en prenant des vacances, en faisant des activités à l'extérieur. C'est la seule solution qu'ils ont pour arrêter de se préoccuper de leur activité professionnelle.

« On ne déconnecte pas. On est tout le temps dedans. D'ailleurs... allez, vous avez des gens à la maison, ils vont boire un verre de leur côté. Si par hasard, vous devez aller faire un truc par-là, vous voyez qu'ils ont mis les verres et vous devez les reprendre. Vous êtes toujours, toujours dedans. Il y a toujours quelque chose à faire heu... non, on ne déconnecte pas. Si, quand on part en vacances dix jours. Là, oui. » (Sophie)

« On ferme septante jours par an. Le reste du temps on est ouvert. C'est septante jours où on part en vacances. Moi, je ne sais pas être en vacances et ici. [Pourquoi ?] Parce que je pense boulot. Quand on arrête l'activité, on vend la maison. C'est septante jours où on est partis, pour couper. Sinon, vous êtes là, il y a ça à faire, ça à faire. Puis, finalement on dit : "Ah oui, mais on est ici, pourquoi est-ce qu'on n'ouvrirait pas ?" Donc voilà, je préfère qu'on parte. » (Bruno)

« Pour déconnecter, il faut qu'il n'y ait pas de clients dans la maison. À ce moment-là, je sais que je ne serais pas sollicitée. Et... partir, aller faire pique-nique. Il faut que je sorte de chez moi. Il y a toujours à faire dans la maison : ou on vient frapper à la porte ou... Et je pense que c'est pour ça que depuis 20 ans, je tiens le coup : c'est parce que mon mari travaille sur un régime où il travaille quatre semaines et il a une semaine de congé. Pendant cette semaine-là, parfois je ferme et parfois on ne s'en va pas loin. On va ailleurs pour faire un break. Sans ça... je ne tiendrais pas. » (Ariane)

« On ferme et on s'en va. C'est le seul moyen. Si vous habitez là où vous travaillez, si vous ne partez pas, vous n'êtes jamais posés. Vous n'arrêtez jamais. Le seul moyen, c'est de fermer la porte physiquement et de partir ailleurs. À ce moment-là, vous pouvez faire pfff. Vous oubliez tout ce qui se passe chez vous. » (Léon)

« Rester ici et vraiment rien faire, ça c'est une illusion. Il y a toujours quelque chose à faire. » (Paul)

Cependant, Amélie est la seule propriétaire qui ne parvient pas à déconnecter même lorsqu'elle part de chez elle.

« Ça, c'est un problème, oui. Je ne sais pas quand je pars, ne pas penser si... comme demain, je vais être à vélo. Je vais me demander si ça s'est bien passé [pour les hôtes]. Ça, c'est un peu plus compliqué. » (Amélie)

En somme, fermer la porte de la maison est une action symbolique. À travers elle, les propriétaires enferment dans la maison toutes les préoccupations liées à l'activité professionnelle et s'en vont loin de cette agitation. Ils prennent de la distance et marquent une coupure.

6. TEMPS LIBRE

À travers ce point, nous présentons la place des temps libres dans la vie quotidienne des propriétaires. Nous avons vu que l'activité professionnelle est très présente. Il est dès lors légitime d'interroger la pratique des loisirs, des sorties entre amis, des soirées cinéma, du shopping...

6.1. VIE SOCIALE

Les points précédents ont déjà donné quelques indices sur la relation entre la vie professionnelle et la vie sociale. Bien que le contact et l'échange constituent le cœur de leur métier et qu'ils accueillent de nombreux voyageurs chez eux, les propriétaires peuvent se sentir isolés de leur famille, de leurs amis, du monde extérieur. Ce ressenti est engendré par les diverses contraintes et caractéristiques du métier : l'horaire atypique, l'imprévisibilité, les réservations, l'utilisation du domicile à des fins professionnelles.

Premièrement, l'association des horaires atypiques avec l'imprévisibilité impacte les relations avec le monde extérieur. L'activité professionnelle est difficilement conciliable avec des horaires de travail typiques. Un employé de bureau est libre les soirs de semaine et les week-ends alors que, pour les propriétaires, les soirées sont réservées à l'accueil des nouveaux arrivants et les week-ends sont souvent chargés. Il est difficile de trouver un créneau commun ; et l'imprévisibilité des hôtes empêche toute planification. Cela peut conduire certains propriétaires à se sentir esseulés. Parallèlement, un sentiment d'enfermement à domicile peut également émerger du fait de la présence accrue qu'exige la profession.

« Si vous avez quelqu'un... un ami ou quoi qui a des horaires de travail normaux, vous ne le voyez pas et vous êtes toujours contraints d'être à la maison parce qu'il y a des gens qui vont arriver. Franchement, c'est... il faut faire l'activité à deux. Ça doit être un projet de vie de couple parce que l'autre peut vous aider de temps en temps. Puis, vous avez les mêmes sorties ou pas les mêmes sorties. Vous n'êtes pas tout seul quoi. Tandis que là, je suis toute seule à la maison. Les copines partent à gauche à droite et moi, je suis là comme une andouille. » (Sophie)

« S'ils ne vous précisent pas l'heure, vous êtes bloqués toute votre après-midi. » (Bruno)

Deuxièmement, l'isolement par rapport à la famille et aux amis peut également être suscité par la combinaison des horaires de travail atypiques et des réservations. De fait, pour certaines maisons, il est possible de réserver une chambre au moins un an à l'avance. Dès lors, si un événement s'organise un week-end où des clients ont déjà réservé, les propriétaires ne savent pas participer à cet événement parce qu'ils sont tenus par leur engagement professionnel.

« Autre chose, dans la vie privée, quand mon mari disait la vie sociale, on ferme au mois de mai pour aller à une communion. Ça fait un an que je le sais. Si je reçois une invitation dans 15 jours pour aller aux cinquante ans, parce que nous on est dans la cinquantaine, donc ce sont beaucoup des anniversaires. On oublie, on ne sait pas y aller parce que je n'ai plus de place. Tous mes week-ends sont pris. Donc, si je ne le sais pas un an à l'avance, on ne sait plus aller aux fêtes. » (Mathilde)

Troisièmement, l'isolement peut être dû au simple fait de l'utilisation du domicile comme lieu de travail. La séparation physique ne suffit pas pour préserver la vie privée des influences du travail au sein de la maison. Professionnel et personnel partagent un même bâtiment, vivent côte à côte. Le bruit occasionné par la présence des convives pourrait détériorer la satisfaction des clients.

« J'invite de moins en moins ma famille, mes amis parce qu'on ne peut pas faire de bruit, parce qu'au-dessus, il y a une chambre, parce que, maintenant, il y a ce système de critiques. On a peur d'avoir une critique négative même si c'est entendu que, jusqu'à 21 h 30, on peut quand même entendre un murmure, de gens qui parlent, qui rigolent. Maintenant, tout est prétexte à critique. Ça, c'est pénible. » (Ariane)

« Chez moi, mon mari a du mal à comprendre déjà. Et les amis qu'on invite, ça m'est déjà arrivé d'annuler ou de postposer parce que j'avais peur qu'ils ne fassent trop de bruit. » (Marie)

6.2. LOISIRS

Il est apparu que la compatibilité de l'activité professionnelle avec la pratique de loisirs est plutôt nuancée. La plupart des propriétaires ont un hobby. Bruno roule à vélo et jardine, Mathilde suit un cours de gym et lit des livres, Rosalie marche et jardine, Marie marche, Paul entretient sa passion pour les papillons...

Pour Paul et Rosalie, la maison d'hôtes était un bon moyen de concilier vie professionnelle et passions. Rosalie aime s'occuper de son jardin et Paul partage sa passion pour les papillons avec certains hôtes. Ces passions se réalisent à domicile donc, quand ils ont le temps, ils peuvent s'y adonner.

« J'avais envie d'être plus souvent chez moi parce que ma passion, c'est le jardinage. Donc dès que j'ai un peu le temps, je vais dans mon jardin. » (Rosalie)

Cependant, d'autres loisirs s'exercent à l'extérieur du domicile et doivent s'adapter aux horaires particuliers de la profession :

« En semaine, je vais régulièrement marcher ou courir. J'ai plus de mal à avoir des activités en soirée à cause des heures d'arrivée. En basse saison, ça va mais, en haute saison, cela devient plus compliqué. » (Marie)

Dans ce contexte, il peut être difficile de cultiver un loisir à heure fixe :

« Mais en principe, je vais faire du spinning le jeudi matin. Comme c'est de 9h à 10h, si j'ai encore les déjeuners, je ne vais pas aller au sport. » (Amélie)

« Vous vous dites : “Oh, je vais aller au cinéma. Ils ont dit qu'ils arrivent à telle heure. Ça va aller” et puis, ils arrivent en retard et puis votre séance de cinéma vous l'avez là. » (Sophie)

Mathilde et Pierre réussissent à aller à leurs cours de gym et de guitare parce que quand l'un s'en va, l'autre reste à la maison. Si le propriétaire assume seul l'activité professionnelle, il ferme les chambres ou alors il profite des heures creuses.

« Si un jour, il fait plus moche et que j'ai envie d'aller faire du lèche-vitrine, je vais fermer mes chambres. C'est très confortable, pour moi. » (Rosalie)

Les loisirs externes au domicile sont importants pour les propriétaires car ils leur permettent de maintenir un lien avec le monde extérieur et de briser l'isolement exposé dans le point précédent.

En conclusion, la conciliation du temps libre avec l'activité professionnelle est nuancée. Elle est possible quand il se réalise à domicile ou lorsqu'il ne présente pas d'horaires fixes. Les propriétaires s'y adonnent pendant les heures creuses ou ils prennent congé. À l'inverse, lorsque le moment de détente se déroule à l'extérieur à heure fixe, les propriétaires sont souvent poussés à y renoncer s'ils ne parviennent pas à trouver un arrangement pour se libérer, ce qui engendre dès lors un certain isolement social.

7. FAMILLE

Pour terminer cette présentation, il est intéressant de se pencher sur la relation que les membres de la famille entretiennent avec la profession. À cette fin, nous aborderons trois points : le choix de vie, l'implication des membres de la famille et la disponibilité des propriétaires à leur égard.

7.1. CHOIX DE VIE

L'activité de maison d'hôtes n'est pas sans conséquences sur la famille. C'est un choix de vie pour la famille entière :

« Donc, c'est une vraie décision. Il faut que le conjoint soit bien sûr d'accord, sinon c'est la dispute permanente. » (Ariane)

« Quand on a décidé de faire cette activité-là, c'est l'activité de toute une famille. On en a bien discuté avant des avantages, des inconvénients. De leur dire : "À certains moments on sera peut-être moins disponibles pour vous". » (Olivia)

Il est parfois difficile pour l'entourage familial d'accepter de vivre avec la profession. Les propriétaires tentent de préserver au maximum l'intimité de leur famille. Cela passe notamment par la délimitation d'un espace privé distinct de l'espace professionnel. Toutefois, l'entourage peut parfois se sentir envahis. Il arrive que certains expriment leur mécontentement.

« Au début, c'était peut-être un peu difficile. Ce qui la gênait – maintenant ça va mieux – d'avoir des gens qui parfois arrivent comme ça dans la maison à l'improviste. » (Sophie)

« La vie est comme ça mais c'est un choix de vie. Mon mari parfois ça le saoule un peu parce que, quand on s'est rencontré, j'avais déjà la maison. On n'a pas remis les choses en question. C'est pour ça que j'essaie de canaliser pour avoir un peu une vie à deux, une vie de couple correcte. » (Ariane)

« Nos deux enfants n'ont pas du tout apprécié le fait de partager la maison avec d'autres personnes. [Comment vous le faisaient-ils comprendre ?] Ils sont partis. Dès qu'ils ont pu, ils ont dit : "ça ne nous intéresse pas d'avoir des gens en permanence chez nous donc ; on va aller se mettre ailleurs". » (Léon)

7.2. IMPLICATION

Certains se lancent dans l'activité en couple comme c'est le cas pour Mathilde, Adèle, Léon, Dimitri, Paul et Bruno. D'autres, comme Sophie, Rosalie, Marie, Ariane, Amélie et Olivia dirigent l'activité seule et leur mari exercent un autre métier en dehors du domicile. Cependant, les membres de la famille ne sont souvent pas étrangers à cette activité. Ils sont parfois sollicités - certains plus que d'autres - pour aider dans les tâches professionnelles.

Dans leur organisation quotidienne, Sophie s'occupait à temps plein de la maison d'hôtes. Son mari travaillait la semaine dans l'entreprise dans laquelle il était employé mais le week-end, il lui donnait un coup de main.

« C'est juste les week-ends, les petits déjeuners, on faisait à deux. Moi je préparais mes trucs, puis en nettoyage, on avait nos tâches bien définies quoi. » (Sophie)

Dans leur famille, Mathilde et Pierre travaillent tous les deux à temps plein dans la maison d'hôtes. Ils sollicitent également la plus grande de leur fille pour les aider quand c'est nécessaire.

« Elle a l'âge où elle peut être étudiante. Donc, elle nous aide. C'est la famille : donc elle nous aide. » (Mathilde)

Olivia bénéficie également de l'aide de sa fille :

« Ma fille qui habite ici à côté, si elle voit que j'ai un peu plus de travail, elle me dit : "Attend, je vais venir t'aider une heure". » (Olivia)

Amélie peut compter sur son mari et ses enfants :

« C'est lui qui fait la maintenance. C'est lui qui s'occupe des gens si jamais il faut les accueillir si jamais je suis en course ou quoi. Ça, il n'y a pas de souci. On fait vraiment ensemble et avec les enfants aussi. » (Amélie)

7.3. DISPONIBILITÉ

Même si le travail se réalise à domicile, certains remettent en question leur présence auprès de leur famille. Malgré leur omniprésence dans la maison, leur investissement dans l'activité professionnelle peut mettre à mal leur disponibilité envers les membres de la famille.

« Nos enfants étaient fort livrés à eux-mêmes. Mon garçon, c'était moins grave je dirais parce que lui, tout de suite arrivé ici, il a été travailler à la ferme. Il était tout le temps à la ferme, plus l'école, ben voilà, il était occupé. Mais ma fille, c'est vrai que je trouve qu'on l'a quand même beaucoup laissée à elle-même. On aurait eu une vie normale, on s'en serait occupés beaucoup plus. C'est un peu dommage pour elle. » (Sophie)

« C'est vrai que... surtout le fiston, il a toujours trouvé qu'on travaillait beaucoup. » (Amélie)

« Je crois que je me rends plus disponible pour le boulot que pour la famille. Parfois, je me rends compte de ça, je dois un peu ajuster. Je me dis : "Voilà, aujourd'hui, il n'y aura pas table d'hôtes" parce que c'est un jour important. Je ne sais pas moi... il y a un beau bulletin. C'est un exemple. Et donc, on soupera en famille et il n'y aura pas table d'hôtes. [...] Il y a parfois un déséquilibre qui se crée où je me dis : "Houlà, sois plus disponible parce que tu ne l'es pas beaucoup". C'est une activité où vous pouvez franchement vite vous faire bouffer. » (Adèle)

8. CONCLUSION

Ce point nous a permis de montrer la vie quotidienne des propriétaires de maison d'hôtes. Telle est la réalité qu'ils vivent. Il faut, toutefois, relativiser les résultats présentés ci-dessus. En effet, les jours ne se ressemblent pas. Une grande partie des faits décrits par les propriétaires de maison d'hôtes concernent surtout les jours et les périodes les plus chargés de l'année. Le deuxième point qu'il faut relativiser, ce sont les propos sur le comportement des hôtes (arriver en retard, s'inviter dans l'espace privé). Ce ne sont là que des comportements rencontrés occasionnellement et non pas régulièrement. Cela est bien sûr variable d'une maison à l'autre.

Mais il était important de les exposer car ils touchent aux limites entre privé et professionnel ; même s'ils ne sont pas récurrents, ils peuvent pousser les propriétaires à bout.

« 90 % des clients sont vraiment excellents, sont chouettes, on a 5 % des gens qui deviennent vraiment des potes et on a 5 % des gens qui sont des emmerdeurs. Ces 5 % là pourrissent tellement la vie que c'est une des raisons pour laquelle ma femme m'a dit : "On prend un truc plus petit : deux fois deux personnes." » (Dimitri)

CHAPITRE 4 - DISCUSSION

Ce chapitre vise à discuter les résultats obtenus au regard de la littérature scientifique recensée précédemment. La structure de cette partie est principalement inspirée des chapitres 8 et 9 de l'ouvrage de Felstead et Jewson (2000, pp. 120-142). Nous commencerons par détailler les différents dispositifs de gestion des frontières internes et externes – *marking*, *switching*, *intruding* et *encroachment*, *defending*, *isolation*, *invisibility*. Ensuite, nous aborderons la relation entre temps sociaux en reprenant le concept d'influence réciproque exposé par Tremblay (2004). Enfin, nous terminerons par discuter la force des frontières sur base des théories de Felstead et Jewson (2000) et de Campbell Clark (2000).

1. MARKING

La définition des frontières spatio-temporelles (*marking*) est une étape importante pour ceux qui travaillent à domicile. Felstead et Jewson (2000) affirment qu'il s'agit de déterminer quel espace et quel temps seront consacrés à l'activité professionnelle et aux obligations et occupations hors-travail. Le travailleur doit poser des choix sur l'environnement, les rythmes, les heures, la localisation et le milieu de travail (Felstead et Jewson, 2000, p. 114). Il détermine ce qui est compris à l'intérieur des frontières et ce qui en est exclu (Mincke, 2014 ; Schots 2010). Notre recherche s'est particulièrement penchée sur la définition des frontières spatiales, temporelles et mentales.

1.1. FRONTIÈRES SPATIALES

En ce qui concerne la dimension spatiale, les propriétaires ont tendance à délimiter et séparer nettement la partie professionnelle et la partie privée au sein de leur maison. Ils exprimaient cette exigence avant même le lancement de leur activité. Pour eux, c'est un point non négligeable dont dépend la pérennité de leur investissement en tant que propriétaires de maison d'hôtes et le bien-être de leur famille.

Toutefois, la démarche semble inverse à celle exposée par Felstead et Jewson (2000). La délimitation de l'espace que ces auteurs dépeignent semble avoir pour objectif d'aménager un espace professionnel au sein de la maison. « *All of these entail the construction of physical and/or symbolic markers within the home around spaces dedicated to home-located production* » (Felstead et Jewson, 2000, p. 124). Or les propriétaires de maison d'hôtes, eux, cherchent à définir un espace privé au sein de la maison qui constitue leur objet de travail. Il

leur importe de réserver une partie de la maison pour eux et leur famille. Cet espace est parfois très réduit comparé à l'espace professionnel.

Pour cela, ils dressent des murs, utilisent les portes et l'inscription « privé » comme « marqueurs symboliques » (Felstead et Jewson 2000). En ouvrant et en fermant – parfois à clé – les portes de leur partie privée, les propriétaires marquent leur besoin de se retrouver « chez eux », loin de l'agitation et des demandes de l'espace professionnel. Certains propriétaires ajoutent la mention « privé » à côté de ces portes. Par ces frontières physiques, c'est comme s'ils reconstituaient – à l'image d'une poupée russe – une maison dans leur maison. Derrière se cache un besoin de se protéger, de préserver un espace pour soi et sa famille au sein du domicile, de ne pas tout donner aux hôtes et d'approcher une vie « normale ». Ce terme est apparu lors des entretiens à plusieurs reprises. Les propriétaires entendent par-là approcher le mode de vie d'un travailleur salarié traditionnel. À leurs yeux, celui-ci part au boulot le matin, en revient le soir et peut jouir pleinement et librement de sa maison à ce moment-là. Dans la maison d'hôtes, la présence de l'activité professionnelle amène un certain nombre de contraintes. En délimitant un espace privé, les propriétaires tentent de les maintenir en dehors, dans l'espace professionnel.

Cependant, malgré la séparation mise en place, ces frontières présentent dans certains cas une grande perméabilité et flexibilité (Campbell Clark, 2000). Comme nous l'avons vu, la cuisine et la salle à manger sont les lieux où l'un et l'autre viennent se mélanger constituant en quelque sorte des zones tampons. Même si certains propriétaires considèrent que ces pièces font entièrement partie de leur espace personnel, elles constituent, en réalité, des *bordeland* au sens de Campbell Clark (2000). Leur usage n'est pas attribué à un seul temps. À cela s'ajoute, par exemple, les machines à laver qui se situent dans la partie privée chez Sophie, les draps de lits professionnels qui sèchent dans la partie privée chez Marie ou encore des clients qui, au fil du temps, deviennent des amis et qui sont, de ce fait, invités à manger chez les propriétaires.

L'interaction exposée ci-dessus décrit un mouvement dans lequel le professionnel s'invite dans l'espace privé mais le mouvement inverse peut aussi être constaté. La famille rencontre le professionnel quand le mari ou les enfants apportent leur aide ou quand les enfants des propriétaires jouent avec ceux des clients.

Ainsi, les murs et les portes ne parviennent pas à contenir toute l'activité professionnelle et les relations familiales dans l'espace qui leur est attribué. Les frontières sont malléables.

1.2. FRONTIÈRES TEMPORELLES

Concernant l'organisation temporelle, Belton et De Coninck (2007) affirment que l'indépendant peut utiliser les horaires d'un travail salarié pour déterminer son propre cadre temporel de travail. Les propriétaires ont la possibilité de déterminer leur temps de travail comme ils le souhaitent. Cependant, les caractéristiques du métier – variabilité de la charge de travail, étalement, disponibilité – font qu'ils n'établissent pas de tels horaires. Les temporalités qui apportent du cadre à leur activité sont les heures de déjeuner, de table d'hôtes, de départ et d'arrivée.

Un tel contexte peut être favorable à la conciliation des temps sociaux. Les propriétaires s'arrangent pour coordonner leurs obligations familiales avec leurs obligations professionnelles. Ils les superposent ou les alternent. Ainsi, les temps s'entremêlent.

Cependant, le temps professionnel est chronophage. Sans limites temporelles strictement définies, il tend à empiéter sur les autres temps. Nous voyons alors apparaître ce que Carlson et ses collaborateurs (2000) nomment un conflit de temps. L'investissement dans le temps professionnel empêche les propriétaires d'être disponibles pour leur famille ou pour leurs loisirs (*e.g.* Sophie, Adèle, Ariane). Certains propriétaires développent d'ailleurs le sentiment d'être toujours en train de travailler.

Il faut toutefois relativiser ces affirmations. Tous les propriétaires ne font pas l'expérience d'un conflit de temps. Certains parviennent par diverses stratégies – fermer la maison pendant un jour, faire appel à la famille pour remplacer... – à contenir le temps professionnel et à s'investir dans le temps familial et le temps libre (*e.g.* Marie, Rosalie). Les propriétaires qui sentent que le professionnel devient trop envahissant usent également de ces stratégies pour libérer du temps pour d'autres activités.

Par ailleurs, en termes de temps de travail, notre recherche semble nuancer les enquêtes qui affirment que les travailleurs indépendants à domicile travaillent moins longtemps (Landour, 2017). Il est impossible de quantifier réellement le nombre d'heures de travail effectuées à cause de l'entremêlement des temps mais les entretiens montrent clairement qu'en haute saison, le temps de travail sur une journée dépasse un régime temps plein.

1.3. FRONTIÈRES MENTALES

Aux frontières spatiales et temporelles s'ajoute la définition des cloisons mentales chez le propriétaire. Nous avons abordé la dimension subjective – concept avancé par Laloy (2011) - au travers de la déconnexion par rapport au travail. Deux groupes se distinguent. Il y a ceux pour qui l'imbrication du privé et du professionnel au sein du même lieu entrave leur capacité à déconnecter de leur activité. Ils éprouvent des difficultés à définir des cloisons mentales. Ceux-ci pourraient être qualifiés de « *workaholic* » – terme que Felstead et Jewson (2000, p. 128) reprennent de plusieurs auteurs. Ils éprouvent une certaine difficulté à se détacher du travail. À l'opposé, certains parviennent à déconnecter de leur activité professionnelle tout en restant à leur domicile. Ils ont apparemment plus de facilité à compartimenter leur pensée. Ils établissent leur séparation mentale sur base des frontières spatiales.

Ainsi, les limites spatiales, temporelles et psychologiques sont posées. Tel que la sociologie (Belton, 2009) le conçoit, les frontières ne sont pas déterminées et figées à jamais. Elles se construisent petit à petit, elles évoluent. Les maisons d'hôtes en sont les témoins. Leur cadre spatio-temporel est issu d'un processus de définition, d'évaluation et d'adaptation. Il peut encore faire l'objet de modifications dans un futur proche ou lointain. Après les premières années ou à tout autre moment, les propriétaires revoient leurs limites. Felstead et Jewson (2000) envisagent la construction et la reproduction des frontières mais pas leur redéfinition.

2. SWITCHING

À partir du moment où des frontières sont mises en place, nous pouvons être amenés à les traverser. Ce mouvement se traduit par ce que Felstead et Jewson (2000) appellent le *switching*. Les propriétaires de maison d'hôtes sont quotidiennement entraînés dans ce mouvement. Ils passent constamment d'un temps à l'autre, d'un espace à l'autre. Par exemple, ils commencent les préparatifs du déjeuner puis vont conduire les enfants à l'école ou prendre leur douche ; ils continuent les préparatifs et poursuivent avec d'autres tâches professionnelles. Ils prennent quelques minutes pour dîner. Dans l'après-midi, ils recommencent à travailler ou prennent du temps pour se détendre, s'occuper d'obligations familiales et puis reprennent le travail en préparant la table d'hôtes ou en attendant les nouveaux arrivants. Ce n'est pas là une routine suivie par tous les propriétaires mais c'est un mélange et un résumé de ce qui ressort des différents entretiens. Cette illustration donne une idée de l'importance du mouvement de traversée des frontières chez les propriétaires.

Cependant, le *switching* ne décrit pas seulement le simple fait de traverser la frontière mais aussi tout ce que cela implique. L'utilisation du domicile comme objet de travail entrave cette capacité des propriétaires à opérer la transition pratique et mentale. Même si les propriétaires traversent à de nombreuses reprises les frontières, cela ne signifie pas qu'ils laissent le travail et les préoccupations qui l'accompagnent dans l'espace professionnel. Certains propriétaires témoignent de leurs difficultés à déconnecter au sein de leur maison. Ils risquent alors de devenir accros au travail et d'être consumés par le travail.

En outre, les auteurs disent que, dans ce contexte, les travailleurs à domicile doivent faire preuve d'auto-discipline pour accomplir leur travail et ne pas se laisser tenter par les autres occupations qu'offre la maison. Ce constat est mitigé dans le cas des propriétaires de maison d'hôtes. Certains s'imposent d'avoir accompli toutes leurs tâches professionnelles avant de s'occuper d'autre chose, d'autres se laissent porter par leurs envies.

3. INTRUDING ET ENCROACHMENT

Quand on délimite des frontières, il faut parfois s'attendre à ce qu'elles ne soient pas respectées. C'est le revers de la médaille auquel sont confrontés les propriétaires. L'*intrusion* et l'*encroachment* (Felstead et Jewson, 2000) sont difficiles à discerner dans leur application à la profession de gestion et d'entretien d'une maison d'hôtes. Selon notre compréhension des concepts, l'*intrusion* est le débordement du travail de son cadre spatio-temporel au sein de la maison tandis que l'*encroachment* est un envahissement professionnel provenant de l'extérieur.

Si les choses sont vues ainsi, nous considérons tout débordement du cadre spatio-temporel qui a lieu au sein de la maison comme étant une *intrusion*, c'est-à-dire le dépassement des heures de départ ou de déjeuner, l'infiltration d'un hôte dans la partie privée, la sollicitation du propriétaire pendant un repas de famille ou un repas entre amis... Cette sollicitation du propriétaire peut être discutée parce qu'une des caractéristiques du métier est d'être à disposition et dans un état de garde, prêt à répondre aux besoins des hôtes. Donc, s'agit-il là vraiment d'une intrusion ? À l'opposé, l'*encroachment* se produit, par exemple, lorsque les hôtes ne respectent pas les heures d'arrivées puisqu'ils proviennent de l'extérieur de la maison.

Pour faire face à ces intrusions, les propriétaires jouent sur la perméabilité et la flexibilité des frontières. Tantôt, ils se résignent à dépasser les limites qu'ils ont fixées. Tantôt, ils campent sur leur position. Tantôt, ils innovent et trouvent des solutions pour que les intrusions ne se reproduisent plus. Ils mettent en place un système de clés disponibles pour les hôtes dans les

cas où ils ne sont pas là. Ils demandent à des proches de venir accueillir les hôtes en leur absence. Tantôt, ils quittent la maison pour s'assurer de ne pas être dérangés. Ainsi, les frontières sont plus ou moins perméables selon la situation.

La nécessité d'être disponible pour le client pousse les propriétaires à accepter les intrusions. Chevrier et ses collaborateurs (2006) révèlent que le sentiment qui motive ce comportement est la peur que le client mette fin à la collaboration. Dans le cas des propriétaires de maison d'hôtes, cette motivation est présente mais ce qu'ils craignent par-dessus tout, c'est que le client mette un mauvais commentaire et une mauvaise note à la maison sur Internet.

Bref, les propriétaires font l'expérience de débordements du travail de son cadre spatio-temporel. Les intrusions spatiales sont beaucoup plus rares. Mais les conséquences de celles-ci sont multiples : bouleversement de l'organisation, arrêt de certaines pratiques, attente, sentiment d'être coincé chez soi, sentiment d'envahissement...

4. *DEFENDING*

Le point précédent exposait les débordements du travail. Ici, il s'agit d'évoquer la situation inverse c'est-à-dire les intrusions du temps familial et des temps libres dans le cadre spatio-temporel du travail (Felstead et Jewson, 2000). Dans le cas des maisons d'hôtes, elles peuvent prendre différentes formes : un proche qui vient rendre visite, les membres de la famille qui aident le propriétaire dans son travail, des demandes ou des discussions familiales, les enfants qui jouent avec ceux des clients...

Le principe est le même que pour le point précédent : les frontières seront plus ou moins perméables à ces intrusions. Si les propriétaires ont beaucoup de travail, ils font comprendre à la personne qu'il serait préférable qu'elle revienne à un autre moment. Dans les autres situations, les propriétaires prennent le temps de s'interrompre.

Le constat est similaire à celui de Felstead et Jewson (2000) concernant le travail à domicile dans son ensemble. Le sentiment développé à l'égard de ces intrusions est moins péjoratif que pour les débordements professionnels. Les propriétaires ne considèrent pas cela comme un envahissement. Certaines permettent de briser l'isolement ressenti. D'autres apportent une aide dans l'activité professionnelle. Les frontières se brouillent mais c'est souvent bienvenu.

5. ISOLATION

En ce qui concerne l'isolement, Felstead et Jewson (2000) affirment qu'il constitue un désavantage du travail à domicile. Les propos recueillis lors de notre enquête qualitative montrent que, bien que les propriétaires de maison d'hôtes soient en contact permanent avec des clients, ils se sentent isolés de leur famille, de leurs amis, du monde extérieur à cause des horaires atypiques et de l'imprévisibilité (Chevrier *et al.*, 2006) difficilement conciliable avec une vie sociale. Cela engendre une relation à la maison qui est négative. Ils voient la maison comme un lieu de contraintes. Telle la princesse Raiponce enfermée dans sa tour et empêchée de prendre part à la vie du monde extérieur, les propriétaires se sentent obligés d'être chez eux. Ils se sentent pris au piège. Par conséquent, dès qu'ils le peuvent, les propriétaires s'échappent de leur maison. Pour certains, les loisirs qu'ils exercent en dehors de la maison (gym, vélo, guitare, marche...) sont une manière de s'évader et de renouer le contact avec le monde extérieur.

6. INVISIBILITY

L'invisibilité du travail fourni a été relevée par deux propriétaires (Marie et Olivia). Étant donné que le travail se réalise à domicile et que les tâches à effectuer sont similaires aux tâches domestiques, les membres de la famille ou l'entourage plus éloigné rencontrent des difficultés à concevoir que la propriétaire travaille quotidiennement au même titre qu'un employé ou un ouvrier. Cela engendre un manque de reconnaissance qui affecte la personne, son identité et qui peut être difficile à vivre.

« C'est un truc, ils ont vraiment du mal, je crois qu'on me considère trop comme la maman au foyer et qui n'a pas vraiment un travail. Et ça, je ne le vis pas toujours bien. Et je suis un peu étonnée quand il y a des gens qui me valorisent et disent le contraire : "C'est super ! T'as beaucoup de travail, ça demande beaucoup de travail, t'es bien courageuse." C'est chouette qu'on me dise cela mais mon entourage proche ne va jamais me le dire. C'est plutôt mon mari : "Moi, j'ai un travail ! Moi, je travaille !" Donc voilà... » (Marie)

« Pour certains dans la famille, je ne travaille pas parce qu'on a l'impression que chambres d'hôtes, ce n'est pas un boulot. » (Olivia)

Les auteurs (Felstead et Jewson, 2000) constatent que les femmes sont davantage exposées à cette invisibilité du travail. Dans notre étude, seules deux femmes sur huit ont abordé ce point. Notre recherche étant limitée à douze entretiens, il ne s'agit peut-être pas de cas isolés mais nous ne sommes pas en mesure d'en dire plus à ce propos et d'approfondir ce point. Nous ouvrons donc la porte à d'autres recherches. En effet, il pourrait être intéressant d'explorer la

question de l'identité professionnelle des propriétaires de maison d'hôtes, d'interroger la perception de celle-ci par les personnes extérieures à la profession (membre de la famille, amis...) mais aussi par les propriétaires eux-mêmes.

7. INFLUENCE RÉCIPROQUE

La présence permanente de l'activité professionnelle dans le lieu constituant traditionnellement le siège de la sphère familiale pousse à s'interroger sur la relation – en référence à l'interdépendance réciproque exposée par Tremblay (2004) – qu'entretiennent les temps sociaux.

Malgré la présence de frontières spatio-temporelles, le temps de travail et le temps hors travail s'influencent réciproquement. L'un et l'autre s'imposent mutuellement des contraintes. D'une part, les obligations familiales s'infiltrant dans le temps de travail et elles en dessinent certains contours. Les propriétaires restreignent parfois le temps qu'ils dédient à la maison d'hôtes pour profiter de ce temps en famille ou pour pratiquer des loisirs. D'autre part, l'activité professionnelle apporte aussi son lot de contraintes. Les propriétaires ne peuvent pas faire ce qu'ils veulent dans leur maison. Ils doivent veiller à ne pas faire trop de bruit, à être présentable en tout temps. Ils ne peuvent pas disposer de leur jardin librement. Ils doivent également être présents dans leur maison, ce qui est parfois difficile à concilier avec le temps libre.

Cette relation est réciproque mais elle n'est pas équilibrée pour autant. Tel que l'exposait Tremblay (2004), nous constatons que dans les maisons d'hôtes, la relation est déséquilibrée en faveur du temps professionnel. Il tend à en imposer plus et à contraindre plus facilement que les autres temps. Il faut toutefois nuancer cette constatation : dans certaines maisons d'hôtes l'activité professionnelle est invitée à se plier au rythme de vie de la famille (Landour 2017) et aux envies en matière de loisirs du propriétaire.

8. LA FORCE DES FRONTIÈRES

Nous souhaitons terminer cette discussion en questionnant la force des frontières mises en place par les propriétaires de maison d'hôtes. Pour cela, nous nous basons sur deux théories. La première est la typologie de Felstead et Jewson (2000). Il s'agit de déterminer si les frontières spatio-temporelles sont fortes ou faibles au sein de la maison et à faire de même avec les frontières qui la séparent du monde extérieur (voir point « Frontières et travail à domicile » p. 26). La deuxième est celle de Campell Clark (2000) qui montre que la force des frontières dépend de leur perméabilité, de leur flexibilité et de leur mélange.

Dans le cas des maisons d'hôtes, nous invitons à ne pas considérer le modèle de Felstead et Jewson de manière absolue, c'est-à-dire à vouloir se placer à tout prix dans une case. Nous invitons à voir ce modèle comme un continuum dans lequel on tendrait plus vers un pôle théorique qu'un autre sans pour autant avoir toutes les caractéristiques requises par ce pôle. En outre, nous estimons qu'il est plus adéquat de distinguer les frontières spatiales des frontières temporelles.

Les frontières spatiales tendent plus vers la *segregation*. L'espace privé et l'espace professionnel sont séparés physiquement par des cloisons. Toutefois, même si ces frontières sont en apparence d'une grande force, elles restent perméables, flexibles selon les situations et laissent le mélange se produire dans certaines pièces.

Dans un mouvement opposé, les frontières temporelles s'écartent davantage vers l'*integration*. Les temps sociaux s'entremêlent au sein de la maison. Le temps de travail n'est pas clairement défini. Il est irrégulier et marqué d'imprévisibilité. Le temps familial et le temps libre n'ont pas non plus de limites précises. La distinction des temps et des tâches qui s'inscrivent dans chacun d'eux est également difficile. Tout se mélange. Beaucoup de propriétaires questionnent ces limites en demandant par exemple : « est-ce que tondre la pelouse, c'est travailler ? » Cela montre le flou qui caractérise le cadre temporel. Les seules limites temporelles fixes sont perméables pour s'ajuster aux clients.

En ce qui concerne l'*openess* et la *closure*, les résultats sont plus nuancés. Nous prenons la liberté d'adapter ces deux concepts à la réalité de la maison d'hôtes. Nous ne considérons donc pas l'aspect relation avec le monde extérieur mais plutôt la relation avec les clients. De manière générale, l'activité de gestion d'une maison d'hôtes est plutôt perçue comme une activité familiale dans laquelle chaque membre participe plus ou moins. Globalement, on tendrait plus vers l'*openess*. Toutefois, certains propriétaires cherchent à préserver les membres de leur famille et à leur éviter de devoir collaborer. Ceux-ci s'inscrivent plutôt alors dans la *closure*.

Bref, il existe un mixte de tous les types de frontières. Elles oscillent entre ouverture et fermeture pour trouver un équilibre entre une vie professionnelle omniprésente et une vie privée et familiale plus restreinte. En accord avec la proposition de Campbell Clark (2000) selon laquelle il est préférable d'établir des frontières faibles quand les domaines sont similaires, la perméabilité, la flexibilité et le mélange des frontières spatio-temporelles permettent aux propriétaires d'atteindre plus facilement un équilibre qui les satisfasse. Nous ne pouvons pas nier cet effet. Si les frontières temporelles étaient fortes, nous pensons qu'ils rencontreraient

davantage de conflits et de tensions parce qu'ils ne pourraient pas constituer leurs petits arrangements quand ils en ont besoin, parce qu'ils ne pourraient pas profiter d'un moment familial tout en travaillant, parce qu'ils ne pourraient pas accomplir tâches domestiques et tâches professionnelles en même temps...

9. LA CONCILIATION ET LA DISTINCTION DES TEMPS SOCIAUX AU SEIN D'UNE MAISON D'HÔTES

En conclusion, comment concilier et distinguer les temps sociaux quand le domicile constitue le lieu d'exercice et l'objet de la prestation de service ? Sur base de la littérature consultée et de toutes les observations réalisées, que pouvons-nous répondre concrètement à cette question ?

Il n'existe pas de recette magique. Chaque propriétaire s'organise selon ses préférences personnelles, celles de sa famille et selon le contexte. Une tendance générale se dégage quand même. Les propriétaires déterminent des frontières spatio-temporelles qui sont perméables et flexibles au besoin. Ils parviennent de cette manière à accorder une place à chaque temps. Cependant, la place n'est pas la même pour tous, le temps professionnel est celui qui occupe une place prépondérante en espace et en temps par rapport aux autres et limite clairement la vie personnelle. La force des frontières spatiales et la faiblesse des frontières temporelles permettent de contrer l'omniprésence du travail en se réfugiant dans l'espace privé, en réalisant d'autres activités en même temps ou entrecoupant deux sessions de travail. Le revers de cette faiblesse temporelle, c'est qu'elle laisse filtrer les intrusions professionnelles.

La distinction mentale entre vie professionnelle et vie personnelle n'est pas opérationnelle. Les propriétaires peinent à poser leur cloison mentale à cause de la présence permanente du travail dans la maison. Cela accentue le sentiment d'être toujours en train de travailler. La reproduction des frontières spatiales au niveau psychologique pourrait être une solution.

En somme, il ne s'agit pas ici de dire s'il y a conciliation ou pas. La réalité n'est pas blanche ou noire. Les propriétaires, par diverses stratégies, accordent une certaine place à chaque temps et tentent d'éviter tout envahissement mais ils restent attentifs aux désirs de leurs hôtes.

CONCLUSION

À travers cette rédaction, nous avons apporté un complément aux recherches sur la conciliation et la distinction des temps sociaux chez les indépendants travaillant à domicile. L'originalité de cette recherche porte sur le public étudié : les propriétaires de maison d'hôtes. La particularité de leur métier, c'est qu'il s'agit d'un travail à domicile et que celui-ci constitue également l'objet de leur profession.

La revue de la littérature a apporté un éclairage sur trois concepts centraux : le(s) temps, l'articulation des temps et les frontières. Ce bagage théorique était nécessaire pour aborder le terrain.

Notre enquête qualitative nous a permis de mettre au jour l'organisation des propriétaires. L'activité de gestion d'une maison d'hôtes est particulièrement appréciée par les propriétaires parce qu'elle permet de faire de belles rencontres. Les propriétaires aiment le contact qu'ils entretiennent avec les hôtes. Ils discutent et voyagent à travers leurs récits. Si le partage est au cœur du métier, les propriétaires ne partagent pas tout avec leurs hôtes. Ils érigent des frontières qui leur permettent de distinguer et de garder un espace et du temps pour leur vie personnelle.

Toutefois, la réalité est plus complexe qu'il n'y paraît. La conciliation et la distinction subjectives sont plus difficiles. Le temps professionnel envahit toute la pensée, empêchant les propriétaires de s'en déconnecter.

L'entremêlement des temps sème la confusion, brouille les frontières et constitue un terreau favorable aux débordements. Cependant, il permet aux propriétaires de donner une place à chaque temps, librement, sans horaires prédéfinis et statiques.

La nature du métier – une prestation de service au sein du domicile – implique une disponibilité pour les hôtes, ce qui favorise les débordements et les mélanges. Les envahissements professionnels sont vus comme des intrusions tandis que les débordements familiaux sont bien accueillis.

Alors que le propre du propriétaire de maison d'hôtes est d'être indépendant, on se rend compte qu'en réalité il est dépendant des clients. Il reste à la disposition des clients et il adapte le cadre de travail en fonction des besoins. Chaque propriétaire détermine son degré de disponibilité, son investissement dans chaque temps, ses priorités. Beaucoup font l'expérience de conflits entre le temps professionnel et les temps personnels. Quand le temps professionnel est trop

prédominant, la fermeture de la maison aux hôtes est un moyen de régler le déséquilibre et les tensions que peuvent ressentir les propriétaires.

Comme dans toutes analyses, ce mémoire présente des limites. Certaines ont déjà été évoquées dans la présentation de la méthodologie. En voici trois autres ouvrant des pistes pour une future recherche.

Même si le hasard guidait la sélection des propriétaires, toutes les maisons rencontrées comportaient une séparation nette entre l'espace professionnel et l'espace privé. Nos questionnements restent donc toujours présents au sujet de la conciliation et la distinction des temps sociaux dans les maisons d'hôtes qui ne contiennent pas cette division physique.

Cette recherche visait particulièrement les propriétaires de maison d'hôtes dont c'est l'activité principale. Ce choix exclut les personnes qui s'occupent d'une maison d'hôtes à temps partiel. Il pourrait être intéressant de questionner la conciliation des temps chez les propriétaires qui combinent deux activités dont une qui s'exerce à domicile et qui utilise celui-ci comme objet de travail.

Lors des entretiens, un autre élément est ressorti : la passion pour le métier. Nous n'avons pas eu l'occasion de traiter cette question. Il pourrait être intéressant de se pencher sur la relation que les propriétaires entretiennent avec leur métier et l'influence que cette passion peut avoir sur la conciliation des temps. Plusieurs auteurs ont abordé cette question notamment à partir du cas du travail sportif (entraîneur, éducateur...). Ils montrent que la passion pour le métier va de pair avec un investissement professionnel important (Honta *et al.*, 2012 ; Marsault *et al.*, 2016 ; Slimani, 2014). Peut-on établir un tel lien dans le cas des propriétaires de maison d'hôtes ?

Au long de ce mémoire, nous vous avons conviés à voyager dans les coulisses des maisons d'hôtes et à découvrir un métier jusqu'alors peu étudié. À nos yeux, la profession de propriétaires de maison d'hôtes comporte encore de nombreuses zones d'ombre. Nous invitons ceux qui le souhaitent à les mettre en lumière.

BIBLIOGRAPHIE

1. ARTICLES SCIENTIFIQUES

- Abdelnour, S., Bernard, S., Gros, J. (2017), « Genre et travail indépendant : Divisions sexuées et places des femmes dans le non-salariat », *Travail et Emploi*, 150, pp. 5-23.
- Barrois, A., Devetter, F-X. (2017), « Femmes salariées et non salariées : quelles différences de temps de travail ? », *Travail et Emploi*, 150, pp. 101-130.
- Belton, L. (2009), « De la permanence du concept de frontière. Les liens entre travail et vie privée à la défense », *Espaces et sociétés*, 3, 138, pp. 99-113.
- Belton, L., De Coninck F. (2007), « Des frontières et des liens : les topologies du privé et du professionnel pour les travailleurs mobiles », *Réseaux*, 1, 140, p.67-100.
- Bouffartigue, P. (2005), « La division sexuée du travail professionnel et domestique : quelques remarques pour une perspective temporelle », *Lien social et Politiques*, 54, pp. 13-23.
- Campbell Clark, S. (2000), « Work/family border theory: A new theory of work/family balance », *Human Relations*, 53, pp. 747-770.
- Carlson, D., Kacmar, M. Williams, L. (2000), « Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict », *Journal of Vocational Behavior*, 56, pp.249-276.
- Checconi, C., Haddon, L., Silverstone, R. (1996), « Le télétravail et révolution des relations entre le domicile et le travail », *Réseaux*, 14, 79, pp. 57-71.
- Chevrier, C., Di Loreto, M., Tremblay, D-G. (2006), « Le travail autonome : une meilleure conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle... ou une plus grande interpénétration des temps sociaux ? », *Loisirs et Société*, 29, 1, pp. 117-155.
- Domínguez-Folgueras, M., Lesnard, L. (2018), « Familles et changement social », *L'année sociologique*, 68, pp. 295-314.
- Fusulier, B. (2012), « Regard sociologique sur l'articulation de la vie professionnelle avec la vie familiale. Enjeu de société, médiation organisationnelle et appartenance professionnelle », *Les Cahiers de Recherche du Girsef*, 89, p.1-29.
- Fusulier, B., Laloy, D., Sanchez, E. (2009), « Être au service et articuler travail/famille : De la double disponibilité pratique et subjective chez les professionnels de la relation », *Informations sociales*, 154, pp. 22-30.

- Fusulier, B., Nicole-Drancourt, C. (2016), « La conciliation des rôles et des temps sociaux sous le prisme de la négociation. Une introduction », *Négociations*, 1, 25, pp. 119-126.
- Honta, M., Julhe, S. (2012), « L'articulation travail-famille chez les conseillers techniques sportifs : situations asymétriques entre hommes et femmes », *Sociologie*, 3, pp. 341-357.
- Jouët, J. (1988), « Les usages professionnels de la micro-informatique », *Sociologie du travail*, 1, pp. 107-123.
- Laloy, D. (2011), « L'articulation des temps sociaux comme enjeu central chez les professionnels du social », *Pensée plurielle*, 1, 26, pp.53-64.
- Landour, J. (2017), « Les Mompreneurs : entre entreprise économique, identitaire et parentale », *Travail et Emploi*, 150, pp. 79-100.
- Marsault, C., Pichot, L. Pierre, J. (2016), « Le temps de travail atypique des éducateurs sportifs : entre contrainte et ressource identitaire », *Formation emploi*, 134, pp. 89-105
- Metzger, J-L. (2009), « Focus – Les cadres télétravaillent pour... mieux travailler », *Informations sociales*, 3, 153, pp. 75-77.
- Molinier, P. (2009), « Temps professionnel et temps personnel des travailleuses du care : perméabilité ou clivage ? », *Temporalités*, [en ligne], <https://journals.openedition.org/temporalites/988> (consulté le 30 janvier 2019).
- Pailhé, A., Solaz, A. (2010), « Concilier, organiser, renoncer : quel genre d'arrangements ? », *Travail, genre et sociétés*, 2, 24, pp. 29-46.
- Slimani, H. (2014), « L'économie de la passion : Formation professionnelle et turn-over des moniteurs(trices) équestres sous conditions sociales et affectives », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 5, 205, pp. 20-41.
- Sue, R. (1993), « La sociologie des temps sociaux : une voie de recherche en éducation », *Revue française de pédagogie*, 104, pp. 61-72.
- Wharton, A. (2004), « Femmes, travail et émotions : concilier emploi et vie de famille », *Travailler*, 12, pp. 135-160.
- Wierink, M. (2009), « Horlogerie fine », *Informations sociales*, 3, 153, pp. 4-7.

2. ARTICLES DE PRESSE OU D'ORGANISMES

Action First, (2019), « Formation Maison d'hôtes et gîtes », *Site d'Action First*, [En ligne], <https://www.actionfirst.fr/formation/catalogue.php/maison-d-amp-apos-hotes-et-gites?rubrique=355> (consulté le 11 mai 2019).

Belga, (2019), « Le congé de paternité pour les indépendants, adopté par la Commission Economie de la Chambre », *Site de RTBF.be*, [En ligne], https://www.rtbf.be/info/belgique/detail_le-conge-de-paternite-pour-les-independants-adopte-par-la-commission-economie-de-la-chambre?id=10143748 (consulté le 13 février 2019).

Billé, C. (2016), « En entreprise, la mère est plus discriminée que la femme », *Site de Le Monde.fr*, [En ligne], https://www.lemonde.fr/societe/article/2016/06/10/vie-privee-et-vie-professionnelle-les-meres-plus-discriminees-que-les-femmes_4947572_3224.html?xtmc=conciliation_travail_famille&xtcr=17 (consulté le 17 septembre 2018).

HR Square, (2018), « La flexibilité du temps et du lieu de travail a le vent en poupe », *Site d'HR Square*, [En ligne], <http://www.hrsquare.be/fr/nouvelles/la-flexibilite-du-temps-et-du-lieu-de-travail-a-le-vent-en-poupe> (consulté le 12 février 2019).

Peoplesphere (2015), « Investir en matière d'équilibre vie privée et vie professionnelle, c'est rentable! », *Site de Peoplesphere*, [En ligne], <http://www.peoplesphere.be/fr/investir-en-matiere-dequilibre-vie-privee-et-vie-professionnelle-cest-rentable/> (consulté le 17 septembre 2018).

3. LÉGISLATION

Code wallon du Tourisme. (2010). Moniteur belge, 17 mai, p. 26647.

4. MONOGRAPHIES

Felstead, A., Jewson, N. (2000), *In work at home: towards an understanding of homeworking*, Londres et New York: Routledge.

Tremblay, D-G. (2004), *Conciliation emploi-famille et temps sociaux*, Québec : Télé-université.

Sue, R. (1994), *Temps et ordre social*, Paris : Presse Universitaire de France.

5. RAPPORTS ET AUTRES DOCUMENTS

Bureau international du Travail (2016), *Les femmes au travail : Tendances 2016*, Genève : Bureau international du Travail.

Eurofound and the International Labour Office (2017), *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva.

Mincke, C. (2014), *L'espace est-il une dimension physique ? Sociologie de l'espace ou spatialisation de la sociologie ?*, Document non publié, Université Catholique de Louvain, Louvain-la-Neuve.

Vendramin, P. (2007), *Temps, rythmes de travail et conciliation des temps sociaux*, Namur : Fondation Travail-Université.

Vendramin, P. (2007), *La conciliation entre le temps de travail et les temps sociaux (II)*, Namur, Bruxelles : Fondation Travail-Université.

6. THÈSE

Schots, M. (2010), *Concilier les disponibilités : l'expérience des parents travailleurs*, Thèse de doctorat, Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication, Université Catholique de Louvain.

ANNEXES

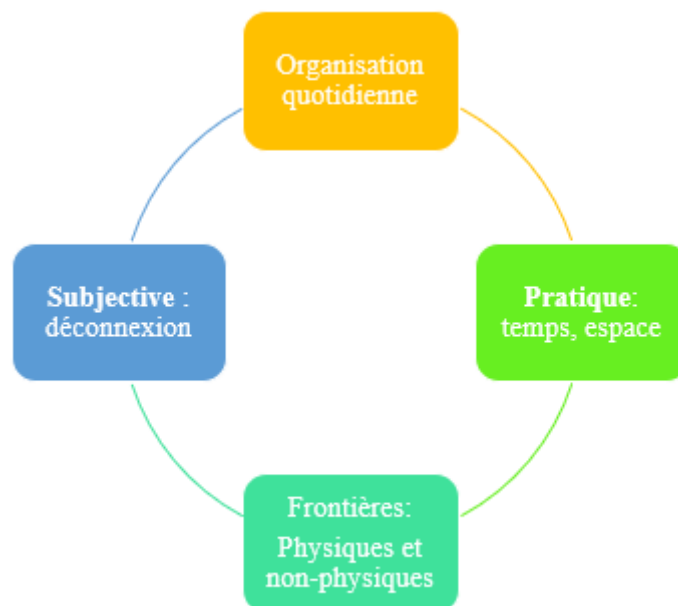
ANNEXE 1 - PROFIL DES PROPRIÉTAIRES DE MAISON D'HÔTES

Amélie				
Âge	Sexe	Situation familiale	Expérience dans la maison d'hôtes	Date et durée de l'entretien
—	F	En couple	18 ans	29/09/2018 50min
Sophie				
Âge	Sexe	Situation familiale	Expérience dans la maison d'hôtes	Date et durée de l'entretien
49 ans	F	Divorcée, deux enfants (étudiant et adolescent)	7 ans	16/03/2019 1h06
Mathilde				
Âge	Sexe	Situation familiale	Expérience dans la maison d'hôtes	Date et durée de l'entretien
47 ans	F	En couple, deux enfants (10 ans et 16 ans)	9 ans	16/03/2019 1h33
Marie				
Âge	Sexe	Situation familiale	Expérience dans la maison d'hôtes	Date et durée de l'entretien
43 ans	F	En couple, trois enfants	13 ans	23/03/2019 2h13
Paul				
Âge	Sexe	Situation familiale	Expérience dans la maison d'hôtes	Date et durée de l'entretien
60 ans	M	Divorcé	20 ans (environ)	30/03/2019 1h20
Olivia				
Âge	Sexe	Situation familiale	Expérience dans la maison d'hôtes	Date et durée de l'entretien
60 ans	F	En couple	12 ans	02/04/2019 1h37
Rosalie				
Âge	Sexe	Situation familiale	Expérience dans la maison d'hôtes	Date et durée de l'entretien
55 ans	M	En couple	1 an	02/04/2019 1h26
Léon				
Âge	Sexe	Situation familiale	Expérience dans la maison d'hôtes	Date et durée de l'entretien
55 ans	M	En couple	10 ans (environ)	03/04/2019 45 min
Ariane				

Âge	Sexe	Situation familiale	Expérience dans la maison d'hôtes	Date et durée de l'entretien
58 ans	F	En couple	20 ans	03/04/2019 1h32
Dimitri				
Âge	Sexe	Situation familiale	Expérience dans la maison d'hôtes	Date et durée de l'entretien
47 ans	M	En couple	7 ans	03/04/2019 1h15
Adèle				
Âge	Sexe	Situation familiale	Expérience dans la maison d'hôtes	Date et durée de l'entretien
45 ans	F	En couple, deux enfants (étudiant et adolescent)	6 ans	4/04/2019 1h06
Bruno				
Âge	Sexe	Situation familiale	Expérience dans la maison d'hôtes	Date et durée de l'entretien
54 ans	M	En couple	8 ans	16/04/2019 35min

ANNEXE 2 - GUIDE D'ENTRETIEN

1. Présentation de l'étudiante et demande d'enregistrement
2. Présentation de l'interlocuteur
 - Âge
 - Situation familiale
 - Scolarité
 - Parcours professionnel
3. Questions :
 - Comment définir une maison d'hôtes ?
 - Pourquoi vous êtes-vous lancé dans l'aventure des maisons d'hôtes ?
 - Quelles difficultés rencontrez-vous dans votre activité professionnelle ?
 - Comment cela se passe-t-il avec les hôtes ?
 - Comment distinguez-vous votre vie professionnelle de votre vie personnelle ?



ANNEXE 3 - ENTRETIENS

ENTRETIEN N°1 : MATHILDE ET PIERRE

L'entretien a d'abord débuté par la présentation de l'étudiante, l'explication du mémoire, la demande d'enregistrement et la garantie d'anonymat.

Étudiante : Pouvez-vous commencer par vous présenter ?

Mathilde : D'accord, alors, j'ai bientôt 47 ans. Je suis mariée. J'ai deux enfants, deux filles, une de dix ans et demi et une de seize ans. Les études, qu'est-ce que j'ai fait ? À 18 ans, je suis partie étudier en Flandre à Gand. J'ai étudié les langues pendant deux ans et puis j'ai commencé à travailler. J'ai travaillé pendant trois ans, toujours à Gand, comme secrétaire dans un bureau d'ingénieur. Puis, pendant treize ans, j'ai été représentante commerciale pour des produits capillaires en Flandre orientale, Bruxelles et Brabant-Wallon. Ensuite... j'ai enseigné. Là on a déménagé, on est venu habiter en Wallonie, et j'ai enseigné pendant huit ans le néerlandais dans les écoles primaires. Dans les écoles communales, les enfants ont du néerlandais de la troisième maternelle jusqu'à la sixième primaire. Vers les dernières années, j'ai enseigné en deuxième, troisième et quatrième. Voilà ! Et ça, au début, en alternance avec la chambre d'hôtes. Ça va faire maintenant neuf ans qu'on est ouvert et ça va faire... Les cinq premières années, mon mari était à temps plein dans la chambre d'hôtes et moi, je vais dire, aussi à temps plein, mais j'avais un mi-temps dans l'enseignement. Donc, on a toujours été à temps plein tous les deux, mais j'avais en plus un mi-temps dans l'enseignement et là, ça fait quatre ans, depuis 2015, que je n'ai pas repris. J'ai arrêté complètement l'enseignement. Donc, là, on est vraiment tous les deux à temps plein dans la chambre d'hôtes. Ça nous prend tout notre temps, à temps plein dans la chambre d'hôtes. Ah oui, c'est un *full time job* !

Étudiante : C'est rare ça, non ? Il n'y en a pas beaucoup qui se consacrent à deux dans la maison d'hôtes ?

Mathilde : Il n'y en a pas beaucoup. Nous oui, parce que ça nous prend vraiment beaucoup de temps. Voilà, c'est... quand on a ouvert, on a construit la maison. On ne savait pas ce que ça allait donner mais c'est un succès. On est tous heu, on est déjà tous bilingues et on a beaucoup de néerlandophones. Beaucoup de bouche-à-oreille et ça... tous les week-ends sont pratiquement complets. Ce week-end, il me reste une chambre. Le temps, je pense que le temps y fait beaucoup mais chez nous, c'est comme ça.

Étudiante : Pourquoi avez-vous décidé de vous lancer dans l'aventure des maisons d'hôtes ?

Mathilde : Ouf ! Le pur hasard ! Ce qui nous a poussés, c'est bêtement un décès dans la famille, parce qu'auparavant, je vais vous dire, nous n'avions jamais fait de chambres d'hôtes. Donc, on ne savait pas ce que c'était les chambres d'hôtes. On a construit en Flandre. On a acheté un terrain, on a construit. Mon mari a tout construit de A à Z, comme cette maison, il a tout fait. Tout de A à Z. Il n'y a donc pas eu d'entrepreneur sinon financièrement, c'est impossible. Et il faut dire qu'en Flandre, à certains moments, j'ai sa cousine qui a dessiné notre maison et qui était dans l'immobilier. Elle avait estimé..., défaut professionnel, elle avait estimé notre

maison. Puis là, mon mari qui dit, c'était un dimanche, : « Oh, ce n'est pas possible que la maison vaille autant » et autres. Nous, on n'a pas mis cet argent-là mais c'était la plus-value. Entre-temps, le prix du terrain avait augmenté. Et donc lui, il était là toute la semaine : « Oh, j'ai envie de reconstruire ! Si c'est comme ça, j'ai envie de vendre la maison et de reconstruire. » Malheureusement, six jours plus tard mes parents partent en voyage. Le samedi midi, ma maman me téléphone pour me dire : « Voilà, ton papa est décédé soudainement d'une rupture d'anévrisme ». Et ce terrain, moi je suis de cette région à la base, ce terrain a toujours appartenu à la famille. Mes grands-parents, mes parents l'ont acheté et nous, en allant chercher ma maman en France, on s'est dit : « Qu'est-ce qu'on va faire avec ce terrain ? », alors qu'on a toujours su qu'on pouvait bâtir sur ce terrain-ci. Donc, on s'était dit : « Qu'est-ce qu'on va faire avec ? » Je ne suis pas la seule non plus. Je suis l'aînée, on est à plusieurs. Mon mari m'a dit : « Si on peut vendre notre maison et si on peut avoir la somme d'argent estimée, pourquoi est-ce qu'on ne pourrait demander à ta maman pour acheter le terrain et pour construire une chambre d'hôtes ? » Parce qu'à l'époque, en Flandre, il y avait beaucoup de programmes à la télévision où on voyait tous les anglais qui quittaient l'Angleterre pour acheter des vieilles bâtisses en France et pour les rénover. Nous, quand on était en train de construire, on aimait bien regarder ce programme, parce que ça nous donnait des idées pour la maison. Voilà d'où est venue cette idée alors qu'on n'avait jamais fait de chambres d'hôtes. Donc, c'est vraiment le pur, le pur, le pur hasard. En fait, c'est une envie de reconstruire de mon mari. C'est juste ça. Il a envie de construire. Et moi, je vais dire pour quitter, parce que j'avais dit que je ne construirais pas une deuxième fois. Pour revenir ici, la région est tellement belle, j'ai dit : « Oh, pourquoi pas ? » Donc voilà.

Étudiante : Comment se sont passés les débuts dans la chambre d'hôtes ?

Mathilde : Quand on a ouvert ? Pour tout mettre en place ?

Étudiante : Oui

Mathilde : On est partis un peu comme ça, à la bonne aventure et on s'est dit qu'on verrait bien. Si ça ne marche pas, un des deux ou tous les deux, on travaille et je vais dire avec les rentrées, c'était possible de payer notre emprunt parce qu'on a bien vendu notre maison. Donc, avec ça, on avait une belle somme pour commencer. Naturellement, cette maison vaut plus qu'une simple maison traditionnelle ; donc, il a fallu retourner à la banque et emprunter. On a eu de la chance. Ça a tourné dès le début, surtout d'abord par du bouche-à-oreille. Au niveau publicité, qu'est-ce qu'on a fait ? Pour ainsi dire, rien. C'est vraiment venu du bouche-à-oreille. La seule chose, c'est qu'on a un web site. C'est la seule chose qu'on a fait : un web site et des cartes de visite. Et puis, il faut dire qu'on a commencé avec trois chambres seulement. Puis les autres chambres se sont rajoutées après, avec les rentrées d'argent, parce qu'il fallait absolument qu'on ouvre et qu'il y ait de l'argent qui rentre. Le bouche-à-oreille s'est fait tout seul et c'est seulement après quatre ans, je pense, qu'on s'est inscrits sur le site de Booking. Et là, le Booking c'est vrai que ça nous apporte aussi pas mal de réservations. Heureusement, là je vois pour ce mois-ci, je n'en ai eu que trois jusqu'à présent et tout le reste, c'est en direct. Heureusement ! On n'a pas les commissions à payer. Mais, je dois dire, les gens ont changé leur manière de faire. C'est passé beaucoup au journal parlé. Les gens trouvent la maison sur Booking mais passent en direct, pour éviter que le propriétaire comme nous ne paye des commissions. Je ne

sais pas si on vous a dit au niveau des commissions : nous, on paye 12 %. Nous, on donne 12 % à Booking en commission.

Étudiante : Que représentent ces 12 % ?

Mathilde : C'est quand même beaucoup. S'il y a des gens qui ne travaillent qu'avec Booking, c'est un peu dommage. Nous heureusement, c'est beaucoup en direct. Et je vais dire, Booking on l'utilise plus pour remplir quand il reste quelques chambres de libre. Donc, c'est rempli en général par Booking, sinon le reste, en général, c'est en direct.

Étudiante : Pouvez-vous me présenter le concept que vous proposez, les services ?

Mathilde : On essaye de donner un service un peu comme à l'hôtel. Donc de un, les gens viennent, ils ont leur chambre. Dans les chambres, les lits sont faits. Il y a des serviettes de bain. Le prix, c'est avec le petit déjeuner, avec un petit déjeuner assez copieux. Le matin, c'est du jus d'orange frais, c'est moi qui sers le jus d'orange frais. Donc, ce n'est pas qu'ils doivent se servir avec des carafes ou du jus dans une machine. Non, c'est moi qui le sors du frigo, qui vais les servir. Je vais leur demander. Le café, c'est un bon café. On travaille avec une société. Donc, je passe régulièrement dans la salle et je leur demande s'ils veulent un café et là, ils ont une propre tasse. Donc on ne remplit pas, on ne reprend pas la même tasse. C'est toujours une nouvelle tasse. Je leur demande s'ils veulent un œuf. Donc ça, c'est mon mari qui est en cuisine. C'est lui le cuisinier. Ils peuvent choisir l'œuf qu'ils veulent. Ce n'est pas déjà préparé à l'avance comme dans de grands hôtels où on a qu'à prendre. En général, c'est cuit et recuit. Non, c'est fait à la minute avec ou sans tranche de lard. Et le reste, c'est sous forme de buffet et ils peuvent choisir ce qu'ils veulent. Ils ont des croissants, des pains au chocolat, il y a plusieurs sortes de pains, pistolets. Il y a plusieurs choses. Ça c'est un. Les chambres, je les refais. Donc le lit, ça c'est un service qu'on donne en plus. Là, j'ai un couple qui vient de partir, donc je me suis dit avant que vous n'arriviez : « Je vais vite refaire le lit ». On vide la poubelle. On refait l'évier. Ça, c'est un service. Un autre service, c'est qu'on a des cartes, ça je ne vous ai pas montré, des cartes avec tout ce qui est boisson (softs, bières, apéritifs, carte des vins). Tout à l'heure, quand ils vont rentrer après la promenade, ils vont pouvoir s'installer au coin du feu ouvert. D'ailleurs, je crois que mon mari va pouvoir bientôt l'allumer parce qu'ils vont bientôt rentrer de la promenade. Et là, comme hier soir en arrivant, ils ont dégusté une bonne trappiste parce que c'est une bière de la région et je leur ai donné un petit quelque chose avec. Ça, c'est un service en plus. Et la table d'hôtes, mais uniquement sur demande ; avant, on faisait presque tous les jours, mais là on oublie parce que c'est beaucoup trop et à la fin, on ne vit plus. Donc, comme maintenant, c'est encore uniquement le samedi, repas gastronomique parce que mon mari veut faire du haut de gamme, du gastro, et jusqu'à la semaine passée, il y avait encore le vendredi soir. Le vendredi soir, on va encore le faire, mais uniquement sur demande, pour exception, sinon on a décidé qu'on ne faisait plus que le samedi soir la table d'hôtes. Une seule fois, mais uniquement pour les hôtes, uniquement pour les personnes qui logent dans la chambre d'hôtes. Ce n'est pas ouvert au grand public. Ce n'est pas qu'on peut me téléphoner : « Vous avez encore de la place ce soir ? ». Parce qu'en général, tout le monde reste manger. La semaine passée, c'était les congés ; donc là, j'avais vraiment beaucoup de monde. La salle était remplie et tout le monde restait manger. Là, c'est exceptionnel, mais je pense que c'est un peu question

budget. On demande 55 euros hors boissons par personne. Voilà, ça c'est un service qu'on offre en plus. Je pense qu'au niveau des services, vous avez un peu tout.

Étudiante : Est-ce que vous avez déterminé des règles précises que vos hôtes doivent respecter ?

Mathilde : Alors les règles, de un, le petit déjeuner c'est entre huit et dix. Les heures d'arrivée c'est trois heures, à partir de trois heures et les heures de départ, on demande pour onze heures le jour du départ. Piscine, j'ai dit entre huit et dix et pour le reste, les chiens ne sont pas admis dans la maison, enfin les animaux domestiques, et on ne fume pas dans la maison. Ce que j'ai demandé aussi en plus, c'est qu'on ne rentre plus avec les chaussures dans la piscine. Pour nous, c'est vraiment au niveau de ces règles-là. Mais je dois dire, d'après le prix, on a une belle clientèle. On a déjà un peu sélectionné le type de clientèle. Parfois, comme ce matin, il faut faire une remarque pour les enfants parce que c'était insupportable. Mais ce n'est pas vraiment une règle. Les règles, c'est plus respecter les heures d'arrivée, les heures de départ parce que, quand c'est la saison, on vient, on part ; donc, si on part à deux heures, les hôtes qui arrivent à trois heures, moi je n'ai qu'une heure pour refaire la chambre ; donc ça, c'est des choses qu'il faut respecter. C'est important. Et ce que je ne veux pas non plus c'est qu'on prenne... fin j'ai vu qu'il y avait une bouteille de boisson là dehors à l'extérieur, mais je ne veux pas le voir. Tant que je ne le vois pas ça va mais je ne veux pas qu'on vienne sur ma terrasse et qu'on prenne toutes ses bouteilles et qu'on commence à boire, alors qu'on a nous-mêmes une carte. Ça, à un moment, il faut arrêter quoi. Tout le monde doit aussi gagner sa vie.

Étudiante : Et sinon, comment avez-vous organisé l'espace physique ? Y a-t-il des endroits où les hôtes ne peuvent pas aller ?

Mathilde : Ils peuvent aller partout sauf ici. Juste cet endroit-ci. Il y a la porte qui donne sur la salle à manger. Encore ce matin, les petits qui viennent, je dis : « Ah non, ça c'est le privé » parce qu'avant, tout au début on autorisait les enfants à venir jouer avec nos enfants étant plus petits mais là, ça a été vite réglé. À certains moments, on leur donne ça, ça (en montrant son bras), puis à un moment, il y en a qui étaient déjà montés dans le privé ; donc là... ça je le dis bien : « Ça, c'est notre privé ». Par l'autre porte aussi, quand vous êtes rentrée, les deux portes là, ça, c'est le privé, si vous avez besoin de nous, nous ne sommes pas tout le temps près des hôtes mais il y a toujours quelqu'un dans la cuisine en train de travailler ou autre. Donc, frappez tout simplement à la porte et on vient vers vous. Et là, celle-ci (montrant la porte qui donne sur la terrasse), c'est aussi pareil. En été, elle est toujours ouverte et ça, c'est privé. Mais ça dépend. On a des clients... il y a toujours des exceptions. Si on a de très bons clients qui viennent environ huit fois par an, là, c'est devenu de bons amis. Donc, ils viennent dans la cuisine parce que c'est devenu des amis. On est déjà allé chez eux dans leur privé où ils habitent. Mais en général partout de ce côté-là, ben tout ce qui est piscine, salle à manger et autres mais ici pas. Et ce que j'ai fait aussi depuis le mois de novembre : il y a une porte en verre dans la salle à manger. Ça, c'est tout nouveau depuis le mois de novembre, parce que cet été nous étions sur la terrasse. Il faisait beau. J'ai vu des clients passer. Ils sont venus en semaine, quand il n'y a pas la table d'hôtes, je laisse le buffet du petit déjeuner, tout ce qui ne doit pas aller dans le frigo, c'est-à-dire le pain, le chocolat, des spéculos, du pain d'épices. Ça je laisse. Ça ne doit pas aller au frigo, je laisse. Cet été, on est entré dans la salle à manger et puis on est reparti comme ça [met ses mains derrière le dos comme si elle tenait quelque chose caché]. On était

sur la terrasse. Ça commençait à m'énervier ; donc, on a décidé avec mon mari. On a fait placer une porte en verre, que je ferme à clé. Donc là, elle est fermée. Ça veut dire que les enfants qui n'ont pas d'éducation n'ont pas à rentrer non plus, à rentrer comme ça dans la salle à manger et à venir chipoter à tout.

Étudiante : Pourquoi avez-vous délimité l'espace comme ça ?

Mathilde : Privé, parce qu'on a deux enfants et c'est le seul endroit ici en bas où c'est vraiment à nous. Je crois qu'on donne déjà beaucoup aux personnes. On a besoin aussi, on est déjà tout le temps près des gens et par moment, on a besoin de respirer, surtout les enfants. Quand ils étaient petits, ils étaient souvent près des hôtes mais avec l'âge, avec le recul, ils ont besoin d'un espace privé, de dire c'est chez nous et de dire « ouf » et de pas tout le temps être près des enfants. Les enfants n'ont pas la même éducation et avec l'âge, ils s'en rendent compte aussi, de dire : « Oh ceux-là, ils crient, ils font ci, etc. » On a besoin de pouvoir dire, ça, c'est chez nous. Venir chez vous dans votre privé... moi je vous invite ici dans notre privé parce que, voilà, c'est mon choix personnel, mais, quand on va chez les gens, on ne va pas dans leur privé. On ne va pas dans la salle de bain, on ne va pas dans la chambre à coucher, on ne va pas partout. Ici c'est pareil. Et à l'étage, tout cet étage, là au-dessus, c'est notre espace privé et ça personne ne rentre. Ce sont nos chambres à coucher, on ne va pas et dans les caves, non plus. Sauf dans les caves, ils peuvent aller quand ils ont des vélos, quand ils ont... allez, au mois de septembre, il y a eu un événement « Vespa ». Il y a une grande cave en dessous, et là, ils savent aller directement dans la cave et remonter. Il y a une porte qui arrive dans le salon. Ça, ils peuvent mais le reste pas. Mais l'extérieur, ils peuvent aller partout à l'extérieur. Ils peuvent même faire le tour de la maison sur la terrasse. Tout ça, ils peuvent aller dans le jardin. Ils peuvent aller partout mais juste ici, j'aime bien que ça reste notre petit..., voilà. Vous voyez, il y a la valise. Je ne dois pas commencer à ranger, à toujours devoir faire en sorte que tout soit nickel. Ça doit être nickel mais voilà, vous voyez ce que je veux dire. C'est déjà vraiment rien que cette petite pièce quand on mange. Parfois, j'aime bien de manger à mon aise et qu'on ne vienne pas tout le temps me déranger, qu'on rentre comme ça n'importe comment. Vous vous imaginez, vous êtes en train de manger et les gens, vous leur dites : « vous pouvez passer ». Ben, ils passent de la terrasse et ils préfèrent aller par là pour voir comment ça se passe ici plutôt que de rentrer par l'autre porte quoi.

Étudiante : Et les repas, vous les prenez avec les hôtes ?

Mathilde : Non, donc les repas, ça on les sert. On sert les personnes. Ce n'est pas possible de les servir correctement. Avec le service qu'on offre, au niveau petit déjeuner copieux, ce n'est pas possible d'aller s'asseoir avec. Et puis alors, je n'ai qu'une seule grande table. Et ça obligerait les gens à venir déjeuner tous en même temps, à la même heure. Ce matin, les premiers étaient à 8 h 30 et les derniers à 9 h 40, alors que les autres quittaient déjà le petit déjeuner. Voilà, je trouve que c'est difficile de servir les gens à manger. J'ai envie de manger à mon aise. On déjeune à 7 h du matin avant que le petit déjeuner commence. Il nous faut une heure. Ça c'est peut-être une question aussi. Il nous faut une heure de préparation avant que le petit déjeuner ne commence. D'abord, les pains sont cuits ici. On a un four professionnel. Tout est cuit ici. Il faut presser le jus d'orange frais ; moi il faut que je dresse tout le petit déjeuner. Toutes les tables sont déjà dressées le soir, le buffet aussi mais le matin, il faut rajouter le lait,

les confitures, le fromage, la charcuterie. Tout ça, c'est dressé au moment même le matin pour que ce soit bien frais.

Étudiante : Comment organisez-vous vos congés ?

Mathilde : On est ouvert toute l'année. Cette année-ci, elle sera fermée. On ferme toujours pour le Nouvel An. Pour le 30 décembre, on est fermé. On fête en famille. La première année, nous étions ouverts mais là, voilà, on ne fait plus. On a aussi une famille ; donc, le 31 décembre on ferme. Et on a pris l'habitude de fermer la dernière semaine du mois de décembre pour l'avoir avec les enfants. Puis on recommence les lundis comme les enfants. Là on est ouvert non-stop jusqu'à la fin juillet. Il y a juste un week-end de libre parce que c'est la communion de leur petit cousin et cousin. Voilà, on ferme juste un week-end cette année-ci, sinon on est ouvert tous les week-ends.

Étudiante : Même pendant toutes les vacances ?

Mathilde : Toutes les vacances, on est ouvert tout le mois de juillet non-stop. Et on ferme quinze jours au mois d'août et puis on retravaille non-stop jusqu'au 30 décembre, tous les week-ends. Donc, en tout on ferme trois semaines et un week-end. Après, je ne sais plus parce que tous les week-ends sont complets. Je n'ai plus un week-end de libre. Jusqu'au mois de décembre, je n'ai encore rien, mais sinon, tous les autres week-ends sont complets.

Étudiante : Pourquoi fermez-vous à ces moments-là ?

Mathilde : On a des enfants. Oui, tout le monde a droit à des vacances. Maintenant ce que j'aimerais bien, c'est changer la période. Cette année-ci, il est trop tard parce que c'est fait comme ça, ce sera à nouveau les premières semaines du mois d'août. D'un autre côté, ça fait du bien parce que, quand on a travaillé sept jours sur sept le mois de juillet, de se reposer un petit peu, ça fait du bien. Mais je pense que l'année prochaine je vais changer la période et plus prendre la première semaine du mois de juillet et peut-être la dernière semaine du mois d'août. Parce qu'en général, la première semaine du mois de juillet, il y a moins de personnes qui sont... les gens ne sont pas vraiment encore en congé. Le bâtiment n'est pas en congé. Les gens en général, à partir de la deuxième semaine du mois de juillet, ça commence et la dernière semaine du mois d'août les gens préparent la rentrée. Donc, les congés sont terminés. Mais nous, le souci c'est qu'on a encore deux enfants, et une du moins en bas âge qui est en primaire, et là, il faut suivre les congés scolaires. Au début, quand on est arrivé et qu'on a ouvert la chambre d'hôtes, je ne comprenais pas pourquoi certains hôtels ferment ici début juillet. Je me disais : « c'est insensé, fermer comme ça début juillet ». Par la suite j'ai bien compris, ce sont des gens même les hôteliers, là on travaille avec des restaurants pour quand, nous, on n'est pas ouvert, j'envoie les clients. La semaine de carnaval, j'en ai deux, ils étaient deux, avec qui on a travaillé, ils étaient fermés, tous les deux, toute la semaine, les deux week-ends. C'est embêtant pour nous, pour les clients pour envoyer en semaine. Le week-end, on était ouvert les vendredis et samedis. Mais ils ont tous les deux des enfants. Si on ne prend pas pendant les congés scolaires, on ne sait pas profiter de nos enfants. Là, on n'a pas le choix : on est obligé de prendre congé pendant les congés scolaires. Je préférerais une autre période bien sûr, mais voilà.

Étudiante : C'est une période où il y a de l'activité d'un point de vue professionnel ?

Mathilde : Oui, je dois trop refuser. Je refuse beaucoup. L'année passée, j'avais déjà dit à mon mari : « Début août, c'est pas possible, on ferme, mais je n'arrête pas de refuser, refuser, refuser ». Voilà, cette année-ci, ce sera encore comme ça et l'année prochaine, on va regarder pour changer un petit peu la période. Mais ce qu'il y a, c'est qu'on est aussi avec des étudiants, avec une grande fille qui a déjà eu une deuxième « sess ». Donc, si on prend la dernière semaine du mois d'août, on se retrouve peut-être aussi avec une deuxième « sess ». C'est pour ça qu'on avait dit aussi : « Ben voilà, on reste comme ça et on ne change pas ».

Étudiante : Comment s'organisent vos journées ?

Mathilde : Alors, ben le réveil sonne. On se lève à 7 h ; ça, ça va. C'est mon mari, il descend direct, il allume le four et commence à enfourner les petits pains pendant que moi, je vais dans la salle de bains prendre une douche. Un quart d'heure après, je descends. Là, on déjeune. On enfourne une partie des petits pains au chocolat et des croissants. On déjeune. Ça ne dure pas longtemps ; après dix minutes, on a fini. Puis alors, ça commence, une fois que les petits pains et les croissants sont sortis, c'est les pistolets et les baguettes. Mon mari pendant ce temps-là, il presse le jus d'orange. Une fois qu'il a fini, lui monte se doucher et moi, je commence à dresser tout ce qui est la charcuterie et autre. Puis les clients, là il est vite huit heures. Les clients commencent à arriver jusqu'à 10 h. S'ils arrivent avant 9 h 45, ça veut dire qu'avant 10 h 30, ils ne vont pas quitter le petit déjeuner. Entre temps, on les sert. On débarrasse. On fait la vaisselle. On a un lave-vaisselle professionnel donc ça va très vite. On met un bac toutes les trois minutes. Avec les petits déjeuners, on est occupés à tout ranger. Il est vite – quand on a fini de faire la vaisselle et tout ranger – il est vite 11 h. Après ça, ensemble on nettoie les tables, tout ce qui est tables, chaises. On aspire. Faire en sorte que tout soit rangé. J'aspire le coin professionnel, le coin feu ouvert et certainement l'entrée parce que ça laisse beaucoup de crasses avec les bottines et j'ai même repassé un torchon ce matin. Puis, en général, à ce moment-là, tous les clients ont quitté la chambre d'hôtes. Enfin tous, ça dépend la période. Une journée comme aujourd'hui, quand c'est le premier jour, le samedi, les gens en général, ils sortent. S'ils viennent à cette période-ci c'est pour aller se promener. Sinon au niveau touristique, il faut attendre Pâques. Là, je vais refaire toutes les chambres. Je fais le lit. Je vide les poubelles. Je refais l'évier. Je regarde s'il faut remplir certaines choses. Quand j'ai fait tout ça, il est déjà midi. Donc à midi, on mange. On mange un repas chaud. Mon mari cuisine pour nous.

Étudiante : Combien de temps prenez-vous pour manger ?

Mathilde : Un quart d'heure, même pas. Si j'ai beaucoup de travail, en dix minutes j'ai mangé, j'ai quitté la table. Parce que je sais que je dois me dépêcher. Ça, c'est une journée normale comme aujourd'hui. Quand ce sont les arrivées le vendredi et les départs le dimanche. Les week-ends, on demande un minimum de nuitées. Donc ça, c'est un week-end classique. Donc je continue à faire les chambres, si je n'ai pas terminé. Ensuite, je vais dresser les tables pour le repas du soir. Entre-temps, je descends dans les caves. J'ai mes machines à laver. Là, j'ai changé les serviettes de bains. J'avais assez de serviettes pour mettre une machine en route. Entre temps, je réponds aux mails. Quand il y a des mails qui arrivent. Il ne faut pas laisser trainer. Et puis, après les gens vont arriver, il va falloir répondre. S'ils veulent consommer quelque chose, il va falloir les servir. Et on commence à service les personnes, fin les mises en bouche à 7h.

Ça, c'est une journée classique. Comme le week-end passé, j'ai eu trois départs le vendredi parce qu'ils étaient arrivés du mercredi ou du jeudi. Et le samedi, j'avais trois départs et donc trois nouvelles chambres qui arrivaient. Donc là, ça veut dire qu'il faut vraiment se dépêcher. Donc là, j'ai à peine dix minutes pour manger le midi, parce qu'il faut faire trois départs et il faut faire toutes les chambres. Il faut faire les lits. Tout doit être nickel. La propreté, c'est important. Si vous regardez sur Booking, c'est la quatrième année de suite où on a 9,7/10. Donc, il faut travailler dur tous les jours pour avoir cette côte. Tout doit être nickel. On n'a pas de femme d'ouvrage. On n'a plus de personnel. J'ai engagé pendant six mois une femme d'ouvrage, mais je n'ai jamais été aussi stressée de ma vie. Ah oui, oui c'est insupportable. Donc on a dit : "on arrête", on fait à nous deux avec mon mari et c'est pour ça qu'on a diminué la table d'hôtes aussi, parce que sinon, il est tout le temps en cuisine, il ne sait plus m'aider. Donc on préfère faire à nous deux et avec notre grande qui nous aide le soir et en cuisine à servir. Elle a l'âge où elle peut être étudiante. Donc elle nous aide. C'est la famille donc elle nous aide. Sinon, j'ai toujours engagé quelqu'un. On a toujours eu des filles. De jeunes filles, de jeunes étudiantes du village. Parfois, quand j'ai besoin, ce sont de jeunes étudiantes et là, ce sont des contrats avec l'agence d'interim. Quand elles étaient plus jeunes, quand elles n'avaient pas l'âge, tous les week-ends j'avais besoin d'elles pour aider pour la table d'hôtes, sinon on ne s'en sort pas. La fois passée, chaque table était séparée. Donc, il faut expliquer à chaque table ce qu'on donne. Il faut expliquer la mise en bouche. C'est pas bêtement, voilà. Non, il faut expliquer ce qu'il y a sur l'assiette. Il faut passer à chaque table : « Désirez-vous prendre du vin ? », expliquer le menu surprise. Donc là, ils font leur choix de vin et de boissons et il faut les servir. Quand c'est une grande table, comme la table ronde, c'est facile. C'est trois chambres. Il y a une table. On y va une fois. J'explique une fois. Mais quand c'est toutes des chambres séparées, il faut expliquer à chaque table et puis il faut réfléchir : celle-là, c'est en français. Celle-là, en néerlandais et l'autre, c'est en anglais. Il faut parler plusieurs langues. Donc voilà, pour revenir quand c'est une journée spéciale, s'il faut refaire toutes les chambres, là je dois me dépêcher pour 15 h ça doit être prêt. Et le soir, comme ce soir on va faire la table d'hôtes, ça commence à 7 h et en général on a fini vers 22 h à servir. Si les gens restent un peu trop longtemps à table, à discuter, à prendre leur café, souvent leur café, je leur demande s'ils veulent le prendre devant le feu ouvert ou à table. Si c'est à table et que je vois qu'ils restent trop longtemps à table et que les autres ont déjà quitté, là je leur demande poliment « Est-ce que je peux vous demander de passer à côté parce qu'on aimerait bien redresser les tables pour le petit déjeuner ? » Ça, on le fait toujours le soir avant d'aller dormir. Ça veut dire que nous, le samedi soir, on ne va jamais dormir avant minuit quoi.

Étudiante : Donc si je comprends bien, vous vous levez à 7 h et vous travaillez jusqu'à minuit ?

Mathilde : Ah oui, non-stop. Quand c'est comme ça, c'est non-stop. Sinon, comme maintenant, je serais en train de repasser dans mes caves, au lieu de faire l'entretien. Et honnêtement, ce que j'aurais fait, c'est même une petite sieste, parce que je le sens ; cette semaine-ci, j'étais enrhumée. J'ai même une pression derrière les yeux mais ça va (rire). C'est très fatigant ! Et puis le dimanche, demain matin, il va y avoir, entre-temps, ce que je fais, c'est mes notes, que je prépare, les départs comme le samedi soir avant d'aller dormir aussi, parce que, le matin, si j'en ai qui viennent déjeuner à 8 h et qui quittent déjà à 9 h, il y en a d'autres qui arrivent à 9 h, donc je ne peux pas me permettre de rester, de chipoter. Donc voilà, il faut que ce soit fait.

Donc, il y a ça qu'il faut faire. Je perds déjà du temps avec ça. À dire aurevoir à tout le monde, qu'ils me règlent et puis après, c'est nettoyer. C'est d'abord faire en sorte que tout soit rangé du petit déjeuner, que la vaisselle soit faite et puis après, on attaque les chambres. Tout ce qui est draps de lits, ça on met dans de grands sacs et on travaille avec un atelier protégé. Ils viennent chercher le linge le mardi et le vendredi. Donc là, le mardi ils vont me reprendre le linge de ce week-end et vendredi ils ramèneront le linge. Là, on en a jusqu'à 4 h, à tout nettoyer, à faire en sorte que tout soit fait. Quand on a fini de nettoyer toute la maison, tout est passé à l'eau, tout est fait. Ce week-end-ci, je ne ferai pas les carreaux, mais ce sera nécessaire parce que les petits ont été avec leur main partout.

Étudiante : La semaine, êtes-vous aussi autant occupée que les week-ends ?

Mathilde : Là, cette semaine-ci, on a eu beaucoup, parce que le dimanche, toutes les chambres sont parties et le dimanche, j'avais déjà de nouvelles arrivées et le lundi, on était complet parce qu'il y avait un évènement dans la région. Cette semaine-ci, j'ai vu dans mon agenda, il n'y a encore rien de prévu. Mais la semaine prochaine, j'ai des gens tous les jours. C'est notre métier ! Donc, c'est important qu'on soit aussi dans la semaine. Donc, c'est du 7/7. Par exemple, cette année-ci, on a eu une super belle année. Ça commençait... jusqu'à fin octobre on a eu du monde. On a commencé le 14 août et jusqu'à fin octobre, on a travaillé 7 jours sur 7. Tous les jours, tous les jours, tous les jours, on a eu du monde jusque fin octobre, tout le temps, parfois complet, parfois pas. Il a fait beau. Là, il me reste une chambre. Pourquoi est-ce qu'elle n'est pas prise ? Il fait tellement mauvais ! Qui a envie de venir un week-end comme ça quoi ? Et puis après, il y a les papiers, la comptabilité. C'est moi qui fais tout ce qui est comptabilité. Le dimanche, j'encode. Tout est encodé parce que ça je suis très ordonnée et je ne laisse rien trainer ; donc moi, tout doit être nickel. On ne peut pas se permettre de laisser trainer.

Étudiante : Dans tout ça, comment distinguez-vous les tâches professionnelles des tâches privées ?

Mathilde : Pour nous, c'est le travail. Pour nous, c'est vraiment professionnel, parce que ça nous rapporte de l'argent. C'est vraiment professionnel. La seule chose, ce qui reste dans le privé, c'est quand mon mari doit nous faire à manger le midi, quand moi je descends et que je dois repasser pour le ... fin ce que quelqu'un d'autre fait. Mais, quand moi je le fais, l'avantage c'est que je sais le faire pendant mes heures de travail. Voilà, si j'ai une machine à faire tourner, je peux la faire ; d'ailleurs j'en aurai une après celle qui tourne, après les draps et les éponges, je vais faire tourner une machine pour le privé que d'autres personnes qui, quand ils quittent le domicile pour aller travailler, ils doivent attendre le soir et le week-end pour le faire. Moi, je peux le faire à n'importe quel moment de la journée. Si je dois aussi nettoyer mon privé, ben je peux le faire, les clients ne sont pas là la journée en général, donc j'ai quand même des heures de libres la journée, je peux aller chercher les enfants à l'école ; si les enfants sont malades, on est toujours là. Ça, ce sont les avantages du métier. Mon mari voulait aller voir quelque chose juste après le dîner donc, il est parti en ville et il est allé faire une course avec la grande. Voilà, il a pu le faire pendant les heures de travail. Mais sa mise en place, du fait que ce week-end il n'avait qu'un jour de cuisine, sa mise en place, il fait en sorte qu'elle soit super. Tout était fait. Maintenant, on ne peut pas faire tout avant. Ce soir à 6 h, on recommence. À 6 h, lui, il enfourne les petits pains. Donc à 6 h, il recommence à retravailler. Le reste voilà, les pots sont déjà près.

Les assiettes sont déjà dans l'armoire chauffante. Tout le menu est affiché donc tout est prêt. Et entre, ah oui qu'est-ce que lui peut faire... ? C'est s'occuper dans le jardin. Ça, je vais dire, pour le professionnel, il faut que ce soit propre mais c'est en même temps pour nous pour le privé. Il faut que ce soit aussi en ordre. Sinon, ici, c'est vraiment, c'est quand même professionnel.

Étudiante : Comment avez-vous déterminé un horaire de travail ?

Mathilde : C'est impossible. La seule chose qu'on s'est octroyée chacun, c'est une activité. Moi je vais, avec ma grande fille, mardi soir, j'ai une heure de sport. Ah oui, ça il faut ! La petite a aussi une activité mais en parlant pour nous, moi j'ai une heure de gym et mon mari a une heure de guitare le mercredi. On a chacun une activité. Ça, c'est important. Ça, j'y tiens ! Ça, on garde.

Étudiante : Pourquoi est-ce important ?

Mathilde : Parce que j'aime bien faire du sport et parce qu'on a besoin de changer d'air de temps en temps. Je retrouve d'autres personnes. Je fais du covoiturage avec les gens du village et ce sont toutes des femmes de mon âge ou même un peu plus jeunes. Mais ça, voilà, j'aime bien de le faire et j'y tiens ! Je veux continuer à faire cette heure.

Pierre : C'est un peu le contact social et deuxième truc, c'est une fois sortir de tes quatre murs. C'est comme tu travailles tout le temps dans un bureau. Le soir, tu prends le bus, tu vas à la maison. Tu as ta famille. Nous, quand on est en train de manger, on vient quand même toquer à la porte : « est-ce qu'on peut boire quelque chose ? Est-ce que vous voulez bien expliquer la route ? »

Mathilde : Ça, c'est tout le temps, tout le temps.

Pierre : Voilà, on mange beaucoup alors que l'assiette est déjà froide. Alors tu vois, tu es tout le temps consulté. Tu n'as pas vraiment de vie privée.

Mathilde : Tu n'as pas de vie privée.

Pierre : Par exemple, on ne sait jamais faire un barbecue dehors. On ne sait jamais se bronzer. Se mettre topless.

Mathilde : Je ne peux pas me mettre en bikini dehors.

Pierre : Les clients le font mais je trouve que moi, en tant que professionnel, on ne sait pas le faire.

Mathilde : Je ne sais pas manger dehors. Je ne peux pas me permettre à midi de manger dehors, il y a encore des gens. Eh bon, ça, ça ne va pas. C'est pour ça que c'est important que je ferme la porte et qu'on se dit voilà, on ne rentre pas. Hier soir, par exemple, la dame avec ses deux enfants avait demandé : « si mon enfant se réveille pendant la nuit, est-ce que j'ai accès à un micro-onde ? » On lui avait montré. D'habitude, ça n'arrive plus parce que les jeunes, ils ont tout ce qu'il faut. Tout a changé, la façon de travailler avec les biberons. Ce sont d'autres techniques. Donc, on lui montre. On pensait qu'ils étaient partis dormir. Puis, tout d'un coup, on est là, ici en train de regarder la télé. On attendait que des gens rentrent. Tout d'un coup, il

y en une qui passe là comme ça. Puis alors, elle dit : « Oh excusez-moi, j'aurais dû frapper à la porte. Ben non, voilà, on rentre, on sort. Donc, on lui avait dit c'était... bon... il y a encore l'éclairage donc la moindre des choses, c'est de frapper à la porte. Ben voilà, on rentre comme ça, on sort sans rien dire. Enfin, on lui avait dit qu'elle pouvait pendant la nuit, s'il y avait... mais en journée, c'est mon mari qui lui avait fait. On était assis ici, tranquillement puis bouh, il y en a qui rentrent comme ça. Oui, voilà, ok. C'est ça donc je veux dire la vie privée c'est heu... Autre chose, dans la vie privée, quand mon mari disait la vie sociale, on ferme au mois de mai pour aller à une communion. Ça fait un an que je le sais. Si je reçois une invitation dans 15 jours pour aller aux cinquante ans parce que nous on est dans la cinquantaine donc c'est beaucoup des anniversaires. On oublie, on ne sait pas y aller parce que je n'ai plus de place. Tous mes week-ends sont pris. Donc, si je ne le sais pas un an à l'avance, on ne sait plus aller aux fêtes. D'ailleurs, la communion du petit cousin, il y a deux ans, nous n'y sommes pas allés parce que j'avais prévenu ma belle-sœur, j'avais dit : « Écoute quand tu connaîtras la date, dit le moi. » Elle l'a seulement dit à Noël et il était trop tard. Je n'avais plus rien. On ne peut pas se permettre de bloquer tous les week-ends du mois de mai. Quand elle nous l'a annoncé, le week-end était déjà complet. Elle le savait bien. Par exemple, j'ai ma plus petite, elle va faire sa communion l'année prochaine. J'ai eu la semaine des gens qui sont venus, il y a un mois d'ici. Ils se sont tellement bien plus. Ils étaient entre frères. Il y avait un des frères qui avait dit : « Nous, on a besoin de toutes les chambres pour le passer avec les enfants et les petits enfants. » Je leur dis : « Il faut au moins un an à l'avance. » Il m'envoie un mail même pas 15 jours après : « Est-ce que ce week-end de 2020 est libre ? » Donc je renvoie : « Oui, il n'y a aucun souci. » Puis deux jours après, ils me confirment, c'est ok pour tout le monde. Les enfants ont bloqué dans l'agenda, parce qu'il y en a qui travaillent à l'étranger. Puis, j'ouvre l'application de Booking, je regarde. Je me dis : « Tiens, ce week-end-là est déjà bloqué. Pourquoi est-ce que j'ai bloqué ? ... Ah, c'est la communion de notre fille ! » Comme je n'ai pas encore d'agenda pour 2020, je ne l'avais pas noté derrière. J'ai appelé le prêtre et je lui ai demandé. Il m'a bien confirmé que c'était ce week-end-là. Donc là, j'ai rappelé la cliente. J'ai dit : « Écoutez, voilà, je suis désolée mais ce week-end-là, je n'avais pas encore reconfirmé par mail, je dis ça n'ira pas. » Ils ont choisi une autre date. Il faut tout le temps... même pour notre propre fille, j'avais déjà presque oublié. J'avais presque réservé. Donc, il faut savoir très longtemps à l'avance. Il faut bloquer longtemps à l'avance. Surtout avec le site de Booking parce que le site de Booking est ouvert un an et demi à l'avance. Mais ça, on apprend parce qu'on a déjà eu une fois le cas. J'ai dû téléphoner directement un week-end au soir à Booking pour dire que j'avais reçu une réservation pour plus d'un an après au mois d'août. Oh, je dis : « Ce n'est pas vrai, c'est pendant nos congés ! » C'était pas encore bloqué. Je les ai appelés, je dis « Écoutez, il faut annuler la réservation ». Ils ont plus d'un an pour trouver ailleurs. Le hasard veut que les gens qui avaient réservé soient venus quelques mois avant. Et en fait, ils avaient réservé longtemps à l'avance parce qu'ils étaient invités à un mariage dans un château pas loin. Ils connaissaient déjà la date aussi. Ils avaient trouvé quelque chose d'autre et voilà. Pour nous, dans notre cas, il faut vraiment bloquer plus d'un an à l'avance.

Étudiante : Comment faites-vous si vous voulez inviter des amis ?

Mathilde : On peut mais inviter seulement quand... les vacances, mon mari a dit qu'il voudrait bien inviter ses amis. On a dit qu'on ne part pas cette année-ci. On est partis qu'une seule fois

l'année passée parce que j'avais besoin de changer d'air. Mais cette année-ci, on ne part pas. On va les inviter pendant le congé, comme ça on est libre et ils peuvent rester dormir. Mais tant qu'il y a des hôtes, inviter des gens ça ne va pas. On ne peut pas être près de nos amis et être tout le temps dérangés pour aller servir quelque chose.

Étudiante : Comment vous organisez-vous si l'un part boire un verre avec ses amis ?

Mathilde : Ça on ne fait jamais. L'avantage ici, c'est que les enfants sont un peu plus grands. Comme, il y a quinze jours, ce sont de bons clients qui viennent 7-8 fois par an. Ils sont indépendants et ils viennent toujours du samedi au lundi. Donc le samedi, ils mangent gastro ici, mais le dimanche, on ne fait jamais à manger le dimanche. Donc on est allé manger avec eux le soir. Et les filles, c'est la grande qui reste ici en *standby* pour garder la chambre d'hôtes quand ils rentrent. De toute façon, on est rentrés avant mais s'ils veulent boire quelque chose, elle est née dedans donc elle gère, elle compte tout, elle sait tout servir et les enfants sont bilingues. Ils sont éduqués en néerlandais et même l'anglais. Ils connaissent l'anglais. Donc à ce niveau-là, il n'y a aucun souci mais ça n'arrive pas souvent. Mais nous, l'un sans l'autre, on est toujours ensemble. On travaille du matin au soir ensemble.

Étudiante : Comment faites-vous pour déconnecter de votre travail ?

Pierre : Tu es 100 % vécu. Tu ne sais pas planifier quelque chose mais ce qui peut arriver, en semaine par exemple, où tu as un jour sans personne, tu peux lire, le matin tu conduis les enfants à l'école et puis on va faire une promenade.

Mathilde : C'est souvent, c'est moi qui prends l'initiative pour ça. De un, il faut que je m'aère. Je dis : « Hop, tu viens, on va se promener, le dimanche souvent. Comme ce dimanche-ci, comme il n'y a personne. Je n'ai pas nouvelles arrivées et même si je devais avoir de nouvelles arrivées, je dis à mon mari, ben lui il est déjà sorti deux fois aujourd'hui. Moi je ne suis pas encore sortie. Donc là je dis : « Écoute, moi j'ai besoin d'aller m'aérer et comme la table d'hôtes n'est pas ouverte, les filles sont quand même là. On leur dit parfois : « Écoutez les filles, on fait quand même beaucoup pour vous. On va vous conduire à gauche et à droite, papa et maman aimeraient bien aller faire les 4 km. » C'est une chouette petite promenade. Ça nous prend $\frac{3}{4}$ d'heure et ça fait du bien. Puis ce que j'aime faire aussi, c'est de lire. Quand il fait beau, je suis tout le temps dehors en train de lire et pour moi, c'est... (respiration profonde) zen ! Voilà, c'est un travail, il faut... apprendre. Je pense que c'est avec l'âge et avec les années qu'on apprend à relativiser et dire, voir quand il y les enfants qui sont difficiles, c'est dire : « Ouh, zen ! » ; ça ne sert à rien de s'énerver. Au début, on était un peu plus sur le qui-vive. C'était tout nouveau mais, avec les années on apprend à gérer. J'y arrive facilement mais il n'y a pas que le travail, il y a les enfants, il y a l'école. Avant que vous ne veniez, j'ai travaillé beaucoup avec la petite, elle a un exposé à faire. Donc tout ça, je fais aussi entre. Mais comme je suis fort ordonnée, j'arrive à gérer.

Étudiante : Et justement, comment gérez-vous ça ?

Mathilde : Bah... ça se fait automatiquement. Chez nous...

Pierre : Je crois qu'on est tellement intégré dans notre travail. Au début, des fois, j'étais en train de travailler dans la cuisine et comme vous voyez, on a le côté privé, le côté professionnel et

c'est un choix qu'on a fait depuis le départ. Comme ça, j'ai encore des contacts avec ma famille. C'est vrai que ma fille est plus grande maintenant. Elle va m'aider ce soir. Elle sera tout le temps là-bas dans la cuisine. La plus petite, elle va être ici. Elle va colorier un petit peu, elle va regarder un petit peu la télévision ou quoi. Entre-temps, je la vois mais... par exemple, quand elle était encore plus petite, on avait la télévision mais bon, il y a tellement de règles dans la maison, elles ne pouvaient pas faire de bruit. Alors on avait acheté des casques avec un fil mais moi je passais tout le temps chercher les pinces à glace dans l'armoire. Alors, à chaque fois, les enfants devaient se lever parce qu'aussi nous, on traversait ; on a eu des cas parfois, où on ne faisait pas attention. Puis, les écouteurs étaient lancés à terre et tout ça. Alors, les filles, finalement, regardaient comme ça, avec la main en l'air. Du coup, on a acheté des casques sans fil. Pour moi, il y a des règles. Mais, pour revenir sur l'histoire que je disais aux enfants c'est qui la femme qui passe tout le temps dans la cuisine et puis, elle se rendait compte que « ah oui, c'est vrai, on travaille ensemble » mais on ne se voit pas, puis elle venait près de moi me donner un câlin ou un bisou et voilà. Mais, des fois, tu es tellement bloqué là-dedans que tu n'as même pas le temps.

Mathilde : Mais, des fois, je me demande comment j'ai fait. Franchement, deux enfants en bas âge, mi-temps dans l'enseignement, énormément de travail, de corrections. Je descendais le soir quand les filles étaient au lit, que j'avais fini mes papiers, je descendais encore à 10h du soir repasser parce que j'aimais bien que tout soit fait. Alors il était là, « pffou ». Ça ce n'était plus une vie familiale que là, mais là, depuis que j'ai arrêté, on gagne peut-être moins et on ne sera jamais riches, mais c'est quoi être riche ? C'est d'être en bonne santé, d'être heureux avec sa famille. À partir du moment où je sais payer mes factures et qu'on sait rembourser notre maison et qu'on sait se permettre un petit truc. Ben voilà, pour nous, il ne faut pas plus.

Étudiante : Donc, combien de temps pensez-vous consacrer à votre famille ?

Mathilde : Alors, malgré tout, je consacre beaucoup de temps entre. Combien de temps, je consacre ? Tout pendant le travail ? Je ne saurais même pas vous répondre. Tout pendant mon travail. Elles sont là, je les vois, je sais répondre à une de leurs questions. Il faut savoir qu'on a une adolescente qui n'a plus besoin de papa et maman. Pour le reste, tous les repas, c'est important de les prendre ensemble. Je vais les conduire tous les jours à l'école. Ça, je fais, elles ne doivent pas prendre le bus. C'est moi qui les dépose tous les jours à l'école, même quand il y a du monde. Par exemple, cette semaine, les gens viennent déjeuner à 8 h 30 mais à 8 h 30 moi je suis déjà rentrée. Donc ça, je peux faire alors que d'autres parents doivent mettre leurs enfants au bus. Le bus, c'est à 7 h 10 du matin. Il n'y en a qu'un de bus. À midi, elles doivent manger à l'école mais je vais les rechercher tous les jours après 4 h. Je fais les devoirs avec la petite. On mange ensemble. Tout à l'heure je lui ai fait sa dictée, on a fait son exposé. Malgré tout quand même beaucoup de temps. C'est vraiment une question d'organisation. C'est l'expérience. Je passe d'un...c'est d'un à l'autre. Oui, le matin, par exemple, nous, on était prêts à 8 h et les premiers seulement vers 9 h 40, pendant ce temps-là notre petite était déjà là. Ben, voilà, on s'est occupé d'elle. Elle était là, je l'ai vue. Mais elles deviennent beaucoup plus autonomes. Donc elles s'occupent. Elles n'ont pas toujours besoin de papa et maman. Combien je ne sais pas vous dire... mais c'est entremêlé.

Pierre : Ça peut être 1 h-2 h, ça dépend. Comme le matin, je suis allé chercher la grande. Elle est restée dormir chez son petit copain. Mais moi, je ne sais pas dire à l'avance voilà, ça va être 9 ou 10 heures. C'est en fonction de notre boulot. Puis voilà, c'était 11 heures.

Mathilde : C'est difficile... c'est vraiment entre... parce que là maintenant, je ne serais pas occupée pour la chambre d'hôtes. Je serais peut-être, comme je vous dis, en train de me reposer ou peut-être en train de repasser nos vêtements ou je serais peut-être en train de lire. Là, il est 3 h 10 et ils ne sont pas encore rentrés. Par contre, demain pas. Ça dépend un peu les jours. Ça dépend s'il y a des départs ou pas. C'est pour ça que ça m'arrangeait bien de vous faire venir maintenant parce qu'aujourd'hui je suis un peu plus cool. Demain, ce ne sera pas le cas. Mais la semaine passée, je vous aurais dit : « Écoutez, ça ne m'arrange pas le samedi. » Ça dépend un peu les journées, ça dépend.

Pierre : Tout dépend du type de clients aussi. Tu peux avoir des clients qui ne savent pas bien marcher par exemple, qui ne sont pas intéressés d'aller visiter des châteaux ou quoi. Alors, ils sont ici pour se reposer et, suppose qu'il y a du beaucoup, on va se mettre sur la terrasse et on ne fait que ça. Alors, ils vont parler. Une fois qu'ils demandent quelque chose pour boire, c'est comme des aimants. Ils t'attirent, alors ils vont raconter leur vie et tu restes bloqué. Tu peux avoir des clients très, très fidèles qui sont déjà venus 32 fois ici. Alors voilà, tu vas consacrer plus de temps pour eux mais entre-temps, voilà, tu n'as plus rien pour toi. Aujourd'hui, tout le monde est parti comme vous voyez, alors voilà on est libres.

Étudiante : Comment vos filles et votre entourage perçoivent votre activité de maison d'hôtes, votre organisation, votre disponibilité par rapport à eux ?

Pierre : Des fois, elles râlent. Mais c'est quelque chose qu'on voit beaucoup dans les enfants d'indépendants qu'ils veulent faire autre chose, pas ce que les parents font.

Mathilde : Pour nous, les filles, avec l'âge, c'est un petit peu leur vie privée. Elles n'aiment plus trop être avec d'autres enfants. On a de moins en moins d'enfants et les habitués ont le même âge qu'elles et quand elles sont en vacances, elles aiment bien d'être avec. Mais sinon, elles ne restent plus près des autres. Elles ont besoin de leur privé. On essaye de leur faire plaisir quand il y a des activités. C'est pour ça qu'elles ont droit à des activités. Maintenant, le week-end, c'est difficile. Ce qu'elles ne peuvent pas faire, c'est en compétition. Parce que moi j'ai fait beaucoup de sport étant jeune en compétition. Je sais ce que c'est. Quand on est bon dans un sport, on demande toujours de plus en plus et c'est les week-ends. Ça, ça ne va pas. C'est important pour elles d'avoir cette partie-ci privée où tout le monde ne rentre pas, d'avoir leur chambre.

Étudiante : Quelles sont les avantages et les inconvénients dans la maison d'hôtes ?

Mathilde : Les avantages, pour nous, on dit toujours la même chose parce que les gens nous posent toujours la même question : c'est que les enfants, on est toujours là pour les enfants. On va les chercher à l'école quand ils sont malades, pour les devoirs, pour les travaux. Les inconvénients, c'est au niveau de la vie sociale comme on a dit, c'est que si on est invité, par exemple en début d'année, on a eu une naissance. On était invités le dimanche après-midi pour aller à la petite fête mais ce dimanche-là, il me restait beaucoup de chambres et les gens ne

partaient que le lundi. Nous n'y sommes pas allés. Mon mari a très difficile avec ça : c'est de devoir tout le temps refuser, toutes le fêtes. En général quand on reçoit une invitation c'est seulement 2-3 mois à l'avance et encore. On doit refuser. Ça, c'est pas possible. Ce que les filles râlent aussi, c'est les fêtes d'écoles au mois de mai. C'est les week-ends donc nous on ne peut jamais aller manger aux repas de fête d'école. C'est vraiment toutes ces petites choses-là. Ça, c'est vraiment l'inconvénient. Sinon, les avantages, on est chez nous, on a les enfants. Je peux faire mon ménage entre. D'autres personnes doivent attendre d'être rentrées le soir pour le faire. Mais, si je peux faire les courses, je le fais en même temps que les courses de la chambre d'hôtes. Donc ça, ce sont tous des avantages. Mais les inconvénients, ce sont plus les amis, les invitations, les repas d'école, les spectacles. Si je ne le sais pas longtemps à l'avance. Ça, je ne sais pas y aller.

Étudiante : Avec tout ce que vous faites, à côté de ça, comment faites-vous pour avoir du temps pour vous ?

Mathilde : Je peux me consacrer même plus de temps comme en semaine. Tout le monde pourrait avoir quelque chose tous les soirs mais pas le même jour. Moi, je vais le mardi soir, mon mari le mercredi. Moi, je pourrais encore aller le jeudi mais voilà. Je fais déjà assez d'exercice ici. Quand je dois courir de gauche à droite, monter, descendre, je pense que j'ai déjà fait assez d'exercice. Et puis, comme je dis, le soir j'aime bien de me poser, de regarder une fois la télé ou de lire un bouquin. Moi je suis... surtout quand il fait beau, de lire dehors au soleil un bouquin, tout va bien. Le week-end pas ou alors le dimanche aller faire une promenade mais en semaine, le vendredi soir non plus ; c'est possible d'avoir des activités vu qu'on a décidé de ne plus faire la table d'hôtes.

Étudiante : Comment percevez-vous votre activité de maison d'hôtes, votre organisation ?

Mathilde : J'aime bien ce que je fais mais je vais être honnête avec vous. Si c'était à refaire, je ne le ferais certainement plus.

Étudiante : Pourquoi ?

Mathilde : Pourquoi ? Parce que c'est très prenant. On est fort, fort occupé. Puis à jamais, plus de privé. Il y a toujours des gens chez vous, et au niveau des amis et au niveau social... Non, je pense que je préférerais dire : « Voilà je vais enseigner » et qu'on ait tous les deux nos jobs, qu'on ait tous les deux nos week-ends. Si c'était à refaire, je ne pense pas. Avec tout ce que je sais comme maintenant, j'aime bien hein ! Voilà pour être honnête avec vous dans quelques mois notre maison, elle est payée. On va refaire quelque chose. Mon mari avait besoin de changer d'air. Comme je vous ai dit, il a construit toute la maison. Il a besoin de recréer et comme notre maison va être payée le premier novembre, on a décidé de reconstruire. Où il y a les moutons, ici à côté, on va construire une maison privée. Une maison privée, une maison qui sera adaptée à nos vieux jours. Tout sera au même niveau, je ne veux plus de marches. La chambre d'hôtes, on va continuer à le faire. Mais, quand je prendrai de l'âge et que je ne saurai plus monter et descendre les marches. Le corps, c'est fatigant. Je suis sur les genoux ! Quand c'est fin de saison, je suis épuisée. Le corps est épuisé, donc aller courir ou autre, on oublie parce que j'ai fait assez d'exercice sur la journée.

Étudiante : Donc ce projet, c'est de vivre dans cette maison et de continuer la maison d'hôtes ici ?

Mathilde : On n'y est pas encore. Lui, ce dont il va avoir besoin, c'est de plus de temps libre. Moi je vais avoir moins de temps libre parce que je vais devoir gérer la maison d'hôtes seule. Il va toujours m'aider. Il va faire tout lui-même pour recréer, s'aérer, changer d'air.

Étudiante : Pourquoi a-t-il ce besoin de changer d'air ?

Mathilde : Il a besoin de créer. Mon mari a toujours été... il est fils d'indépendants et ses parents étaient horticulteurs, donc il a toujours été dehors. Et là maintenant, quand la table d'hôtes était ouverte tous les jours, ils étaient tout le temps à l'intérieur, entre son coin là. Et à un certain moment, il a commencé à en avoir assez. Il a besoin de recréer, de refaire.

Pierre : Et je n'aurai personne au-dessus de moi (rire).

Étudiante : Ah parce que là, c'est madame la patronne ?

Mathilde : On est tous le deux ! Honnêtement je vais dire c'est moi qui gère tout ce qui est papier. On s'est réparti les tâches. Tout ce qui est nettoyer, on le fait ensemble puisque je ne veux plus de femme d'ouvrage. Tout ce qui est cuisine, c'est lui. Je ne me mêle pas de ses histoires. Tout ce qui réservation, téléphone, même prendre le téléphone quand c'est quelqu'un, c'est lui qui me le passe. Tout ce qui est comptabilité. Tout ce qui est papier, gérer les enfants, les stocks tout ça c'est pour moi. Voilà, mais cuisine ce soir, c'est lui. Je dois l'écouter (rire). Je dois le diriger parce que je dois lui dire : « Voilà, ils ont fini, tu peux commencer. » On travaille en symbiose.

Étudiante : Si je dois résumer tout ce qui vous m'avez dit. Vous consacrez quand même énormément de temps à cette activité de maison d'hôtes qui ne vous permet pas d'avoir une vie sociale avec vos amis. Vous avez un peu fait une croix dessus. Point de vue familial, ça va mais il faut toujours être disponible pour les hôtes d'abord, puis après quand on a du temps pour la famille... Activités privées et activités professionnelles s'entremêlent. Je ne sais pas si vous voulez ajouter quelque chose en plus ?

Mathilde : Non c'est bien.

Pierre : Je pense que c'est quelque chose qui est sous-estimé.

Étudiante : C'est-à-dire ?

Pierre : Le temps que tu es bloqué. Être libre, parce qu'à un moment donné, vous avez posé la question : dans toute votre activité, il doit y avoir des moments où tu es quand même en privé. Je peux dire ici, par exemple, supposons que vous êtes l'assureur qui est là, on est en train de discuter sur les assurances et autres ici. On boit un verre et voilà, c'est agréable. Finalement, est-ce que tu es en train de travailler, oui ou non ? C'est un petit peu comme le docteur. Il est en train de vous examiner. Par après, on commence à discuter un petit peu sur les enfants et tout ça. À ce moment-là, est-ce que le docteur est encore en train de travailler lui aussi ? Lui, il va vous répondre ne pas travailler c'est de sortir avec mon chien ou avec mon pote aller boire

un verre. Ça c'est privé. Ça, c'est pas travailler. Donc, comme vous le dites, on est à 91 % dans notre métier.

Mathilde : Maintenant, ce qu'il y a, c'est qu'il y a plusieurs concepts au niveau chambres d'hôtes. Nous, à partir du moment où il y a des clients, il doit toujours y avoir quelqu'un ici. D'office, parce que ce n'est pas avec un code. Ça c'est aussi un service qu'on offre. Donc, quand les gens sonnent à la porte, on vient leur ouvrir. Je leur présente toute la maison. On va leur montrer la porte de leur chambre. Je fais vraiment comme je vous ai fait tout à l'heure à chaque hôte qui vient, c'est un rituel. Dans un hôtel, vous arrivez clés en main. Ici, c'est vraiment personnalisé. Les personnes sont des personnes, ce ne sont pas des numéros.

Pierre : Le vrai cadre d'une chambre d'hôtes, c'est plutôt une chambre petit déjeuner et pour le reste, tu es libre toute la journée. Et ça, je le conseille mais là, il faut être entouré par des restaurants et autres. Si par exemple, vous décidez de faire une chambre d'hôtes au milieu de Bruxelles, c'est top. Vous dites : « À midi, tu vas manger là-bas ; le soir, tu vas manger là-bas. » Et au pire, tu peux dire qu'on ne sera pas là entre 10 h du matin et je ne sais pas, même jusqu'au lendemain. Ça, on a déjà fait à la mer. Tu peux entrer à partir de 15 h, tu as les clés et puis tu es libre. Tu peux faire ce que tu veux. Tu vois la femme, la première fois le matin à 8 h quand tu dois déjeuner. Finalement, par après, tu quittes la maison et tu ne vois plus la femme jusqu'au lendemain. Comme nous, on doit vivre de ça tous les deux. Tu veux quand même profiter un petit peu d'eux. Voilà, est-ce que tu veux boire quelque chose ? Tu sers.

Étudiante : Par rapport à ce que vous avez dit sur le docteur, vous, à partir de quand considérez-vous que vous ne travaillez pas ?

Pierre : Là, je crois que c'est plutôt quand il y a des jours en semaine et qu'on se lève et qu'on dit voilà, on va travailler dans le jardin. Ok, c'est de nouveau travailler (rire). Là, c'est vraiment dire voilà, je me mets en short avec un tee-shirt et je me mets dehors. Je peux mettre la musique à fond.

Mathilde : Mais tu le fais aussi quand il y a des gens, c'est naturel. En fait, je vais vous dire, on est tout le temps en train de travailler. On ne sait pas rester à rien faire et que ce soit notre temps libre, c'est encore travailler. C'est comme ça. On a toujours été comme ça. On pourrait être tranquilles et profiter de la vie mais non, on va réinvestir.

Pierre : Là, par exemple, pour moi, ça va être les vacances.

Étudiante : Et vous, qu'est-ce que vous considérez comme étant des vacances ?

Mathilde : Aller me promener et me mettre dehors avec une tasse de café et un bouquin. Avant, je ne lisais plus parce qu'on avait les enfants et le boulot, mais je me suis remise à la lecture et franchement, ces derniers temps, j'ai lu quelques chouettes bouquins et ça fait du bien.

Pierre : Il y a quelques années, il y avait des gens qui venaient poser des questions et qui disaient : « Moi, je vais commencer une chambre d'hôtes. » Et tous ces gens étaient bloqués sur le fait que tu n'as plus de vie sociale et plus de vie privée. Ils ne comprenaient pas : le privé, ça va jusqu'au moment où les gens sont en train de regarder par la fenêtre pour voir la cuisine. Mais il faut pouvoir vivre avec.

Mathilde : Parce que c'est vrai, en général on ne voit que le bon côté du métier mais tout ce qui est derrière, ils ne le voient pas. Certains, il n'y en a quand même beaucoup qui nous disent : « mais vous n'avez jamais fini ! » C'est vrai qu'ils nous disent : « Mais vous êtes toujours en train de travailler, vous n'avez jamais fini » On se lève toujours avant les hôtes. On est toujours les premiers levés et on est toujours les derniers à aller dormir.

Pierre : C'est un peu comme ça pour tous les indépendants. Tu dois être là pour le client, même si la chaudière tombe en panne le samedi, le dimanche.

Mathilde : C'est toujours possible de prendre du temps avec les amis. On pourrait dire qu'une fois par mois, on bloque un week-end. Mais par le fait que c'est notre métier à tous les deux, c'est le week-end que ça rapporte aussi. C'est des concessions. Ce sont des choix !

Pierre : Janvier, février, c'était calme. Qu'est-ce qu'on a fait ? On a repeint la cuisine. C'était gai aussi. Tu es en train de travailler mais on est ensemble. Il n'y avait pas de stress comme... ok, il fallait déposer les enfants à l'école. Tu as envie de boire une tasse de café, tu sais le faire. Maintenant, on le fait aussi mais, si le café est là et le client t'appelle... Vous avez vu tantôt, j'étais parti voir les clients. Ça, c'est avant tout le monde.

Mathilde : C'est un choix personnel. C'est un chouette métier, mais il y a des avantages et des inconvénients comme dans chaque métier.

Étudiante : J'ai juste une question encore. On a vu qu'il y avait deux chambres, là-bas près de la piscine, mais vous avez combien de chambres en tout ?

Mathilde : Cinq chambres.

Étudiante : Où sont les autres alors ?

Mathilde : Les autres, elles sont à l'étage.

Étudiante : Ok. Merci de m'avoir accueillie et d'avoir pris le temps de répondre à mes questions.

ENTRETIEN N°2 : ARIANE

L'entretien a d'abord débuté par la présentation de l'étudiante, l'explication du mémoire, la demande d'enregistrement et la garantie d'anonymat.

Ariane : Ce sont de plus jeunes personnes que vous avez déjà rencontrées ? Plus jeune d'exploitation, je veux dire.

Étudiante : J'ai vu une dame, hier, qui a commencé depuis un an. Sinon, en général, c'était autour des 8-9-12 ans.

Ariane : Ah oui, quand même. Parce que, souvent, j'entends des collègues – quand on voyage, quand on rencontre d'autres personnes –, entre 5 et 7 ans, il y en a beaucoup qui arrêtent parce que c'est beaucoup trop prenant avec la vie privée. Si on veut une maison qui tourne, il faut

s'investir. Et si on s'investit, on a beaucoup de clients, enfin beaucoup... c'est relatif. Il faut voir où sont les objectifs aussi. Mais... on a sa maison un peu comme un fil à la patte.

Étudiante : Pardon ?

Ariane : Comme un fil à la patte. On ne sait pas vivre sans sa maison et, quand on s'en va, on y pense parce qu'il y a des clients qui sont susceptibles. Il faut gérer. On va peut-être avoir des réservations. On est rarement tranquille, en fait. Jusqu'à midi, les clients sont susceptibles d'être là. Donc, tous les matins, jusqu'à midi... il y en a parfois qui partent plutôt mais bon, on ne peut rien planifier, rien faire avant midi. Et puis, les nouveaux... parce que, avec les années, on instaure des petites règles quand même, les nouveaux arrivants sont prévus chez moi à partir de 16 h 30. Donc, on a une plage entre 12 h et 16 h 30 pour tout faire. Faire le ménage, faire les chambres, faire les courses, aller chez le comptable – les loisirs, on n'en parle même pas – aller chez le médecin, n'importe quoi. Entre 12 h et 16 h 30, point. Après c'est tout. Les clients sont susceptibles d'arriver à 16 h 30. On est prêt. Ils arrivent peut-être à 17 h, ils arrivent peut-être à 20 h. Donc, on n'entame rien, et on ne peut pas sortir de la maison. C'est une vraie décision quand on ouvre une maison d'hôtes et il faut que le conjoint soit, bien sûr, d'accord. Sinon, c'est la dispute permanente.

Étudiante : Comment ça s'est passé pour vous ?

Ariane : Ça a été mais, maintenant, au bout de 20 ans d'exploitation, il y a des jours où je... puis j'ai eu des petits soucis de santé. Donc, maintenant, j'ai décidé que tous les dimanches soir, ça, c'est terminé. Le dimanche jusqu'à midi je suis prise et puis, l'après-midi, c'est plic-plouc comme ça. On ne fait trop rien. Je ne m'oblige pas à travailler dans la maison après l'heure de midi. Et le dimanche soir, je ne prends personne. Par contre, s'il y a un client qui est là vendredi, samedi, dimanche, lundi, je le garde mais je ne prends pas d'arrivées le dimanche soir. Le mercredi, j'essaye de fermer maintenant. J'ai d'autres obligations familiales qui font que je dois dégager du temps absolument.

Étudiante : Comment faites-vous justement pour concilier cette vie dans la maison d'hôtes et toutes les obligations familiales ?

Ariane : C'est compliqué. On n'est libre qu'entre 12 h et 16 h 30. Si on veut inviter des amis, de la famille à souper, il y a des clients au-dessus. Il y a des clients à côté. Il y a des clients qui passent. Donc, on n'ose pas trop faire de bruit. On n'ose pas trop rigoler. On est dans une maison où on ne peut pas pleurer, on ne peut pas rire, on ne peut pas s'engueuler. On ne peut pas faire grand-chose parce qu'il y a des gens qui sont là, parce que ma maison est organisée comme ça. Il y a des grosses différences avec beaucoup de maisons d'hôtes où la partie « chambres d'hôtes » est complètement séparée, avec une autre porte d'entrée, avec un autre bâtiment. Ici, les gens vous voient et puis « Ah, vous ne pourriez pas donner l'adresse de ci » ou « Vous avez un beau chat », n'importe quoi, mais on est là pour ça aussi. C'est un vrai choix de vie. C'est très différent d'une maison séparée. Ma maison est conçue comme ça. Je l'ai ouverte dans ce but-là.

Étudiante : Quand vous dites « conçue comme ça », que voulez-vous dire ? Comment avez-vous organisé l'espace dans votre maison ?

Ariane : La salle à manger, ici, c'est la salle du petit-déjeuner. Les repas du soir, je ne les fais pas parce qu'il y a des restaurants tout près. Donc, si j'ai de la famille des amis, ça va être ici.

Il y a une porte là parce que, quand ils nous voient et nous entendent, ils rentrent. Je ne sais pas si vous voulez voir les chambres ?

Étudiante : Oui, après je veux bien. Merci.

Ariane : Donc c'est le corridor d'entrée, au fond, il y a ma cuisine, et mon privé, il est juste là, en face. Le matin, être en pantoufle et en pyjama, ça n'existe pas parce que, directement quand on passe la porte, on est susceptible d'être confronté à des clients. Il en y a qui se lèvent plus tôt, parce qu'ils vont sortir le chien, faire du jogging ou autre. Le privé est très restreint en temps et en surface.

Étudiante : Si je comprends bien vous avez quand même une partie privée distincte du reste ? Votre chambre n'est pas sur le même palier que les chambres des hôtes ?

Ariane : Non, il y a une porte juste là en face. La porte là, il n'y a personne qui rentre. On est obligé de se préserver un endroit privé parce qu'on ne peut pas tout le temps être avec – enfin moi je ne saurais pas en tous cas – des étrangers en quelque sorte. On a vraiment des gens de tous pays et de belles aventures. Mais, dans l'ensemble, c'est vrai que, si on fait ça, c'est qu'on aime le faire parce qu'on y passe beaucoup de temps de sa vie. Financièrement, ce n'est pas forcément intéressant. Si on a que ça, on rame, on n'y arrive pas. Il ne faut pas commencer à compter ses heures parce que là on est perdant. Mais mon mari travaille à l'extérieur. Il faut aimer le faire parce que financièrement ce n'est pas forcément rentable. Ça fait vivre la maison même avec cinq chambres. Maintenant, ce qui pollue le marché c'est les Airbnb. Ça, c'est la catastrophe pour nous. Surtout les gros sites comme Booking, Expédia, Hôtel.com.

Étudiante : Vous êtes sur ces sites ?

Ariane : Oui, j'y suis mais parcimonieusement parce que... si on veut voir des gens du Brésil, des Etats-Unis, d'Australie, il faut se poser sur des sites comme-ça. Moi, quand je voyage, c'est comme ça que je fais, je vais sur le site de l'office de tourisme de la ville où je vais et vous avez tout ce qui est campings, hôtels, maisons d'hôtes etc. Mais ces gros moteurs de recherche sont tellement puissants comme Booking. Les gens vont directement sur Booking. Ils tapent la ville et ils ne passent pas par l'office de tourisme. Moi, je mets une chambre, j'en mets deux, mais je ne mets jamais la totalité et je mets les jours où ça m'arrange. Il faut meubler. Il faut réfléchir avant de s'y mettre parce que c'est une clientèle difficile [claquements de doigt]. C'est une clientèle d'hôtel et, le mauvais côté du métier, ce sont les critiques. On ne sait pas à quoi s'attendre. Ça part dans tous les sens. Les gros sites proposent chaque fois de poser une critique et les gens vont beaucoup plus vite se déranger à poser une critique négative que positive. Si c'est bien, ils ne vont pas le dire. C'est toujours comme ça, je pense que c'est dans la nature humaine. En général, j'ai de super belles notes pour mes petits déjeuners. Un jour, j'ai un client qui m'a mis deux sur dix. C'était justifié en disant : « Madame n'est pas aimable parce qu'elle ne verse pas le café dans la tasse », alors que je mets une cafetière en argent pour deux, on se sert comme on en a envie. Puis, on tombe de haut parce qu'on se dit : « Mais qu'est-ce que je lui ai fait ? Où est le problème ? ». Quand on vient dans une chambre d'hôtes, c'est une autre démarche. Qu'on me le dise en face ! Mais les gens sont lâches.

Étudiante : Pour revenir à l'organisation spatiale, comment signifiez-vous aux gens que c'est votre partie privée en face ?

Ariane : Ça se fait d'office. Jamais personne ne passe la porte. Peut-être parce qu'elle est noire et en bois, je ne sais pas. Ici, il pousse la porte volontiers. Si la porte est fermée et que les rideaux sont ouverts. Je vois qu'ils poussent la porte volontiers. Ils rentrent le soir et ils poussent la porte volontiers. Dans le privé, non, ils ne le font jamais. Je ne leur indique pas non plus que c'est mon privé. Ce n'est pas parce qu'on est dans une maison d'hôtes qu'on doit pousser toutes les portes. Ils ont envie d'aller dehors, d'aller sur la terrasse, d'aller se promener. Leur but, en tout cas, ce n'est pas rester dans la maison. Ils sont là pour être dans une maison qui leur plaît et puis, leur but, c'est d'être dehors.

Étudiante : Comment vous organisez-vous quotidiennement ?

Ariane : Je propose les petits déjeuners de telle heure jusqu'à telle heure pour canaliser un petit peu et surtout pour avoir la grande table, parce que j'aime bien quand ils parlent entre eux. Ça, c'est un défi tous les matins. Ce que j'aime bien aussi, c'est de provoquer des conversations, de faire les connexions entre les gens. Parfois, on fait des tables séparées mais, la plupart du temps, si c'est un Japonais, un Italien, ça va être un peu compliqué. Si j'entends que l'un et l'autre savent parler anglais, on va le faire ensemble chaque matin. Donc, le matin, ce sont les petits déjeuners. Après, on passe quand même pas mal de temps à discuter parce qu'ils demandent des informations sur les visites, sur ce qui est à faire, à voir, la Belgique. Puis, pendant que les gens remontent dans les chambres, font leurs bagages, se brossent les dents ou font un petit dodo, il est midi. Donc, ils partent, on fait l'addition et puis, on commence à faire le ménage dans les chambres. Et après, quand il reste du temps, on mange. Et après, s'il reste du temps, on va faire les courses ou on prend un rendez-vous médical s'il y a lieu, pour être rentré à 16 h 30. À 16 h 30, on est prêt. [rire]

Étudiante : Jusqu'à quelle heure ?

Ariane : Oh maintenant, j'ai arrêté jusqu'à 19 h. Après 19 h, il faut vraiment montrer patte blanche parce que je n'ai plus envie d'attendre. Quand j'ai eu 50 ans, j'ai dit : « Je prends des décisions ». Il y a des choses que j'ai faites et que je ne ferai plus. Les petits déjeuners à 6 h, 6 h 30, 7 h du matin, ça, c'est terminé. Je ne veux plus le faire. Et des arrivées tardives, ça, je ne fais plus non plus.

Étudiante : Pourquoi ?

Ariane : Pourquoi ? Parce qu'on dépense déjà assez de temps comme ça. S'ils ne sont pas d'accord tant pis, ils vont dormir ailleurs. C'est comme ça. Il faut se policer de temps en temps parce qu'on consacre déjà beaucoup de temps. Et alors, c'est pour ça que je ferme le mercredi, pour aller à la piscine par exemple, pour faire des choses que j'ai envie de faire. Ce qui ne veut pas dire que je ne travaille pas quand même dans mes papiers, dans tout ce qui est administratif. Mais... au moins je peux être en training, en décontracté, le mercredi, le jour où je ferme.

Étudiante : À ce moment-là, comment profitez-vous de votre maison ?

Ariane : Non, je suis dehors. Je ne suis pas dans ma maison [rire]. J'y suis déjà trop dans ma maison. Non, le mercredi, je suis souvent partie. Je dors tard. Je fais la grasse matinée parce que ça on ne peut pas le faire non plus. On va parfois manger un bout dehors. Je sors, je fais ce que j'ai à faire, ce dont j'ai envie. Ou bien je fais des petits travaux dans les chambres ou des choses qui doivent sécher, frapper ou faire du bruit, comme il n'y a personne dans la maison, voilà. Ce n'est pas toujours facile. Mon mari, à un moment donné, faisait de la guitare

électrique. Son prof. lui disait : « Il faut jouer tous les jours. Il faut que la guitare soit là, puis on la prend, on joue. Même 15 min. par jour, 20 min. par jour ». Mais ce n'est guère possible parce qu'il y a des clients dans la maison, ça va les déranger. Un jour, je lui dis : « Écoute, il n'y a personne dans la maison, il n'y a pas de clients. Tu peux aller faire autant de bruit que tu veux ». Il a un studio dans le grenier. « Tu es sûr qu'il n'y a personne dans la maison ? » me dit-il. Je dis : « Non ». En réalité, il y avait un client mais il était 15h de l'après-midi. Donc, je dis : « vas-y franchement » et je ne l'avais pas informé qu'il y avait un client. Il monte, il est resté 1 h, 1 h 30 à faire du bruit de la musique etc... et puis, le lendemain, j'ai vu dans mon livre d'or – pourtant, il est 15 h quoi ! Souvent, à 15 h, les gens sont dehors, ils sont partis promener – justement dans le livre d'or, il est mis : « On a passé un bon moment chez vous, c'était un bon séjour. C'est dommage qu'un voisin a fait du bruit dans l'après-midi avec un instrument de musique. Pour une fois qu'il jouait dans l'après-midi, on s'est fait payer. C'est comme ça. Donc il a arrêté la guitare maintenant, il chante. [rire] Comme ça, il ne doit pas s'entraîner. Ça fait moins de bruit, c'est moins puissant. Voilà, la vie est comme ça mais c'est un choix de vie. Parfois, mon mari, ça le saoule un peu, parce que, quand on s'est rencontré, j'avais déjà la maison. On n'a pas remis les choses en question. C'est pour ça que j'essaye de le canaliser un peu aussi, pour avoir un peu une vie à deux, une vie de couple correcte.

Étudiante : Comment vous fait-il comprendre que ça l'énerve ?

Ariane : Parce que, parfois, il dit : « Viens, on va boire un verre, on va promener au bois... ». Puis, je dis : « Non, j'ai des clients ». Mais bon, il sait bien. Lui, il est déjà à l'extérieur. Il part à 9 h du matin. Il rentre à 19 h et, si malencontreusement – maintenant les rendez-vous médicaux sont difficiles, vétérinaire ou autre – j'ai rendez-vous à 18h30, il faut qu'il fasse l'accueil quand il rentre du travail parce que je serai partie. Je n'aime pas de lui demander parce qu'il a déjà sa journée dans les pieds.

Étudiante : Cela arrive-t-il souvent que vous fassiez appel à lui pour la maison d'hôtes ?

Ariane : Non pas souvent, le moins possible. On est un couple. On s'entend bien. Presque systématiquement tous les soirs, il me dresse les petits déjeuners. Mais sinon, relationnellement, ça dépend, il est beaucoup plus sélectif que moi. Si ce sont des clients qui semblent plus sympathiques, il va s'arrêter. Si ce sont des clients qui semblent moins ouverts, il ne va pas creuser.

Étudiante : Au niveau de la maison, y a-t-il des choses que vous aimeriez faire mais que ne vous ne pouvez pas à cause de votre activité professionnelle ?

Ariane : oui, le cinéma, par exemple, on ne va jamais au cinéma. C'est impossible d'aller au cinéma. Un spectacle ou autre c'est... un truc où il faut être à l'heure après 19 h du soir, c'est galère. Par exemple, si on se dit qu'on va aller dans un bon restaurant, où il faut faire une réservation et où il faut planifier, on ne va jamais non plus. C'est trop compliqué. C'est justement ce jour-là que le client va me dire, même si on canalise. On dit : « Je suis là pour vous accueillir jusqu'à 19 h », mais parfois, ils téléphonent à 18 h 30, « On démarre de Bruxelles », à l'heure où ils devraient déjà être là. Ça arrive une fois sur deux. J'en parlais avec mes collègues aussi - il y a des sites comme ça, de collègues de maison d'hôtes -, ils disent tous la même chose. Les gens n'écoutent pas, ils n'entendent pas ce que vous dites. Même si on l'écrit. Dans mon mail de confirmation, j'ai une phrase : « Pour information, je suis là pour vous accueillir entre telle heure et telle heure » mais c'est écrit en grand, en rouge, « sauf accord

préalable » parce qu'on module toujours. Il y a des obligations dans la vie, il y a des avions, il y a des trajets. Mais ils ne lisent pas. Donc, des choses comme ça, planifier comme le cinéma, on a arrêté. « Parce qu'il y a eu des bouchons, on a eu un enfant malade, on a du retard. Voilà, on ne sera pas là avant 20 h, 20 h 30, 21 h. Donc voilà, le cinéma, on le met derrière, dans le dos. C'est comme ça. Quand on part en vacances, on se fait un plaisir de ne pas avoir d'horaires. On a plus de liberté, tandis que là, on est vraiment calé sur les clients. Notre vie est calée sur les clients. Même faire un plat qui est plus odorant comme une raclette ou un truc ainsi, on ne fait jamais.

Étudiante : Pourquoi ?

Ariane : Parce que ça crée des odeurs, parce que les odeurs vont monter dans les chambres, parce que parfois... une fois, il y a un client qui est redescendu - pourtant j'ai une hotte, la porte de la cuisine est fermée et on prend ses précautions - une fois, j'ai un client, il m'a dit - ça m'a choquée - : « J'ai l'impression que ma femme est un steak », parce que j'avais cuit un steak, mais il n'était même pas tard ! Il était 20 h ! Je ne vais jamais faire ça à 23 h. Voilà, c'est toutes des choses qui font qu'on a des réflexes de comportements qui s'imposent, des comportements différents. Crier, chanter, on ne fait pas non plus. Parfois, dans la cuisine, on chahute un peu. Il y a des gens à qui ça plait, ils vont embrayer. Ils vont être souriants, il y en a d'autres qui vont faire la gueule. Notre vie privée est vraiment canalisée avec la vie des clients. Je ne sais pas ce que vous disent les autres collègues. Je ne sais pas s'ils ont une maison conçue comme la mienne. Ça dépend de ça aussi.

Étudiante : Comment les hôtes vous joignent-ils s'ils ont besoin de vous ?

Ariane : Sur la façade, à l'extérieur, si je ne suis pas dans la maison. Admettons que je n'aie qu'une chambre et que le client soit arrivé déjà à 17 h, je reste toujours une grosse demi-heure trois quarts d'heure, une fois qu'ils sont montés dans leur chambre, s'il y a quelque chose qui ne va pas, s'ils ont besoin d'un renseignement ou autre. Si je vois qu'ils sont apaisés, que tout va bien, ça m'arrive de sortir faire les courses, d'aller chez mes parents, d'aller chez le voisin ou autre. Donc, s'ils ont besoin de me joindre, à l'extérieur sur la façade, il y a un interphone, on pousse et ça sonne sur mon GSM. Et, si je suis dans la maison, sur mon comptoir, il y a une petite sonnette et il y a un numéro d'urgence qui est indiqué, mon numéro de GSM. Je suis toujours joignable, même si je pars en soirée, si je pars, si on va manger un bout sur la terrasse, si je suis chez mes parents. Une fois qu'il y a des clients, je suis toujours joignable. Les clients n'ont jamais dormi tout seuls dans la maison, jamais. Je n'oserais jamais. Il arrive tellement de choses que ce n'est pas possible de laisser les gens tout seuls. J'ai déjà eu des gens qui sont tombés dans les escaliers, des gens qui ne savent pas ouvrir la porte, des couples qui se disputent, qui foutent le camp pendant la nuit. Un drogué en sevrage qui était vraiment mal et sa mère qui voulait lui faire passer quelques jours au vert, ça n'a pas fonctionné, ils se sont disputés la nuit, ils sont partis, ils sont ressortis. Des gens en camping-car qui étaient à l'extérieur, un moment donné, il était minuit, lui, il était à la fenêtre, la femme, elle était restée dans le camping-car sur la place, le chien qui aboyait, ils étaient en train de se disputer à l'extérieur. On a dû leur dire d'arrêter de faire du bruit comme ça. C'était une vraie scène de ménage et ils nous impliquaient dedans. C'était épique. J'en ai plein des histoires comme ça. Il y a toujours quelque chose qui peut se passer la nuit, une panne d'électricité. Donc, les gens n'ont jamais dormi tout seuls, ça, ça n'arrive pas. Il y en a quand même beaucoup qui les laissent

tout seuls. J'ai eu trop d'aventures, des gens qui partent la nuit sans payer. Ça, c'est déjà arrivé. Ils ont la clé. Ils rentrent, ils sortent.

Étudiante : Qu'est-ce qui vous a attiré dans cette profession de propriétaire de maison d'hôtes ?

Ariane : Avant d'ouvrir la maison, j'avais déjà beaucoup voyagé comme ça, en Italie, en France, en Angleterre. Donc, c'était une formule que j'aimais bien et puis je trouvais qu'il manquait du logement ici à l'époque. Il manquait de l'hébergement. Avant j'étais antiquaire, avant j'étais dessinatrice. Donc, j'avais toujours dans le coin de ma tête d'ouvrir une maison d'hôtes et j'espérais une maison à la campagne. La maison, ici, était à vendre. Elle était à 50 mètres de mon commerce. Et je me suis dit : « Mais, finalement, c'est peut-être un bon potentiel cette maison-là. Elle est au centre-ville. Elle est au calme. C'est un parking, il n'y a pas de circulation . » Le volume convenait bien ; le prix était intéressant et je pouvais continuer mon commerce en même temps avec ce système d'interphone. Tandis que, si j'avais été à la campagne à 10-15 km, on ne sait jamais si ça va marcher une maison. Donc, j'aurais abandonné mon commerce et j'aurais attendu les clients. Au tout début, il n'y avait pas internet. Avant de rentrer dans les guides papier, ça prend deux ans pour être référencé, répertorié et, si ça ne marche pas, je n'ai plus de commerce, je n'ai pas de revenu de maison d'hôtes non plus. Comme cette maison-ci était à vendre, elle me plaisait bien. Donc voilà, on s'est lancé et j'ai été aidée par mes parents financièrement parce que c'est beaucoup de travaux d'investis. C'était une maison de religieuses avant. Il y avait un WC pour toute la maison. On en a six. Il y a six salles de bain. Il a fallu refaire tout. On a fait une année de travaux. On ne savait pas si ça allait fonctionner ou pas. Ce n'était pas encore à la mode comme maintenant. Maintenant, des chambres d'hôtes, il y en a partout. Voilà, c'est pour ça que j'ai ouvert la maison et j'ai tenu mon commerce. J'ai fait les deux activités pendant trois ans. Le temps qu'on sache si c'était viable ou pas.

Étudiante : Dans la profession même, par rapport à votre métier d'antiquaire, pourquoi avez-vous été attiré par la profession de propriétaire de maison d'hôte ?

Ariane : La grosse différence que j'ai ressentie, c'est que, quand je faisais la brocante, ce n'était jamais la bonne couleur, ce n'était jamais le bon prix, ce n'était jamais la bonne mesure. Ici, les gens, ils viennent, ils sont souriants, ils sont détendus. Ils sont en week-end. Ils sont positifs. Le côté pénible ce sont les critiques par derrière. Sinon, les gens, en général, sont heureux d'être là. Ils sont comme quand vous partez en week-end, heureux d'arriver dans un lieu qu'on ne connaît pas et d'aller faire des balades et de visiter. C'est une grosse différence entre un commerce de vente et un lieu de loisir. Je l'ai fort ressenti.

Étudiante : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans votre organisation vie professionnelle-vie privée ?

Ariane : Le temps. On n'a jamais assez de temps. On n'a jamais assez de temps pour nous-mêmes. Ou alors, il faut vraiment se faire violence et fermer dans son carnet de réservation et dire : « Je ferme mercredi, je ferme jeudi ». Une fois qu'on est ouvert, c'est une contrainte. Quand on est ouvert, il faut se mettre dans la tête qu'on est libre entre 12 h et..., enfin moi, il y en a d'autres peut-être qui acceptent des gens à 14 h, mais si le logeur est là, il faut être disponible. Si on veut travailler correctement, on doit être disponible. On doit être joignable. Tout arrive, il y a des gens qui sont malades, des gens qui sont allergiques, ils ont besoin qu'on leur réserve un restaurant, qu'on bloque des vélos ou ils ont envie de parler tout simplement.

C'est déjà une autre démarche d'aller en chambre d'hôtes ou à l'hôtel. Les gens en chambre d'hôtes, ils cherchent aussi le contact. Je suis bavarde aussi [rire], je l'admets. Mais, si on s'engage à accueillir les clients, moi, j'estime qu'il faut être là. Je ne suis pas un gîte, je suis une maison d'hôtes.

Étudiante : vous voyez d'autres difficultés que celle-là ?

Ariane : Non, c'est l'essentiel. C'est du temps qu'on n'a pas à nous. On peut commencer un travail et le client va descendre, il va vous interrompre. Il ne peut pas le deviner. Même, allez, on fait une recette de cuisine ou une tarte, inmanquablement à chaque fois, je vais avoir les mains dans la farine et on va dire « Madame... » mais presque à chaque fois. Donc, il y a plein de choses qu'on abandonne, que moi j'abandonne parce qu'à chaque fois, je suis interrompue. Par exemple, dire « Oh j'aimerais bien prendre un bain », c'est impensable. Vous êtes dans le bain, on va avoir besoin de vous. Cuisiner des choses plus longues ou dresser avec une poche à douilles, je ne le fais plus. Je vais le faire le mercredi, le jour où je suis libre. Mettre en couleur dans mon privé, ou jardiner où je vais avoir les mains sales, j'ai mis de côté tout ça. Je pense qu'inconsciemment on s'est donné un autre mode de vie. Maintenant, je suis peut-être bête, j'en fais peut-être trop. Je ne sais pas.

Étudiante : Quand vous avez ouvert, comment avez-vous défini les limites de votre activité professionnelle ?

Ariane : Au début, on ne réalise pas qu'on va être autant tenu. Au bout de cinq ans, on fait une mise au point. Inconsciemment, on fait un bilan, on dit : « Ça j'aimerais bien faire ; avant je le faisais, je ne le fais plus ». Et, avec les années, on en parle avec les collègues, il y a des règles que j'ai établies, que je n'avais pas établies au début, comme les arrivées avant 16 h 30. C'est difficile. Si on a cinq chambres qui sont occupées, faire le ménage des cinq chambres à partir de midi. Ça prend déjà un moment, cinq chambres, cinq lits, cinq salles de bain. Avant, je me dépêchais, je disais : « Chouette ! Les clients sont partis à 11 h, je vais vite faire les chambres, comme ça je pourrai déjà leur donner la chambre à 14 h ». Maintenant, je ne fais plus ça. Il y a un temps pour tout. Quand on est plus jeune, on est plus malléable et on veut toujours donner plus, mais j'ai remarqué que, si on donne la chambre à 14 h et si on donne la chambre à 16 h, les gens sont aussi satisfaits. Une fois que les règles sont posées quand ils arrivent, ils sont quand même contents. Maintenant, il y a des gens parfois qui arrivent à pied, des randonneurs, des vélos. Ils ont une course ou ils ont une compétition. J'ai une dame qui vient, qui fait du tir à l'arc. Elle a besoin de la chambre plus tôt parce que ci, parce que ça ; ça, je le fais, mais il faut vraiment le signaler. Des règles, oui j'en mets, pour les petits déjeuners aussi je mets des horaires. J'impose quand même un petit peu l'horaire. Il est toujours malléable à la demande mais j'impose les choses parce qu'on donne déjà beaucoup de temps.

Étudiante : Qu'est-ce que ça représente en temps sur une journée cette activité de maison d'hôtes ?

Ariane : Les trois-quarts de la journée. Je vous dis entre 12 h et 16 h, je n'ai pas de clients susceptibles d'arriver sauf ceux qui sont déjà là et qui restent là. Mais bon, ce n'est pas pour autant qu'on fait ce qu'on veut. Il faut faire les chambres, il faut faire les courses. C'est du temps où je ne côtoie pas les clients, mais ce n'est pas pour autant que c'est du temps à moi. Je ne fais pas ce que je veux. Je fais ce que je dois.

Étudiante : Comment faites-vous ce que vous voulez alors ?

Ariane : Les dimanches et les mercredis.

Étudiante : Et avant que vous imposiez les dimanches et les mercredis, quand est-ce que vous arriviez à faire ce que vous vouliez ?

Ariane : Quand il n'y avait pas de clients, quand il n'y avait pas de réservation.

Étudiante : Et ça arrivait souvent ?

Ariane : Oui, parce que j'ai une maison qui s'auto-suffit. Ce n'est pas une occupation intensive non plus. Il y a des jours où il n'y a pas de clients. Maintenant, quand il n'y a qu'une chambre, c'est aussi prenant que s'il y en a quatre ou cinq. Il faut être là. Donc, le temps, il n'est pas pour nous, il est pour les gens. On est moins sollicité avec une chambre qu'avec trois. On est moins susceptible d'être appelé pour un renseignement avec une chambre qu'avec trois. Ce n'est pas pour autant qu'on peut mettre en couleur, qu'on peut se présenter sale.

Étudiante : Comment faites-vous pour distinguer les moments où vous travaillez des moments où vous ne travaillez pas ?

Ariane : C'est mélangé. J'ai une amie qui va passer à 11 h du matin. À 11 h, en principe, les gens sont partis du petit déjeuner, bien que ça dépend. Mon amie va venir à la cuisine, on va boire un café ensemble et voilà, je vais être interrompue par les clients ou pas. Ça dépend. Si je fais un souper avec la famille, des amis, si la porte est ouverte, les clients vont peut-être boire un verre avec nous ou pas. Ça dépend. Là, il a fait beau quelques jours, je me dis que j'irais bien au soleil. Je suis là sur ma terrasse. Je mets une corde parce que le dimanche il n'y a presque pas de voitures. Je pense que mon extérieur est attractif, donc les gens viennent, ils frappent, ils demandent une documentation ou ils montent sur la terrasse, ils regardent. Même le dimanche sur ma terrasse, c'est pénible, parce qu'on n'a que le dimanche après-midi. Il fait beau, il fait soleil. On mange là tous les deux avec mon mari et les gens montent sur la terrasse. Ils disent : « Oh bonjour, on peut avoir des renseignements ». Ils ne vont pas dire « Oh, excusez-nous, on reviendra tout à l'heure ». Les clients arrivent. On mange à 14 h, 15 h sur la terrasse. « Oh ben, on a réservé ». Non, l'arrivée, c'est en principe à 16 h. Une fois sur deux, je cède et je leur donne la chambre. Ils vont mal le prendre, si je dis : « Écoutez, j'achève de manger, revenez après ». Donc, le dimanche après-midi, si je vais au soleil, comme ce dimanche-ci, je mets une cordelette pour ne pas qu'on monte sur la terrasse ou bien je vais sur la terrasse de mon voisin et j'entends les gens qui regardent « Oh, c'est bien. On viendra ». Ce n'est pas moi la madame. La madame, elle n'est pas là. [rire] Non, c'est une vie fort spéciale. C'est une vie fort mélangée. On a très peu de temps privé. Il faut vraiment se faire violence ou il faut partir. Ça, c'est la meilleure formule, c'est de partir. Quand je pars, j'ai une amie qui me remplace. Elle s'occupe de mes chats et de mes clients et là, j'ai toujours mon téléphone, je suis toujours joignable s'il y a une chaudière qui tombe en panne. Mais c'est la seule issue. C'est de partir. En plus, j'ai une maison avec la porte presque toujours ouverte, donc, si ce n'est pas les clients, c'est le lavoir qui vient faire des livraisons, la livraison du beurre, pour les fruits et les légumes, ce sont les cousins, ce sont les voisins, ce sont les parents. La porte est toujours ouverte. J'aime ça, mais il y a des moments stop, il faut arrêter. Donc, on s'en va. On s'en va parfois passer une nuit ailleurs pour dire de se retrouver quand même.

Étudiante : Comment faites-vous pour déconnecter quand vous êtes dans votre maison ?

Ariane : Pour déconnecter il faut qu'il n'y ait pas de clients dans la maison. À ce moment-là, je sais que je ne serai pas sollicitée. Et... partir faire un pique-nique. Il faut que je sorte de chez moi. Il y a toujours à faire dans une maison. Il y a toujours à faire ou on vient toujours frapper à la porte ou mon téléphone me suit. Il faut espérer aller dans une zone où il n'y a pas de réseau. Sortir. Je pense que c'est pour ça que, depuis 20 ans, je tiens le coup. C'est parce que mon mari travaille sur un régime où il travaille quatre semaines et une semaine de congé. Il travaille en quatre cinquième. Pendant cette semaine-là, parfois je ferme, pas toute la semaine. Je ferme un jour ou deux. Parfois on ne s'en va pas loin pour faire un break. Sans ça, je ne tiendrais pas. J'avais un ami qui avait un petit hôtel, ici, dans la région. Maintenant, il a un restaurant. Il faisait hôtel-restaurant. Il a revendu son bien et il a ouvert un restaurant. Il m'a dit « Plus jamais de ma vie je fais hôtel. Tu n'es jamais tranquille, c'est toute la nuit, toute la journée, tu as toujours quelqu'un qui te demande quelque chose. Mon restaurant, oui, je travaille sept jours, c'est lourd, mais, une fois qu'il est 23 h, que tous les clients sont partis, le temps est à moi. »

Étudiante : Au niveau des tâches que vous faites dans la maison comment vous organisez-vous ?

Ariane : C'est séparé, parce que la priorité est donnée au côté client. Il faut que ce soit impeccable. Dans mon privé, s'il y a des poussières, si je n'ai pas le temps, si je suis fatiguée, ça attendra. Ça attend la semaine suivante ou encore la semaine suivante. Mon privé, c'est après. La partie client, elle doit toujours être impeccable. On n'a pas le choix. Après, c'est ma cuisine qui doit suivre aussi. S'il y a du désordre, ce n'est pas dramatique mais ça doit être lavé, ça doit être... la vaisselle propre. Ça ne traverse même pas mon esprit. Mon privé, c'est après. Ça ne se fait pas en même temps. C'est d'abord la partie client, les chambres, le linge, les lessives, les draps, les draps en éponge. Mes affaires à moi, si la machine a du repos, si j'ai le temps, c'est après.

Étudiante : Si c'était à refaire, vous le referiez ?

Ariane : Je le referais, oui, parce qu'on a vécu des belles expériences. On a des amis partout dans le monde entier. On a des belles relations. Maintenant, je poserais plus de règles dès le départ, parce que le marché est plus large aussi. Je pense que les gens avec le net ont plus la possibilité de faire un choix. Donc, s'ils choisissent, ils sont informés de toutes les données chez moi comme chez les autres. S'ils font le choix, ils en sont bien conscients, même s'il y a des règles, des horaires qui sont instaurés. S'ils passent au-delà, c'est qu'ils ont envie d'être là. Le faire, oui je le referais parce qu'on passe des bons moments, on a des chouettes rencontres. À la Saint-Valentin, j'ai passé une super Saint-Valentin, j'avais quatre couples d'amoureux, puis j'avais une petite dame toute seule qui faisait une première rencontre internet dans un restaurant ici. Le matin, elle a raconté ça à tout le monde et on a passé un bon moment. Elle a fait rire tout le monde et c'était joyeux, animé. On passe des bons moments. Un autre matin, j'ai eu un couple et il parlait de commerce. Il racontait qu'il faisait énormément de commerce en noir depuis qu'il avait déménagé. À un moment donné, il dit « J'espère qu'il n'y a pas de contrôleur d'impôt ici ». Puis, il y a quelqu'un qui fait « moi », « moi ». C'étaient tous des contrôleurs d'impôt. [rire] Tout le monde a rigolé. C'est amusant les moments comme ça. J'ai eu un monsieur avec un blazer genre italien, avec une belle moustache, la dame était en tailleur genre Chanel, avec un sac en serpent. Ils avaient fini de prendre le petit déjeuner et monsieur marchait dans le corridor. Je dis : « Monsieur, vous voulez peut-être l'addition ? ». La dame était remontée et il dit : « Non madame, moi je suis un latin lover, moi je ne paye pas. » [rire]

On a de tout comme ça. C'est amusant. Ce qui est moins amusant, ce sont les gens qui travaillent. Ils se lèvent tôt. Ils sont sur leur GSM, sur leur ordinateur. On n'a pas de contact. J'ai une collègue qui a un petit hôtel à 4-5 km. Ça s'organise assez bien dans la région. Elle a tous les gens qui travaillent parce qu'elle a un hôtel plus... les chambres sont plus standardisées, on va dire. Elle tous les gens qui travaillent dans la région et moi j'ai surtout les touristes. C'est plus vite mon choix les touristes. Maintenant, les gens qui travaillent, c'est plus pratique parce qu'on sait qu'ils rentrent après le travail. Ils rentrent à 18 h. Ils sont là pour plusieurs jours. Ils déjeunent ; à 7 h 30, ils sont partis. Il n'y a plus personne dans la maison jusqu'à 18 h. Elle, je vois qu'elle va dans les bois, elle va chercher des plantes, des jonquilles, elle fait des sorties. Elle a plus de temps disponible que moi mais elle a moins de plaisir avec son travail que moi. Mais les gens qui travaillent ne viennent pas beaucoup chez moi. Déjà, comme je ne fais pas le déjeuner tôt, ils évitent de venir chez moi. Quelque part, ça m'arrange bien. Les ouvriers qui vont chez elle, ils viennent chez moi quand elle est fermée.

Étudiante : euh... je réfléchis...

Ariane : Vous êtes surtout centrée sur l'organisation privé-clients, privé-clients, privé-clients ?

Étudiante : oui, oui

Ariane : C'est un investissement. C'est un commerce. Je pense que le commerçant, il est comme ça. Il s'investit beaucoup pour ses clients. Mais un commerce de marchandises, une fois qu'il est 19 h la porte est fermée. Je fais partis d'un organisme pour y aller c'est parfois galère. Même si c'est à 19 h, c'est compliqué. Si je n'avais pas mon mari... ça coupe encore des liens sociaux, parce que je suis là pour attendre le client. S'il n'est pas arrivé, ma réunion, je l'ai dans l'os. C'est souvent vers 19 h-19 h 30, si le client n'est pas arrivé, mon mari est là. On a beau mettre des règles. Dans chaque mail, je mets que je suis là de 16 h 30 à 19 h mais, je vous dis, ils téléphonent de Bruxelles ou de Louvain ou de Anvers : « On démarre, on va arriver », à l'heure où ils devraient être là. C'est comme ça. Ça m'exaspère.

Étudiante : Si vous voulez faire un souper avec vos amis, votre famille chez vous, comment faites-vous ?

Ariane : Je le fais de moins en moins, parce qu'on ne peut pas faire de bruit, parce qu'au-dessus, il y a une chambre, parce que maintenant, il y a ce système de critiques. On a peur d'avoir une critique négative même si c'est entendu que jusqu'à 21 h 30, on peut quand même entendre un murmure de gens qui parlent ou qui rigolent. Tout est prétexte à critiques, comme à 15 h 30 où mon mari a joué de la guitare. Je ne sais pas mais, à 15 h 30, on peut quand même faire de la musique chez soi. Tout est prétexte. Ça c'est pénible. C'est le côté que je supporte de moins en moins. Puis, on est côté, on a des chiffres à respecter et on se bat pour ça. On a une attitude parfois... ça peut arriver qu'on ait une attitude fausse pour ne pas attirer les critiques négatives, même si le client mérite d'être répondu parce qu'il y a des gens qui exagèrent, on se tait. On se tait parce que, lui, il a le pouvoir de la note. C'est le côté négatif. Le temps que j'y consacre, je suis d'accord de le faire et c'est mon choix, mais des critiques gratuites et faciles, ça je ne supporte pas. Maintenant, on critique tout, les infirmières, les médecins, tout le monde y passe. On est un métier où on est hyper exposé. Tout est bon à critiques. Ça peut être la hauteur des escaliers. J'ai un architecte, il est venu. Il a mesuré chaque marche d'escalier. Il m'a dit que ça, aux Etats-Unis, ce n'est pas autorisé. C'est un vieil escalier du 18^e. Pour lui, ce n'est pas pensable. Je lui dis : « Bon écoutez, il est comme ça, il est comme ça ». On essaye de rassembler

les désidératas de tout le monde mais chacun va avoir sa priorité. Il y en a un, ça va être la vue depuis sa chambre, il y en a, ça va être la propreté, il y en a un, ça va être le petit-déjeuner, il y en a un, ça va être l'accueil, l'autre, ça va être le café. C'est fou, on a des désidératas qu'on n'imaginerait jamais. Parfois, on tombe de haut. Malheureusement, à cause de ce système de critiques, on cède à des caprices.

Étudiante : Comment voyez-vous votre maison ?

Ariane : Comme mon lieu de travail. J'aime bien ma maison. Il n'y aurait pas de clients dans la maison, c'est vrai que j'aime bien ma maison. Maintenant, il y a un potentiel de revenus. S'il n'y avait plus de clients. Si je décidais de prendre ma retraite, ça me plairait de rester ici parce que j'aime bien la situation, j'aime bien le lieu où je vis puis j'aime bien les vieux parquets, j'aime bien son authenticité. Maintenant, j' imagine mal de laisser la maison non occupée. Je trouve que ce serait un peu du gaspillage heu... même pas financier. Je trouve que ce serait dommage de ne pas occuper les lieux. Je ne sais pas ce que je ferai plus tard. Je pense que je vais réduire. Je n'ouvrirai plus que les week-ends ou je fermerai plusieurs jours dans la semaine. Je verrai bien. C'est modulable. On verra. 58 ans, j'ai encore quelques années. On verra bien comment je réagirai parce que j'ai mes parents qui sont âgés aussi – 83, 85 – et qui me demandent beaucoup de temps, de plus en plus. Je ne sais pas comment ça va évoluer. On verra. En tout cas, mon cahier de réservation est ouvert. Donc, les réservations qui sont faites jusqu'au mois de septembre peut-être, il faut les assumer. Je n'ouvre pas mes calendriers deux ans à l'avance. Il y en a qui le font. Moi, je fais une année à la fois. On ne sait pas ce qui se passe dans la vie. J'ai été hospitalisée en urgence au mois de janvier. Je ne m'y attendais pas forcément. Mais là, c'était problématique. Je suis rentrée à l'hôpital en urgence, j'avais des clients dans la maison. Le médecin est venu me chercher. Il a dit : « Tu montes dans la voiture, on va à l'hôpital tout de suite ». Il y avait des clients dans la maison. J'avais déjà fait la réception heureusement. Ils étaient canalisés. Ils avaient déjà les données. Puis, à l'hôpital, ils disent : « Vous restez ». Je dis : « Mes clients, j'en fais quoi ? ». Un salarié, il dit à son patron qu'il ne sera pas là demain. Je dis : « Non, je ne peux pas ». On m'avait déjà mis une voie là. Je dis : « Non, je ne saurais pas, je dois repartir ». « Bon, on vous donne une heure ». Je suis vite revenue, puis j'ai contacté mon amie : « Tu peux me remplacer ? ». Heureusement qu'elle a pu me remplacer ! Je ne pouvais pas foutre les clients dehors. C'était problématique. Donc, mon amie est venue me remplacer. Je lui ai dit : « Celui-là, il a payé, celui-là, il a telle chambre, celui-là déjeune à telle heure etc. » Puis je suis retournée à l'hôpital. Voilà, j'y suis restée cinq jours. Malgré tout, je reste au téléphone. Mon amie téléphonait pour des renseignements que je n'avais pas eu le temps de lui donner pour les clients. Même à l'hôpital, j'étais sollicitée. On ne sait pas faire une coupure privé/clients. Ce n'est pas possible... ou il faut vraiment fermer la maison.

Étudiante : Comment vivez-vous la présence des hôtes dans votre maison ?

Ariane : On a une autre attitude. Le soir, quand je passe la porte de mon privé, j'ai l'impression que, hop, je lâche mon sac quoi. Ça y est, c'est terminé. Je vais me laver. Je mets mon pyjama et là pfff. C'est rare quand on est dérangés le soir quand même. Mais on ne mange pas avant 21 h - 21 h 30. On laisse les clients, ils vont au restaurant, ils vont manger dehors et, une fois qu'ils sont tous rentrés – c'est rare quand ils rentrent tard – quand la majorité est rentrée, on mange vers 21 h – 21 h 30 – 22 h. Mais manger avant qu'ils soient rentrés, ça ne va pas le faire parce que parfois ils ont du mal à ouvrir la porte. Donc j'aime mieux attendre plutôt que d'être

interrompue dans mon repas ou dans mon souper. Une fois qu'ils sont rentrés, on rentre dans le privé et là, à ce moment-là, on est nous. C'est seulement à ce moment-là qu'on peut dire : « Je t'aime mon amour » [rire] et la nuit forcément, mais on est quand même joignables la nuit. Parfois, il y en a qui chahutent la nuit. On doit parfois aller faire la police. On est toujours attentifs quand-même. J'ai des porte-clés avec des clochettes, alors je compte combien de clients sont rentrés. S'ils sont tous rentrés, ça va. On est tranquilles. S'il y en a un qui reste dehors, on se dit : « Pas ici, c'est une petite ville. Mais, bon Dieu, où est-ce qu'il peut être à minuit. Il a fait un accident ou ...? ». On ne sait pas et puis [claquement de doigt]. Ça y est, c'est jeudi, il y a un bistro qui ouvre jusqu'à 2 h. Ils sont là-bas. Ils finissent par rentrer.

Étudiante : Vous attendez jusqu'à cette heure-là ?

Ariane : Je n'attends pas, j'écoute. Comme on dort au rez-de-chaussée, on a une porte sur l'extérieur. On dort souvent avec la porte ouverte parce qu'on a vite chaud et forcément on entend la clé dans la porte. Mais on ne s'inquiète pas, on se dit : « Ça y est, il est rentré ». Là, je suis plus pfff. La journée, je ne calcule pas s'ils rentrent ou s'ils sortent. La journée, je suis en représentation comme un autre commerçant, comme un secrétaire dans un bureau. On est soi qu'après 21 h 30. Maintenant, s'il n'y a pas de clients... ce matin, on a déjeuné tard, parce que c'est mercredi. Hier soir, il n'y avait pas de clients. Le mercredi, mon mari a congé aussi ; donc là exceptionnellement, on déjeune en pyjama. Ça n'arrive pas souvent. ... La conclusion ça doit être ça, notre vie privée est très réduite. Le temps à nous, rien qu'à nous, il est très réduit ou il faut partir. Il faut quitter la maison. Mais, malgré tout, j'ai toujours la maison comme un fil à la patte.

Étudiante : D'accord. Je pense qu'on a un peu fait le tour de tout.

Ariane : Voulez-vous faire le tour de la maison ?

Étudiante : Oui, je veux bien. Merci.

L'entretien s'est donc terminé par une visite de la maison.

RÉSUMÉ

Ce mémoire a pour objectif de comprendre la conciliation et la distinction des temps sociaux quand le domicile constitue le lieu d'exercice et l'objet de la prestation de service. Il propose plus particulièrement un questionnement sur les frontières entre temps sociaux et sur la dynamique qui les entoure. Sur base d'un recensement théorique détaillant les principaux concepts – temps, articulation entre la vie professionnelle et la vie personnelle, frontières –, nous sommes partis à la rencontre de propriétaires de maison d'hôtes. Les entretiens qualitatifs ont révélé une réalité complexe. Les frontières spatio-temporelles fixées par les propriétaires déterminent la place et l'importance de chaque temps mais elles sont perméables et flexibles ; les temps s'entremêlent, les frontières se brouillent. Les frontières psychologiques sont faibles chez beaucoup de propriétaires. La plupart de ces points sont considérés comme des inconvénients mais dans le cas des personnes que nous avons rencontrées, nous verrons que cela peut aussi faciliter l'articulation des temps au sein de la maison et atténuer les conflits.

MOTS-CLÉS

- Nom et prénom : Henno Florence
- Titre du mémoire : La conciliation des temps sociaux chez les indépendants : le cas des propriétaires de maison d'hôtes
- Mois et année : juin 2019
- Titre du diplôme : Master 120 Sciences du travail
- Mots-clés : conciliation, travail, famille, frontière

