

Etude exploratoire des déterminants d'une meilleure gestion des émotions de l'entrepreneur : Cas des promoteurs de TPE au Bénin

Résumé :

L'entrepreneuriat reste aujourd'hui l'une des voies incontournable de réduction du chômage et de croissance économique. Les gouvernants doivent alors mener des actions d'incitation à la création et d'accompagnement à la réussite entrepreneuriale. En effet bon nombre d'entrepreneurs éprouvent d'énormes difficultés à maintenir, de l'intention à l'action, la même motivation ; ceci, surtout, lorsque des doutes, confusions (Valéau, 2007) ou échecs surviennent. Ainsi se pose la question de gestion des émotions de l'entrepreneur. Cette question attire peu l'attention des chercheurs. Comme pour preuve, la plupart des auteurs tels que Tounès (2007) ; Robichaud (2006) dans leurs écrits, se sont plutôt intéressés aux sources de motivations de l'entrepreneur qu'à la gestion de ses émotions. Ceux qui abordent la question en parlent de façon dissimuler en mettant l'accent sur la nécessité de maîtriser les émotions en tant qu'entrepreneur sans toutefois dire comment. C'est l'exemple de Valéau (2007), Déjoux (2006), Bobot (2010), Mbappé (2010). Ces auteurs ne mettent, en aucun cas, en exergue les facteurs pouvant permettre à l'entrepreneur de mieux gérer ses émotions afin de passer les différentes phases de sa réussite. Notre étude essaie de combler cette lacune en s'attribuant l'objectif de la recherche des déterminants d'une meilleure gestion des émotions de l'entrepreneur. A l'issue de cette recherche, sept facteurs ont été identifiés à savoir l'expérience de gestion des émotions négatives, la compétence technique, l'apprentissage, le degré d'attachement aux buts, l'expression sociale des émotions, le soutien moral et la préparation culturelle.

Mots Clés : Emotion – Gestion des émotions
– Compétence technique – Apprentissage –
Degré d'attachement aux buts – Expérience –
Soutien moral – Préparation culturelle

Bertrabd Sogbossi Rocco
Professeur Agrégé en Sciences
de Gestion,
Directeur Adjoint de l'Ecole
Doctorale des Sciences
Economiques et de Gestion
Université d'Abomey-Calavi,
Bénin

Sabin Afouda
Doctorant en Sciences de
Gestion
Ecole Doctorale des Sciences
Economiques et de Gestion
Université d'Abomey-Calavi,
Bénin

Etude exploratoire des déterminants d'une meilleure gestion des émotions de l'entrepreneur : Cas des promoteurs de TPE au Bénin

Introduction

L'entrepreneuriat demeure incontestablement un secteur d'appui à la croissance économique des nations. Son développement exige, de la part desdites nations, un effort considérable d'incitation à la création d'entreprise et à la réussite entrepreneuriale.

En effet bon nombre d'entrepreneurs éprouvent d'énormes difficultés à maintenir, de l'intention à l'action, la même motivation ; ceci, surtout, lorsque des doutes, confusions (Valéau, 2007) ou échecs surviennent. Or la réussite de l'entrepreneur réside, en grande partie, dans sa capacité à gérer ses émotions.

La question attire peu l'attention des chercheurs. Comme pour preuve, la plupart des auteurs tels que Tounès (2007) ; Robichaud (2006) dans leurs écrits, se sont plutôt intéressés aux sources de motivations de l'entrepreneur qu'à la gestion de ses émotions. Ceux qui abordent la question en parlent de façon dissimuler en mettant l'accent sur la nécessité de maîtriser les émotions en tant qu'entrepreneur sans toutefois dire comment. C'est l'exemple de Valéau (2007) qui décrit en quatre étapes (engagement de départ, engagement dans l'action, doutes et confusions, engagement réajusté) le processus d'engagement des entrepreneurs les plus persévérants. De même Déjoux (2006) et Bobot (2010) ont montré l'intérêt à mieux gérer les émotions à travers respectivement les notions de compétence émotionnelle et d'intelligence émotionnelle. C'est aussi le cas de Mbappé (2010) qui présente en cinq phases (refus ou déni, tristesse ou colère, réflexion, acceptation, apprentissage) le processus de dépassement de l'échec entrepreneurial. Ces auteurs ne mettent, en aucun cas, en exergue les facteurs pouvant permettre à l'entrepreneur de mieux gérer ses émotions afin de passer les différentes phases de sa réussite. Ainsi, notre étude essaie de combler cette insuffisance en cherchant à répondre à la question suivante : « Comment l'entrepreneur pourrait-il gérer ses émotions ? »

Pour répondre à cette interrogation, notre recherche suit une démarche méthodologique en deux phases : une recherche documentaire essentiellement orientée vers les émotions et leurs déterminants et une étude qualitative à travers des entretiens semi-directifs avec quelques promoteurs de TPE.

1- Etude théorique

1-1- Les émotions de l'entrepreneur

1-1-1- Le concept d'émotion

Les recherches en sciences humaines sont pour leur grande majorité concentrées sur la psychologie des émotions et non sur le concept d'émotion (Scherer, 1984). Il serait donc difficile de mobiliser une littérature sur ce concept. Mais, il faut reconnaître que la réticence des chercheurs relativement aux questions émotionnelles est essentiellement due aux difficultés de l'étude empirique des processus émotionnels car il est complexe voir interdit, pour des fins scientifiques, de susciter la manifestation d'émotions négatives chez l'être humain (Scherer, 1984). Toutefois, certaines épreuves peuvent naturellement conduire à la manifestation d'émotions ; les épreuves conversationnelles par exemple. Ainsi, certains écrits sur la communication peuvent aider à apprendre sur ce concept. Pour illustration, nous avons

les travaux de Pelachaud et al. sur "les conditions de déclenchement des émotions d'un agent conversationnel empathique" ; de Evrard et al. (2005) sur " Donner des émotions aux agents conversationnels". Malgré ces difficultés, certains auteurs se sont évertués à aider à la compréhension de la notion. Ainsi, Cosnier (2004) affirme : « Etymologiquement, l'émotion vient du mot grec "e-movere" qui signifie " mouvoir au-delà ou émouvoir" ». Pour Dantzer (1988) "le terme d'émotion désigne des sentiments que chacun de nous peut reconnaître en lui-même par introspection ou prêter aux autres par extrapolation", mais dans la même page, le même auteur remarque que le fait "de ne pas rester purement cérébrales mais d'être accompagnées de modifications physiologiques et somatiques" constitue une "caractéristique importante qui permet de différencier les émotions des simples sentiments". Selon Ekman (1992) les émotions sont des entités psychophysiologiques et comportementales discrètes en nombre fini: les émotions de base ("basic emotions») qui ont en commun un déclenchement rapide, une courte durée, une survenue spontanée, une évaluation automatique, et des réponses cohérentes. Ce qui les distinguent des " autres émotions" telles les " attitudes émotionnelles" (ex: amour, haine) les humeurs (ex: l'appréhension, l'euphorie, l'irritation), les " traits émotionnels" (je dirais plutôt " caractériels") (ex: hostile, timoré ...) les " désordres émotionnels" (ex: dépression, manie ...), les " traces émotionnelles" ("emotional plots"), " émotions complexes" liées à des situations particulières et à une histoire relationnelle (ex: jalousie, rancune ...).

1-1-2- Le nombre des émotions

La plus grande confusion qui s'entretient autour des questions émotionnelles est la détermination du nombre exact des émotions. Les travaux de recherche d'Avrill (1975) ont abouti à 550 adjectifs émotionnels ; un nombre très vite critiqué et remis en cause par plusieurs auteurs dont le principal est Scherer (1984). Scherer, dans ses critiques, s'aventure dans un essai de dénombrement dont les résultats à mi-parcours faisaient déjà état de l'existence de 235 différentes dispositions émotionnelles. Ces travaux, achevés, pourraient éventuellement conduire à des chiffres supérieurs à ceux d'Avrill. Alors, pour atténuer un temps soit peu cette confusion, certains auteurs dégagent de la longue liste des émotions celles qualifiées de primaires ou basales. Ainsi, selon les tenants des théories des émotions discrètes, par avis diversifiés, le nombre des émotions primaires varie de 07 à 15 environs (Scherer, 1984). Par contre Cosnier (2004) table sur une liste de 06 à savoir la peur, la tristesse, la joie, la colère, la surprise, le dégoût. Dans le cadre de notre recherche, nous retiendrons deux émotions basales (la peur et la tristesse) et une émotion non basale (le doute). Ceci se justifie par le fait que ces émotions sont les plus manifestées par l'entrepreneur (résultat d'entretien).

➤ La peur

Très peu de chercheurs ont concentré leurs efforts sur des travaux relatifs au monde des émotions ; en particulier celui de la peur. Parmi ces derniers, on peut retenir Binet (1895), Girandola (2000), etc. Binet entend par peur un sentiment déraisonnable, en ce sens qu'elle s'applique soit à un danger tout à fait imaginaire, l'obscurité, les fantômes, soit à un danger réel, mais absolument improbable. C'est également une crainte violente éprouvée en présence d'un danger réel ou imaginaire (Latin ; 2002). Autrement dit, c'est une sensation née de l'évaluation subjective des menaces d'un événement réel ou imaginaire sur les souhaits de l'individu.

➤ Le doute

Le doute est une hésitation à croire à la réalité d'un fait, à la vérité d'une affirmation (Latin ; 2002). C'est un état d'incertitude exprimé sur la réalité d'un fait, la vérité d'une assertion. Ainsi, l'émotion de doute ne se manifeste jamais sans un état d'incertitude. C'est certainement pour cette raison que les chercheurs centrent plus leurs travaux sur la notion d'incertitude que sur celle de doute. Ce qui explique le fait que notre présentation théorique sur le doute tournera plus autour du concept d'incertitude.

L'incertitude est le caractère de ce qui est indéterminé. Elle est relative (Soulet, 2003) ; c'est-à-dire que ce qui paraît incertain pour quelqu'un peut ne pas l'être pour l'autre. Pour le dire autrement, l'incertitude désigne un contexte dans lequel les règles du jeu ne sont claires, explicites aux yeux des acteurs ; ce qui rend difficilement prévisibles les actions mutuelles et réciproques de ces derniers (Soulet, 2003). Ainsi, le doute naît de l'incapacité de l'individu à non seulement savoir clairement ce qui adviendrait mais aussi avoir confiance en un avenir indéterminé. Pour alors réduire le doute, il faut réduire l'incertitude (Bouvier-Patron, 1996) en ayant une idée un peu plus claire des règles du jeu et des résultats des actions à entreprendre.

➤ La tristesse

La tristesse est une souffrance de l'âme provoquée par la perte de ce que nous aimons, ou l'absence de ce que nous désirons (Van Riet ; 1963). Elle est déclenchée dès le constat de la perte ou de l'absence. Autrement dit, la tristesse naît du sentiment d'une privation définitive ou de l'impossibilité de réaliser un souhait. Elle s'apparente à la notion de deuil en ce sens que le deuil est la réaction issue de la perte d'une personne familière ou aimée. Cette ressemblance se situe plus au niveau de la douleur vécue. Chez l'entrepreneur, la douleur vécue n'est que la conséquence de l'échec connu. Ainsi, la douleur de l'échec est la douleur du deuil qui se déclenche dès le constat de l'échec (Mbappe ; 2010). Etant donné que le deuil se rattache plus à la disparition d'une personne importante, il serait plus indiqué d'employer la notion de tristesse en lieu et place de celle de deuil chez l'entrepreneur. Alors, la tristesse de l'entrepreneur n'est que la conséquence de l'échec. Non seulement la conséquence de l'échec mais plutôt l'interprétation subjective faite de cet échec. Autrement dit, l'échec crée chez l'entrepreneur un sentiment de perte irréparable et de dévalorisation de soi (Gronier ; 2000). Alors que l'échec est réparable, dépassable (Mbappe ; 2010) ; pourvu que l'entrepreneur se résilie.

1-2- Les déterminants de la gestion des émotions

A travers nos recherches nous n'avons pas pu trouver d'écrits scientifiques se rapportant aux déterminants de la gestion des émotions de l'entrepreneur. Ainsi, la curiosité scientifique nous a poussé à essayer de voir comment l'individu parvient à gérer ses émotions négatives dans les autres domaines les plus émotifs. Parmi ces domaines, trois ont retenu notre attention : le milieu professionnel, le milieu social et le milieu académique.

1-2-1- Les déterminants de la gestion des émotions dans le milieu professionnel

Les recherches théoriques menées dans le domaine professionnel nous ont permis de retenir quatre variables pouvant permettre à un employé de mieux gérer ses émotions à savoir :

- **L'expérience de la gestion des émotions négatives (Bernard, 2007) :** Nous entendons par « expérience de gestion des émotions négatives » l'habitude qu'a un employé à être souvent confronter à des émotions négatives et à user de tactiques pour s'en sortir. Cette explication peut être appuyée par quelques extraits de deux des entretiens adressés à des professionnels du secteur de pompe funèbre par Bernard (2007). Premier professionnel (Responsable d'agence, 53 ans) : « ...selon certains d'entre eux l'expérience a pu renforcer

leur maîtrise de soi ». «...maintenant, ça ne me fait plus rien... ». Du premier extrait, il ressort qu'à force d'exercer dans ce secteur, ces employés ont fini par mieux contrôler leurs émotions négatives face à celles exprimées par les endeuillés. Le second extrait nous montre que plus on est habitué à faire face aux émotions négatives des endeuillés, plus il est facile de maîtriser ses propres émotions négatives. Deuxième professionnel (Porteur, 70 ans) : «...Il faut de la douceur, de l'accompagnement, ça s'apprend, ça s'apprend,...». On comprend par cette affirmation qu'à force d'exercer dans ce secteur on apprend à contrôler ses émotions négatives afin de mieux aider les endeuillés à sortir des leurs.

- **L'apprentissage (Chanlat, 2003)** : Jean-François Chanlat (2003) affirme : « L'intelligence émotionnelle est le résultat d'un processus d'apprentissage ». L'intelligence émotionnelle est une forme d'intelligence sociale qui implique l'aptitude à contrôler ses propres émotions et celles des autres, à discriminer entre elles et à utiliser cette information pour guider à la fois sa pensée et son action (Salovey et Mayer, 1990). Elle consiste également à mettre en avant les capacités du leader ou à expliquer ses performances personnelles et/ou celles de l'organisation par ses capacités à prendre conscience de ses propres émotions et celles d'autrui et à les réguler (Goleman, 1995). Ainsi, nous pouvons retenir l'apprentissage comme facteur susceptible de favoriser une meilleure gestion des émotions de l'employé.

- **La compétence technique (Bernard, 2007)** : Selon Julien Bernard (2007) « Une éventuelle compétence émotionnelle ne peut se développer que sur la base d'une solide compétence technique ». Or pour être émotionnellement compétent, il faut pouvoir mieux gérer ses émotions. Ainsi, la compétence technique est un déterminant d'une meilleure gestion des émotions.

- **Le degré d'attachement (Finemen, 1996)** : Finemen (1996) cité par Chanlat (2003) met dans la notion de degré d'attachement l'intensité de volonté et d'implication de l'employé dans la réalisation des buts de l'organisation. Ainsi, pour cet auteur, ce degré d'attachement peut être un facteur de contrôle des émotions de l'employé.

1-2-2- Les déterminants de la gestion des émotions négatives dans les milieux social et académique

Nos recherches dans le milieu social et le milieu académique nous a permis d'identifier deux variables pouvant favoriser une meilleure gestion des émotions de l'individu à savoir respectivement :

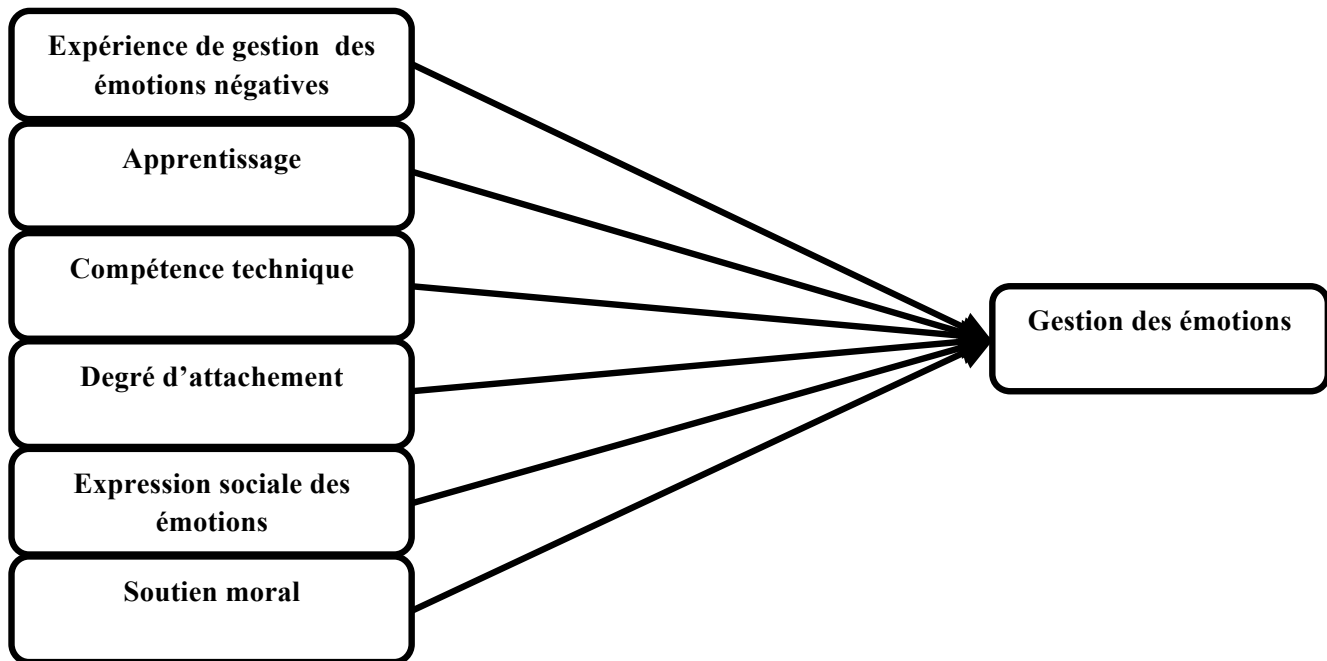
- **L'expression sociale des émotions (Zech et Rimé, 1994)** : Pour Freud, l'expression des émotions aurait un effet cathartique, soulageant, libérateur (Zech et Rimé, 1994). Cette affirmation se trouve renchérit par Glick et al. (1974), Schoenberg et al. (1975), Vachon et al. (1977), Mitchell et Glicksman (1977), Lehman et al. (1987), Ersland et al. (1989), Rimé et al. (1991), etc.

- **Le soutien moral (Duchesne et al. 2000)** : Selon Duchesne et al. (2000), le soutien moral d'un tuteur est nécessaire pour la maîtrise des émotions négatives de l'élève

En résumé, à l'issue de cette recherche théorique, nous avons pu identifier six variables pouvant favoriser une meilleure gestion des émotions négatives de l'individu à savoir :

- l'expérience de gestion des émotions négatives (Bernard, 2007),
- l'apprentissage (Chanlat, 2003),
- la compétence technique (Bernard, 2007),
- le degré d'attachement (Finemen, 1996),
- l'expression sociale des émotions (Freud cité par Zech, 1994),
- le soutien moral (Duchesne et al. , 2000).

Figure1 : Modèle conceptuel sous-jacent



2- Démarche adoptée

Cette recherche s'est appuyée sur une démarche méthodologique en deux étapes : une recherche documentaire et une étude qualitative à travers des entretiens semi-directifs avec quelques promoteurs de TPE.

L'objectif de notre étude étant de rechercher les déterminants d'une meilleure gestion des émotions de l'entrepreneur, l'étude documentaire réalisée a permis de construire le modèle conceptuel représenté à la figure 1. Le nombre des émotions étant confus et indéterminé (Scherer ; 1984), la recherche qualitative basée sur les entretiens semi-directifs a permis d'explicitier les émotions qui se manifestent chez l'entrepreneur et leurs déterminants. Ainsi, 20 entretiens ont été réalisés avec quelques promoteurs de TPE choisis par convenance et par boule de neige dans la ville de Cotonou. Chaque entretien a duré en moyenne une heure dix minutes. La ville de Cotonou a été choisie parce qu'elle présente une très forte concentration en promoteurs de TPE. L'encadré suivant présente le contenu du guide d'entretien utilisé.

GUIDE D'ENTRETIEN

Thème 1: Les émotions susceptibles d'entraver la détermination de l'entrepreneur au cours ses actions.

La question suivante étudie ce thème:

- 1- Pensez-vous que la vie professionnelle de l'entrepreneur est marquée par la manifestation d'émotions ?

Cette question comporte trois questions de relance:

- Si oui; lesquelles?
- Parmi les émotions énumérées, quelles sont celles qui sont susceptibles d'entraver la réussite de l'entrepreneur ?
- Si non; pourquoi?

Thème 2 : Les déterminants d'une meilleure gestion des émotions de l'entrepreneur.

Les questions suivantes étudient ce thème:

- 1- Pensez-vous qu'un individu qui a l'habitude de surmonter des émotions négatives peut facilement gérer celles qui entravent sa réussite en tant qu'entrepreneur ?

Cette question comporte trois questions de relance

- Par exemple, celui qui a l'expérience de la gestion des deuils peut-il avoir la facilité à contrôler ses émotions négatives en tant qu'entrepreneur ?
- De même, celui qui est habitué à surmonter les émotions négatives liées à un poste de travail précédemment occupé peut-il facilement maîtriser celles relatives à la fonction entrepreneuriale ?
- L'habitude à surmonter les émotions liées aux échecs scolaires est-elle un atout pour mieux gérer celles relatives à l'entrepreneuriat ?

- 2- Pour maîtriser ses émotions négatives en tant qu'entrepreneur, il faut apprendre à gérer les émotions. Êtes-vous de cet avis ?

- 3- Pensez-vous que lorsque l'entrepreneur maîtrise bien son domaine d'action, cela lui facilite la gestion des émotions négatives ?

GUIDE D'ENTRETIEN (SUITE)

- 4- Est-il vrai que plus l'entrepreneur est attaché au but visé, plus il lui est facile de surmonter les émotions négatives ?
- 5- Pensez-vous que l'entrepreneur doit partager ses émotions négatives avec son entourage pour pouvoir les surmonter facilement ?
- 6- Plus l'entrepreneur écoute les conseils de personnes ressources, plus il a de la facilité à gérer ses émotions. Etes-vous de cet avis ?
- 7- Selon vous, quels sont les autres facteurs pouvant aider l'entrepreneur à mieux gérer ses émotions ?

3- Résultats

Les données issues des entretiens semi-directifs ont été analysées par la technique de l'analyse de contenu.

L'analyse de contenu consiste à travailler sur les éléments significatifs d'une communication et vise l'objectivité des résultats (Vandercammen et Gauthy-Sinichal, 1999). Cet objectivité s'explique par la quantification des dits éléments significatifs. La technique de l'analyse de contenu est employée pour traiter toute forme de communications verbales qui interviennent dans la vie sociale, qu'il s'agisse de textes écrits (documents officiels, livres, journaux, etc.), ou oraux (radio, télévision, compte rendus d'entretiens, discussion de groupe, réunion, emploi du temps d'un responsable, etc.) (Grawitz, 2001).

Elle suit les étapes suivantes:

- retranscription des informations du discours verbal ou non verbal des répondants;
- découpage des dits informations;
- regroupement des informations découpées en des thèmes clés;
- codage des thèmes;
- analyse des thèmes par quantification.

Dans le cadre de nos recherches, cette technique a permis seulement de découper les informations collectées car ces informations ont un but exploratoire. Le tableau suivant présente les résultats de ce découpage.

Tableau 1 : Les émotions de l'entrepreneur

Question relative au thème 1	Items
Pensez-vous que la vie professionnelle de l'entrepreneur est marquée par la manifestation d'émotions ? Si oui; lesquelles?	La joie, la peur, le doute, la surprise, la colère, la tristesse, le dégoût
Si non; pourquoi?	—
Parmi les émotions énumérées, quelles sont celles qui sont susceptibles d'entraver la réussite de l'entrepreneur ?	La peur, le doute, la tristesse La peur, le doute, la surprise, la colère, la tristesse, le dégoût

Source : Nos entretiens semi-directifs

Des différents items du tableau 1 nous retenons la joie, la peur, le doute, la surprise, la colère, la tristesse, le dégoût comme les émotions manifestées par l'entrepreneur. La peur, le doute, la tristesse, la surprise, la colère et le dégoût sont celles susceptibles d'entraver la réussite de l'entrepreneur.

Tableau2: Les déterminants de la maîtrise des émotions de l'entrepreneur

Question relative au thème 2	Items
Q1 : Pensez-vous qu'un individu qui a l'habitude de surmonter des émotions négatives peut facilement gérer celles qui entravent sa réussite en tant qu'entrepreneur ?	Non je ne suis pas habitué à gérer les deuils. Mais les difficultés liées à ma vie quotidienne mon fait vivre diverses émotions négatives telles que la honte, la tristesse, le dégoût de la vie. Ce qui fait qu'aujourd'hui dans mon activité j'ai de la facilité à surmonter ses émotions Les humiliations, stress et traumatismes vécus entant qu'employé m'ont tellement fortifié que les émotions négatives qui se manifestent au cours de mes activités ne me déstabilisent pas. Parce que j'ai travaillé longtemps dans le secteur de pompe funèbre, je suis habitué à la gestion des émotions négatives. Ce qui fait qu'aujourd'hui je réussis à les surmonter facilement. Je ne sais pas si l'habitude des échecs scolaires peut permettre de surmonter les émotions négatives liées à l'entrepreneuriat Les échecs scolaires m'ont appris à surmonter la tristesse et la honte.
Q2 : Pour maîtriser ses émotions négatives en tant qu'entrepreneur, il faut apprendre à gérer les émotions. Êtes-vous de cet avis ?	Je n'ai jamais été formé sur la gestion des émotions ; ce sont mes expériences qui me guident Je ne sais pas s'il y a des formations en gestion des émotions. S'il en existe peut être ça peut aider
Q3 : Pensez-vous que lorsque l'entrepreneur maîtrise bien son domaine d'action, cela lui facilite la	C'est évident que lorsque vous maîtrisez bien ce que vous faites, rien ne peut vous décourager ni vous arrêtez Celui qui est compétent fait tout pour ne pas gagner la honte de

gestion des émotions négatives ?	l'échec. Il est donc prêt à surmonter toutes difficultés et par conséquent toutes émotions négatives
Q4 : Est-il vrai que plus l'entrepreneur est attaché au but visé, plus il lui est facile de surmonter les émotions négatives ?	Plus vous croyez en ce que vous faites plus vous êtes préparés à surmonter les émotions négatives Plus vous êtes attaché au but, plus vous êtes déterminé à réussir ; ce qui vous donne la force de dominer les émotions négatives
Q5 : Pensez-vous que l'entrepreneur doit partager ses émotions négatives avec son entourage pour pouvoir les surmonter facilement ?	Lorsque vous partagez vos émotions négatives, leur intensité diminue ; ce qui vous permet de vous libérer rapidement
Q6 : Plus l'entrepreneur écoute les conseils de personnes ressources, plus il a de la facilité à gérer ses émotions. Etes-vous de cet avis ?	Les conseils vous aident à banaliser les causes des émotions Les conseils permettent d'avoir des avis autres que ce qu'on imagine ; ce qui réduit l'intensité des émotions.
Q7 : Selon vous, quels sont les autres facteurs pouvant aider l'entrepreneur à mieux gérer ses émotions ?	Nous sommes en Afrique. Il faut obligatoirement se préparer contre les menaces invisibles Il faut être prêt à affronter la lourdeur administrative Il faut essayer de lire les pensées de votre entourage et anticiper sur les réactions négatives qu'il pourra avoir contre vous.

Source : Nos entretiens semi-directifs

De l'analyse du tableau 2, les items suivants (selon l'ordre des questions dans le tableau Q1, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7) peuvent être retenus comme déterminants de la maîtrise des émotions de l'entrepreneur : « être habitué à surmonter des émotions négatives », « maîtriser son domaine d'activité », « croire en sa capacité de réussite », « partager ses émotions avec des personnes crédibles », « écoutez les conseils des aînés », « s'approprier à affronter les éventuels obstacles administratifs et sociaux liés à l'environnement ».

4- Discussion et conclusion

La réussite des très petites entreprises, loin d'être limitée à des calculs économiques, financiers ou commerciaux, à des contraintes organisationnelles ou environnementales, peut s'étendre à la rationalité émotionnelle du promoteur. Cette nouvelle hypothèse nous a plongé dans une réflexion axée sur comment l'entrepreneur pourrait-il gérer ses émotions pour une meilleure réussite? En vue de répondre à cette interrogation, une étude théorique a été réalisée. A l'issue de cette étude, nous avons identifiés six facteurs pouvant favoriser une meilleure gestion des émotions de l'entrepreneur à savoir : l'expérience de gestion des émotions négatives, l'apprentissage, la compétence technique, le degré d'attachement aux buts, l'expression sociale des émotions et le soutien moral. En vue de confronter ces résultats théoriques aux réalités de terrain, des entretiens semi-directifs ont été réalisés. L'analyse de contenu de ces entretiens nous a permis de dégager les items suivants : « être habitué à surmonter des émotions négatives », « maîtriser son domaine d'activité », « croire en sa capacité de réussite », « partager ses émotions avec des personnes crédibles », « écoutez les conseils des aînés », « s'approprier à affronter les éventuels obstacles administratifs et sociaux liés à l'environnement ».

Des résultats de terrain, nous pouvons déduire que certains items concordent avec les déterminants théoriques identifiés. Ainsi, «*être habitué à surmonter des émotions négatives*» peut concorder avec l'expérience de gestion des émotions négatives de Bernard (2007). De même, «*partager ses émotions avec des personnes crédibles*» se rapporte à l'expression sociale des émotions de Freud cité par Zech (1994). Le soutien moral de Duchesne et al. (2000) peut s'accorder avec : «*écoutez les conseils des aînés*». La compétence technique de Bernard (2007) peut correspondre à : «*maîtriser son domaine d'activité*». L'attachement aux buts de Finemen (1996) peut aussi se comprendre par : «*croire en sa capacité de réussite*». Ainsi, des six déterminants théoriques identifiés, cinq sont confirmés. Seul le déterminant «*apprentissage*» de Chanlat (2003) n'a pas été confirmé. L'analyse de ces entretiens nous a également permis de dégager un déterminant supplémentaire (la préparation culturelle). Ce déterminant s'identifie à travers l'item : «*s'apprêter à affronter les éventuels obstacles administratifs et sociaux liés à l'environnement*». La préparation culturelle se comprend alors comme l'ensemble des dispositions prises par l'entrepreneur en vue de faire face aux obstacles liés aux croyances et normes de l'environnement social et administratif. Plus l'entrepreneur est préparé à affronter les obstacles liés à l'environnement, plus l'intensité des émotions négatives relatives à leur survenance est faible et plus il a de la facilité à les maîtriser. Donc, la préparation culturelle de l'entrepreneur peut avoir une certaine influence sur sa capacité à gérer les émotions.

A l'issue de cette étude, nous retenons sept facteurs pouvant déterminer une meilleure gestion des émotions de l'entrepreneur à savoir : l'expérience de gestion des émotions négatives, la compétence technique, l'apprentissage, le degré d'attachement aux buts, l'expression sociale des émotions, le soutien moral et la préparation culturelle.

Cette conclusion n'est pas définitive. Elle n'est que le résultat d'une étude exploratoire. Ces sept déterminants identifiés seront alors testés à travers une étude quantitative pour des résultats plus approfondis. De plus, ces déterminants sont communs à l'ensemble des émotions négatives de l'entrepreneur. La suite de la recherche s'intéressera aussi aux déterminants de chacune des émotions (peur, doute et tristesse) de façon séparée. Donc la recherche se poursuit.

Bibliographie

- Bernard J. (2007), « La gestion des émotions aux pompes funèbres, une compétence reconnue », Les usages sociaux de la compétence, Vol. 99.
- Binet A. (1895), « La peur chez les enfants », L'année psychologique, Vol. 2. pp. 223-254.
- Bouvier-Patron P. (1996) « La question de la réduction d'incertitude chez F. Knight », L'actualité économique, vol. 72, n°4, p. 397-415
- Brunet-Mbappé A. (2010), «L'entrepreneur français : un trapéziste sans filet. Pour que l'entrepreneur échoue avec les honneurs».
- Bobot L. (2010), « L'intelligence émotionnelle est-elle un atout en négociation commerciale ? », Management Prospective Ed. | Management & Avenir, n° 31, p.407 – 430

- Chanlat J-F. (2003), « Émotions, organisation et management : une réflexion critique sur la notion d'intelligence émotionnelle », Travailler, n°9, p.230.
- Cosnier J. (2004), « Les émotions et les sentiments », Cours Lyon-Beyrouth
- Dejoux C. et al. (2006), « Compétences émotionnelle et d'apprentissage des dirigeants : Le cas d'une entreprise française de service », ESKA | Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels, 28 - Vol. XII, p.165 – 189
- Duchesne S. et Larose S. (2000), « Pour une approche développementale en tutorat maître-élève », Pédagogie collégiale, Vol. 13, n°4.
- Ekman P. (1992), «An argument for basic emotion •, Cognition and emotion»
- Evrard F. et C. Adam (2005), « Donner des émotions aux agents conversationnels », Toulouse cedex 4 (France).
- Fineman S. (1996), « Emotion and Organizing », in Clegg S., Hardy C., Nord W., Handbook of Organization Studies, Londres, Sage.
- Grawitz M. (2001), « Méthode des sciences sociales », Paris, Dalloz
- Girandola F. (2000), « Peur et persuasion : Présentations des recherches (1953-1998) et d'une nouvelle lecture », L'année psychologique, Vol. 100, n°2.pp. 333-376
- Gronier G. (2000), « Les activités coopératives dans une démarche de conception : confrontations des activités de coopération en réunions de travail et à travers un collectif », Université de Metz, Département de Psychologie, Faculté des Lettres et Sciences Humaines, Île du Saulcy 57000 METZ.
- Robichaud Y. (2006), « L'influence des motivations pression-attraction («push-pull») sur la conduite d'une petite entreprise lors de la phase de création : une comparaison hommes/femmes », 8^{ème} Congrès International Francophone en Entrepreneuriat et PME
- Soulet M. (2003), «Penser l'action en contexte d'incertitude : une alternative à la théorisation des pratiques professionnelles ? »,Nouvelles pratiques sociales, vol. 16, n° 2, p.125-141
- Scherer, R., K. (1984), « Les émotions : fonctions et composantes », Cahier de psychologie cognitive, vol. 4, n°. 1, p. 9-39.
- Tounés A. (2007), « L'intention entrepreneuriale des étudiants : le cas français », Revue des Sciences de Gestion, Direction et Gestion, n°219, p. 57 – 65
- Valéau P. (2007), « L'engagement des entrepreneurs : des doutes au second souffle », Revue Internationale des PME, Vol 20, n°1, p. 121-154
- Vandercammen et Gauthy-Sinéchal (1999), « Recherche marketing : Outil fondamental du marketing », Perspectives marketing, Bruxelles, De Boeck
- Van Riet S. (1963), « Joie et bonheur dans le traité d'al-Kindi sur l'art de combattre la tristesse », Revue Philosophique de Louvain, Troisième série, Tome 61, pp. 13-23.
- Zech E. Rimé B. (1994), « La gestion du deuil et la gestion des émotions », Université Catholique de Louvain, Faculté de Psychologie et des Sciences de L'Education, Louvain-La-Neuve »