



Différenciation des savoirs, segmentation des collectifs et trajectoires socio-professionnelles des chauffeurs-livreurs de messagerie et de fret express

Céline Cholez

► To cite this version:

Céline Cholez. Différenciation des savoirs, segmentation des collectifs et trajectoires socio-professionnelles des chauffeurs-livreurs de messagerie et de fret express. 4ème Conférence Intermédiaire : " Savoirs, Travail et Organisation ", Association Internationale de Sociologie (RC52), Sep 2004, France. <halshs-00371046>

HAL Id: halshs-00371046

<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00371046>

Submitted on 26 Mar 2009

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Céline CHOLEZ

Maître de Conférence

Laboratoire CRISTO - Université Grenoble 2

Celine.Cholez@upmf-grenoble.fr

Différenciation des savoirs, segmentation des collectifs et trajectoires socio-professionnelles des chauffeurs-livreurs de messagerie et de fret express

Papier présenté à l'Association Internationale de Sociologie (RC52)

4ème Conférence Intermédiaire : « Savoirs, Travail et Organisation »

22-23-24 septembre 2004

L'activité professionnelle du chauffeur-livreur présente le paradoxe suivant : bien qu'ancienne, apparemment assez complexe et essentielle à la vie de la cité, elle n'a jamais fait l'objet d'aucune reconnaissance ni dans le champ social des professions ni dans le champ scientifique. Il n'existe ni qualification institutionnelle, ni formation professionnelle ni communauté de travailleurs, revendiquant elle-même ce qu'est un chauffeur-livreur professionnel. Doit-on en conclure que la livraison ne requiert aucun savoir ou savoir-faire particulier ? Et comment expliquer qu'elle n'a donné lieu à aucune identité collective institutionnellement établie ?

J'ai été amenée à me poser ces questions dans le cadre d'une thèse financée par le ministère des transports qui s'intéressait aux pratiques professionnelles des chauffeurs-livreurs à deux titres : d'une part dans le but de mieux cerner les problèmes de la livraison urbaine et d'adapter les solutions d'aménagements à la situation vécue par les transporteurs et d'autre part afin de faire avancer les discussions sur la refonte de la convention collective des transports, jugée dans l'impasse depuis plusieurs années. Syndicats de patrons et de salariés s'accordent sur l'obsolescence de la nomenclature des emplois actuellement en vigueur. Basée sur des critères de gabarit du véhicule conduit et de distance parcourue cette dernière ne reconnaît pas un certain nombre d'emplois parmi lesquels celui de chauffeur-livreur. L'Union Française des Transporteurs¹ propose une nouvelle classification des conducteurs, basée sur des critères de compétences et de responsabilité, qui permettrait notamment d'accorder une réelle qualification aux chauffeurs-livreurs en identifiant précisément les savoir-faire que requiert l'exercice de leur emploi. Centrée autour de la notion d'autonomie et de gestion des situations imprévues, la grille avancée par les syndicats patronaux renverserait la hiérarchie

¹ Qui regroupe l'ensemble des syndicats patronaux du transport.

professionnelle puisque des conducteurs de poids lourds de grands gabarits affectés à des lignes régulières seraient classés en dessous de livreurs de ville conduisant des véhicules légers, ce que contestent les syndicats salariés.

Le ministère des transports souhaitait donc savoir s'il existait un métier de chauffeur-livreur et si oui, quel en était le contenu ? Par métier, on désigne généralement à la fois une pratique professionnelle comme ensemble de procédés techniques et une condition sociale, par la participation à une corporation qui dispose d'une structuration particulière de son marché du travail. Les gens de métier correspondent à un groupe professionnel disposant d'un ensemble de savoirs et de savoir-faire et d'une identité commune leur permettant de faire reconnaître ou défendre leurs intérêts par le biais de luttes revendicatives ou d'organisations institutionnelles. Or l'absence de communauté institutionnellement établie, revendiquant elle-même ce qu'est un chauffeur-livreur professionnel rendait complexe une telle opération. Il m'a alors semblé plus pertinent d'emprunter la notion de rôle professionnel à l'approche interactionniste (Hughes EC (1996)). On peut en effet considérer que toute activité professionnelle sécrète un ou plusieurs rôles qui permettent aux travailleurs de se situer socialement, de disposer d'un cadre de référence, de normes de comportement dans la vie sociale, pour eux et pour les autres.

Ces rôles se composent d'un savoir-y-faire (composé de savoirs procéduraux, pratiques et sociaux), de schèmes de perception et de pratiques ainsi que de normes et valeurs spécifiques. Ils sont le produit des conditions concrètes d'exercice (dépendant de la position de l'activité dans la division technique du travail) décryptées et travaillées différemment en fonction des trajectoires socioprofessionnelles des travailleurs par le biais des socialisations passée et anticipatrice. Considérant que les individus ne se déplacent pas au hasard dans l'espace professionnel, on peut faire l'hypothèse que les travailleurs partageant les mêmes types de trajectoires partagent également les mêmes définitions des situations concrètes de travail et forment des segments divisant le groupe professionnel. Il s'est alors moins agité pour moi de déterminer si les chauffeurs-livreurs possèdent ou non un métier que de repérer les déterminants et les composantes du ou des rôles professionnels générées par l'activité de livraison. L'absence d'identité professionnelle institutionnalisée ne pourrait-elle trouver une explication dans une segmentation perpétuelle des groupes de chauffeurs-livreurs sous l'effet de la structuration du marché du travail ?

L'enquête a reposé sur une méthodologie qui croisait approche quantitative et qualitative. J'ai procédé à une analyse secondaire des données statistiques disponibles sur les

conducteurs professionnels et à un traitement des données annuelles sociales de la caisse de retraite du transport (C.A.R.C.E.P.T.) qui permet de mettre à jour des idéaux-types de trajectoires socioprofessionnelles. Parallèlement, j'ai mené des observations directes au sein d'entreprises (7) de transport aux tailles et aux degrés de rationalisation technique variables, j'ai interviewé des responsables d'établissements (15) de messagerie et leur supérieurs hiérarchiques, réalisé 50 entretiens approfondis avec des chauffeurs-livreurs et suivi une quarantaine de livreurs en tournée (ce qui représente 120 journées d'observation réparties sur une durée de 3 ans).

1. POSITION DE LA LIVRAISON DANS LES DIVISIONS SOCIALE ET TECHNIQUE DU TRAVAIL

Afin de répondre à ces questions, il m'a semblé indispensable de positionner l'activité de livraison dans les divisions techniques et sociales du travail. Division technique : à quel faisceau de tâches correspond cette appellation ? quelles en sont les contraintes d'exercice ? quelle place occupe la livraison dans quel système productif ? Division sociale : dans quel espace professionnel s'inscrit le poste de chauffeur-livreur ? à quel système d'opportunité donne-t-il accès ? quelles relations les livreurs entretiennent-ils avec les autres professionnels du transport ?

1.1. Contraintes de la livraison

Le transport routier de marchandises apparaît depuis longtemps comme un secteur économique très hiérarchisé en situation permanente de surcapacité qui l'expose à la domination des chargeurs. Bien que plus concentrés que le transport de lots, la messagerie et le fret express ne semblent pas davantage maîtriser la chaîne logistique à laquelle ils participent. La transformation des échanges dans le sens d'une dépondéralisation et d'une augmentation des envois et le développement des démarches « logistiques » a accru la recherche systématique des prix les plus bas pour des services de plus en plus personnalisés pour chaque client et le développement d'une sous-traitance « d'exploitation » aux maillons extrêmes de la chaîne de transport, c'est-à-dire, au poste de chauffeur-livreur. Soumis à de fortes pressions tarifaires, ces non-salariés ne peuvent s'en sortir qu'en accumulant les heures de travail et en recourant à la fraude (sur les poids transportés notamment).

Il convient de préciser quelques points quant à l'organisation du travail la plus répandue dans la messagerie et dans le fret express. Effectuée sur le territoire national, la messagerie et le fret express consistent à transporter des colis de petite taille selon un système de groupage-dégroupage. Les marchandises enlevées la journée sont transportées entre les plates-formes la nuit et distribuées chez le destinataire le lendemain. Le chauffeur effectue les étapes ultimes (la première et la dernière) de la chaîne logistique. Son travail consiste à prendre la marchandise à quai pour la livrer au destinataire et enlever des produits conditionnés chez un client de son agence pour le réseau national. La distribution est organisée sous la forme de tournées définies par le responsable d'exploitation ou le directeur de l'établissement.

Dans toutes les entreprises contactées, les chauffeurs-livreurs ont des tournées attitrées. Dans la plupart des cas, selon leurs employeurs « *en raison de leur connaissance du terrain* », ce sont eux qui classent seuls leur tournée le matin et chargent leurs camions. Presque toutes les entreprises contactées ont équipé leurs véhicules de téléphones ou de radio ; l'une d'entre elles possède un repérage satellitaire pour une communication directe par informatique embarquée. Généralement, les chauffeurs-livreurs ne « *rendent leurs comptes* »² que le soir, même s'ils reviennent plusieurs fois dans l'établissement au cours de la journée. Un grand nombre d'opérations sont donc sous la responsabilité du chauffeur-livreur et l'on pourrait s'attendre à une relative formalisation de ces tâches qui ont des effets majeurs sur la productivité de l'établissement. Il n'en est rien.

Lors de la passation d'un questionnaire téléphonique (auprès de 15 entreprises de messagerie et fret express qui représentent près de 33 000 salariés et 640 établissements répartis sur le territoire français), j'ai été surprise par certaines réponses à la question portant sur la définition des tâches du chauffeur-livreur. Dans 13 cas (sur 15) il m'a seulement été répondu : « *livrer* ». Il a souvent été nécessaire de relancer, voire de suggérer des réponses pour obtenir plus de détails³. Au bout du compte, les tâches citées correspondent soit à l'évidence (livrer, conduire, charger et décharger le camion, etc.) soit à la part visible du travail pour l'employeur (entretenir le véhicule, transmettre les informations, etc.). En dehors de ces quelques points, les savoirs et les savoir-faire que les chauffeurs-livreurs mettent en œuvre pour respecter les normes de production semblent constituer une réelle boîte noire pour

² C'est-à-dire qu'ils rendent les bons de livraison et informent leurs responsables ou une personne chargée de la saisie des informations sur la livraison des éventuels incidents survenus pendant la journée.

³ « *Charger et décharger le camion* », « *servir le client selon ses demandes* », « *faire des enlèvements* », « *livrer à temps* », « *conduire* », « *faire attention aux papiers* », « *transmettre les informations* » et « *entretenir le véhicule* ».

leurs employeurs. L'un des responsables interrogés a d'ailleurs reconnu que la manière dont les incidents se résolvent constitue « *une énigme* » pour lui : « *il y a des choses qui se règlent dont on n'a jamais connaissance* ».

On peut dire que les prescriptions émanant de la hiérarchie se limitent dans bien des cas à quelques consignes du type : « *débrouillez-vous mais livrez le plus de marchandises possibles* » et « *soyez un commercial* ». A l'analyse des entretiens, des réponses au questionnaire téléphonique et des écrits à l'intention des livreurs on peut se demander dans quelle mesure ces derniers ne disposeraient pas d'une forme d'autonomie du type de celle qu'a décrite Gilbert de Terssac (1992) : un échange entre une certaine maîtrise du travail et l'acceptation de volumes élevés de production.

L'étude des manuels de chauffeurs-livreurs établis par certaines entreprises dans le cadre de la certification ISO9002 est à ce titre éclairante. Le manuel de l'entreprise C rappelle que le chauffeur-livreur doit « *en principe livrer : chez un particulier au seuil de son domicile, dans une entreprise au pied du véhicule, chez un commerçant à l'entrée du magasin* » mais il est précisé la consigne suivante : « *pour soigner votre service, mettez le colis où le client le souhaite si cela vous semble possible et proche* ». Cette formule montre bien que la question des limites de l'exigence du client est entièrement laissée à l'appréciation du chauffeur-livreur qui doit s'en remettre à son « *sens commercial* ». « *Sens commercial* » qui lui dicte, selon les termes d'un employeur interviewé : « *d'être entièrement tourné vers son client* », de « *tout faire pour le satisfaire* ».

On mesure alors par quels mécanismes concrets les chauffeurs-livreurs de messagerie et fret-express se trouvent exposés aux tensions issues des décalages entre les différents procès de production. Qu'ils soient salariés ou non, les chauffeurs-livreurs par leur position aux étapes extrêmes dans l'acheminement des marchandises sont en permanence confrontés :

- aux décalages entre les procès de production qui induisent une complexification des tournées, les destinataires voulant tous être livrés en même temps et « à temps » (pas en fin de mois, pas quand il n'y a plus de place, pas quand il n'y a plus de main d'œuvre, etc.) et un allongement du temps de travail, les expéditeurs repoussant tous les enlèvements à des heures de plus en plus tardives.
- aux exigences des « clients » pour lesquels il faut concéder de plus en plus de « services » dont certaines tâches de manutention ou de services connexes comme la mise en rayon, l'étiquetage voire l'emballage ou encore l'enlèvement impromptu.

- et aux pressions économiques émanant du rapport de force déséquilibrés entre les agents interdépendants de cette configuration (producteurs, transporteurs et distributeurs) qui impliquent des tentatives de transferts de la fraude et de la faute et une augmentation des procédures administratives.

Par ailleurs, l'évolution des échanges et de l'espace urbain rendent ce dernier de moins en moins adapté à la livraison. On citera les contraintes suivantes rencontrés par les chauffeurs-livreurs aux cours de leurs différentes tournées :

En périphérie :

- Extension des tournées de périphérie pour desservir un périurbain en perpétuel croissance, or ces rallongements spatiaux ne correspondent pas à une augmentation du temps. Les destinataires (notamment les expéditeurs) même situés loin de la ville-centre, ont les mêmes exigences que les autres en matière d'horaires.
- Des rocades saturées aux heures de pointes (au moment où les chauffeurs partent ou rentrent de tournée) et des zones industrielles au plan de circulation et aux aménagements compliqués pour qui les sillonne : tout est facilité pour qui veut emprunter la rocade, mais pour qui veut la traverser, les obstacles se multiplient (glissières de sécurité, interdictions de tourner, absence de voies d'accès, etc.).
- Des clients difficiles : les habitants des quartiers dits sensibles et les grandes surfaces. Dans le premier cas les transporteurs se plaignent de vols et agressions. Dans le second cas plusieurs problèmes : les files d'attente s'allongent aux quais de déchargement tandis que les contrôles à tous les niveaux se multiplient et que les réceptionnaires se montrent très tatillons utilisant le refus des marchandises comme mode de gestion de leur comptabilité et de leur main d'œuvre. Pour les chauffeurs-livreurs ce côté aléatoire des livraisons en grande surface est extrêmement contraignant : qu'on imagine les effets sur une tournée d'un refus de plusieurs palettes tôt le matin, c'est de la manutention dans l'espace réduit du camion pour toute la journée, afin d'accéder aux autres marchandises.

En centre-ville :

- Des quartiers historiques à forte densité d'habitation très étroits, des zones piétonnes souvent occupées par des terrasses de cafés, présentoirs ou animations commerciales diverses et une absence quasi systématique de zone de réception de la marchandise. La rue est souvent le seul espace disponible pour effectuer les tâches de manutention (d'où problème de sécurité et de conflits).

- L'augmentation et la diversification du trafic a pu générer une réelle concurrence pour l'espace public surtout pour les places de stationnement (avec les automobilistes et avec les bus notamment).
- La question de la livraison urbaine a été essentiellement traitée à partir de mesures réglementaires : arrêtés municipaux interdisant les véhicules d'un certain gabarit (la taille varie selon les villes), la livraison à certaines heures et dans un certain périmètre (généralement l'hypercentre), réservation de places de stationnement pour cette activité, etc. Si ces mesures ont été prises pour maîtriser un tant soit peu l'activité de desserte urbaine, elles ont été décidées sans concertation et sans la moindre prise en compte des contraintes inhérentes à la profession et constituent une contrainte supplémentaire pour les livreurs.

1.2. Position sociale de la livraison

J'ai dit qu'il n'existait aucune qualification institutionnelle de chauffeur-livreur. Si l'on analyse les classifications administratives ou professionnelles, on remarque que le terme de livraison a souvent été utilisé, au cours de l'histoire, pour désigner la position la plus basse dans la hiérarchie professionnelle. Dans le compte d'autrui comme dans le compte-propre, le chauffeur-livreur en milieu urbain se définit par tout ce qu'il a en moins par rapport au chauffeur longue distance : un camion moins gros, un trajet et un temps de travail moins long, des savoir-faire moins développés (voire absents), une autonomie moins grande (voire pas d'autonomie), des responsabilités moins importantes, etc.. Le terme même "livreur" semble parfois utilisé pour désigner ce qu'il y a de plus petit : petit camion, petits colis, petite distance... ne parle-t-on pas, par ailleurs, des grands routiers ?

Le transport routier de marchandises constitue un espace professionnel extrêmement hiérarchisé au sein duquel les chauffeurs-livreurs occupent les positions les plus basses, hiérarchisation qui place le grand routier au sommet et le « *petit livreur* » au plus bas de l'échelle. Sur le plan des rapports interprofessionnels, cette distinction sociale a fonctionné jusqu'à très récemment. Dans les entreprises de messagerie et fret express de transport observées, j'ai pu constater une très nette répartition dans l'espace entre les livreurs et les conducteurs de lignes régulières.

Selon les employeurs interrogés, le poste de chauffeur-livreur est très dur et mal payé. Les possibilités d'ascension sociale apparaissent dans les discours comme une contrepartie

aux faibles rémunérations accordées aux personnels situés au plus bas de la hiérarchie. Employeurs et conducteurs présentent donc cet espace professionnel hiérarchisé comme extrêmement mouvant et l'étude des carrières tend à confirmer cette représentation. La livraison semble s'insérer dans un système d'opportunités vaste et ouvert. Il faut d'abord remarquer que la plupart des chauffeurs-livreurs de l'échantillon sont d'origine ouvrière (31/46) et ne disposent soit d'aucune formation (20/46) soit d'un CAP (22/46) dans un autre domaine, souvent les métiers de bouche. Il apparaît ensuite que pour la plupart des interviewés, ce poste constitue une étape dans des carrières aux formes variées. Différentes trajectoires sociales les ont conduit à ce poste qu'ils espèrent quitter pour des destins distincts.

La basse position de la livraison dans la hiérarchie sociale et professionnelle en fait souvent soit un ultime recours (pour des routiers qui ont du quitter la longue distance ou pour des sous-traitants rejetés de salariat), soit un tremplin vers d'autres professions du transport (grand routier, conducteur de ligne, transporteur, agent de maîtrise). Si l'on synthétise les résultats de l'analyse des trajectoires, il se dégage 6 figures : le jeune débutant dans le transport, le chauffeur-livreur de plus de 40 ans qui « attend son tour » pour un poste d'agent de maîtrise, l'indépendant dont l'affaire est florissante, l'indépendant en situation très précaire, le chauffeur-livreur qui a échoué dans ses tentatives d'ascension et est resté livreur à la même qualification toute sa carrière et enfin celui qui a occupé antérieurement un poste de conduite professionnellement plus prestigieux (grand routier ou même conducteur de lignes) ou un poste d'agent de maîtrise.

Ces contraintes principalement d'ordres temporel et social constituent un matériau sur lequel vont s'exercer un certain nombre de savoirs, de savoir-faire et de savoir-vivre. La population de chauffeurs-livreurs se scinde en deux selon la manière dont ils vont percevoir et gérer ces contraintes. Pour certains, ce sont des atouts qui permettent de dépasser les normes de production attendues par la hiérarchie et de mettre en œuvres les compétences de véritables « hommes de métier ». Pour d'autres, il s'agit à la fois d'éléments de pénibilité témoignant de la bassesse d'un travail, considéré comme un « gagne-pain » et de ressources pour limiter les charges de travail et maintenir à distance les exigences patronales.

2. DEUX ROLES PROFESSIONNELS : LE METIER ET LE GAGNE-PAIN

L'analyse des pratiques et des représentations de 50 chauffeurs-livreurs a permis de dégager deux rôles professionnels idéal-typiques que j'ai qualifié de « métier » et de « gagne-

pain ». Ces deux rôles ont pour point commun de reposer essentiellement sur deux catégories de savoirs : des savoir-faire en matière de gestion du temps et de l'espace et des savoirs sociaux qui permettent de gérer les relations avec les autres usagers de la voirie, les clients et les autres acteurs des entreprises de messagerie. Mais le contenu de ces savoirs diffèrent car ils sont élaborés afin de respecter des objectifs opposés. En effet, on constate que certains chauffeurs-livreurs mettent en œuvre des compétences opérationnelles permettant de dépasser les normes de production attendues par la hiérarchie, tandis que d'autres construisent des savoirs et des savoir-faire contre-productifs visant à limiter les charges de travail et à maintenir à distance les exigences patronales.

Cette différence est particulièrement nette lorsque l'on analyse la manière dont les chauffeurs-livreurs gèrent leur temps. Pour les chauffeurs-livreurs relevant du rôle professionnel du métier, qu'il s'agisse des distances entre points de livraison ou de contraintes liées à la ville, qu'on parle de connaissances des rues ou des clients, l'enjeu est toujours le gain ou la perte de temps et donc l'optimisation des différents temporalités qu'ils doivent articuler (la leur mais aussi celle des autres livreurs, celle des autres usagers de l'espace urbain et surtout celle de leurs clients). Les chauffeurs-livreurs relevant du rôle professionnel du gagne-pain connaissent les « trucs » et lieux de pause qui permettent d'assouplir le rythme de travail. L'inadaptation des espaces industriels et urbains génère de multiples obstacles (embouteillages, conflits avec les autres usagers de la voirie, forces de l'ordre, exigence de sécurité) qui apparaissent comme des ressources de légitimation d'une moindre productivité.

Dans les deux rôles professionnels, la maîtrise du temps repose sur des savoirs sociaux. Eviter les conflits avec les autres usagers de la voirie, entretenir un réseau de sociabilité-solidarité avec les autres professionnels de l'espace urbain (confrères livreurs, chauffeurs de bus, policiers), développer des relations personnelles avec les clients soignés souvent au-delà de ce qui est demandé ou avec les autres personnels de l'entreprise de messagerie (opératrice de saisie, manutentionnaires et chefs) permet aux chauffeurs-livreurs relevant du rôle professionnel du métier de se constituer des réserves de temps et donc des marges de manœuvres et d'initiatives qui rendent maître du travail. Dans le cas du gagne-pain, la récupération du temps de travail pour soi et l'obtention de marges de manœuvres provient essentiellement de savoirs sociaux de négociation avec des clients mais aussi les autres personnels de l'entreprise de messagerie particulièrement les chefs, dont on entretient régulièrement la tolérance.

Les deux rôles professionnels ne se différencient pas que sur le plan des pratiques. Ils correspondent à des représentations antagonistes de l'activité. Les chauffeurs-livreurs

fortement investis dans le travail de livraison identifient leur activité à un métier, revendiquent la détention d'une réelle autonomie et d'une qualification spécifique reposant sur l'habileté et l'expérience professionnelles indispensables pour bien faire le travail. Les chauffeurs-livreurs pratiquant le freinage nient l'existence de savoir-faire au profit de la facilité de la tâche et de l'habitude et considèrent qu'ils ne font qu'échanger leur force de travail contre un salaire.

3. LES ROLES PROFESSIONNELS ADEQUATS AUX TRAJECTOIRES

En fonction de leurs carrières, les chauffeurs-livreurs vont adopter l'un ou l'autre de ces rôles professionnels. En effet chaque rôle a été croisé avec différentes données socio-démographiques telles que l'origine sociale, la formation, le capital social (mesuré par le travail du conjoint et la situation immobilière), le statut (indépendant ou salarié), le nombre d'années dans le poste, le véhicule conduit, le type de tournée, l'emploi occupé précédemment et l'évolution envisagée. La position dans l'espace professionnel, déterminée par le statut et par l'orientation des trajectoires passées et escomptées apparaît comme le facteur le plus significatif pour rendre compte des différences au sein de la population observée. Les autres variables n'interviennent que par la médiation de cette position.

Globalement il apparaît que plus la position dans l'espace professionnel est haute (soit parce qu'on est indépendant soit parce que la pente de la trajectoire est essentiellement ascendante) plus la référence au métier est forte. Inversement plus la position est basse (pour les indépendants par l'évaluation d'un risque prévisible de faillite et pour les salariés par une conception de la livraison comme une position de repli difficile à quitter) et plus les sous-thèmes relevant du gagne-pain abondent dans les discours. Les différents cheminements qui sillonnent l'espace professionnel des transports et conduisent certains à l'indépendance, d'autres à différents postes de conducteurs routiers ou à la maîtrise, d'autres encore à la livraison comme un retour au point de départ, produisent des positions particulières qui orientent les identifications professionnelles.

J'ai ainsi pu repérer trois processus selon que ce sont les trajectoires passées, les trajectoires anticipées ou les trajectoires "manquées" qui sont les plus déterminantes dans l'élaboration de ces rôles professionnels. Lorsque les rôles hérités des expériences passées correspondent à une identité plus valorisante que celle associée à la nouvelle activité, comme dans le cas des anciens routiers, il semble se produire une rupture entre l'identité pour soi (ce que l'on pense être vraiment) et l'identité pour autrui (ce que les autres croient que l'on est).

Le rôle professionnel qui en résulte repose essentiellement sur les normes et valeurs de l'ancien groupe d'appartenance et sur les produits d'une distanciation systématique par rapport aux pratiques, aux normes et aux valeurs de ceux qui exercent la même activité mais auxquels on refuse de s'identifier.

Ainsi les chauffeurs-livreurs qui ont été conducteurs en longue distance perçoivent leur nouvelle position sociale à partir des taxinomies des grands routiers. Ils inscrivent la livraison au plus bas de la hiérarchie sociale et professionnelle. Ils voient la « *petite livraison* » comme un tâche requérant peu de compétences, n'offrant ni possibilité d'initiatives ni réelle marge de manœuvre. La place de la livraison dans la division technique du travail renforce le sentiment de contrainte et de domination : non seulement le travail est sans intérêt mais il est aussi dur physiquement et nerveusement par le manque de respect des autres, clients et usagers de la voie publique. L'interprétation du rôle professionnel correspond à un prolongement des savoirs pratiques et sociaux acquis au cours de l'expérience en longue distance. L'équilibre entre maintien de l'ancienne identité et distanciation d'avec toute activité de travail semble résulter des perspectives de réintégration d'une position plus prestigieuse. Moins les chauffeurs-livreurs anciens routiers entrevoient de possibilités de retourner à la longue distance, plus ils adoptent une position de retrait vis-à-vis de la livraison en particulier et de l'activité professionnelle en général.

Le second processus observé renvoie à la construction de rôles professionnels à travers les prismes de la socialisation anticipatrice⁴. La notion de socialisation anticipatrice implique que les individus n'ont pas encore intégré les normes et valeurs du groupe visé. Parmi la population étudiée, il s'agit principalement de jeunes chauffeurs-livreurs débutants qui aimeraient être soit lignards, routiers ou conducteurs internationaux en VL soit responsables administratifs et de chauffeurs-livreurs plus expérimentés qui aspirent aux postes de maîtrise. Tous les livreurs en ascension sociale revendiquent un fort sentiment d'autonomie basé sur l'existence de réelles possibilités d'initiatives et la capacité à faire preuve de responsabilité. Les contraintes issues de la division technique du travail sont transformées en « matière à savoirs et savoir-faire » : le nombre d'expéditions augmente tandis que les marges de temps sont de moins en moins élastiques mais le bon chauffeur-livreur parvient à tout livrer au juste temps ; les clients sont de plus en plus exigeants mais le bon chauffeur-livreur sait les satisfaire ; la ville génère de multiples obstacles que le bon chauffeur-livreur sait contourner.

Le troisième processus qui s'est dégagé de l'analyse correspond aux chauffeurs-

⁴ Merton RK (1965)

livreurs dont le précédent emploi n'était pas suffisamment valorisant pour qu'ils aient souhaité en conserver les traces et qui ne se projettent pas ou plus dans l'avenir. Rester livreur ne peut être perçu comme un échec qu'au regard de l'importante mobilité professionnelle que connaissent la plupart des membres de cette catégorie. C'est en référence à ces trajectoires "manquées" que se construit la pratique de ces travailleurs. Tout se passe comme si leur distance à la norme de mobilité se traduisait par une distance à la pratique professionnelle et aux collectifs de travail. Retards, absentéisme, freinage sont autant de manière de dire son désengagement et de détourner pour soi un temps consacré à la vente de sa force de travail. Comme dans le cas des anciens routiers, la place de la livraison dans la division technique et sociale du travail et les contraintes qui en découlent sont perçues comme un signe de la domination et de l'absence de pouvoir que confère le travail.

4- LA DIFFICILE EMERGENCE D'UNE IDENTITE PROFESSIONNELLE

Dans la plupart des entreprises de messagerie analysées soit par observation directe, soit à travers les entretiens, j'ai été confrontée à des conflits plus ou moins graves opposant les chauffeurs-livreurs. D'une manière générale, tous se plaignent d'une « *mauvaise ambiance* », d'une absence de solidarité entre collègues de la même entreprise, d'un « *chacun pour soi* ». Dans certaines entreprises, on parle de « *clans* » qui s'affrontent régulièrement et rendent difficile l'organisation des fêtes d'entreprises et des réunions. Dans la plupart des établissements, les uns et les autres se surveilleraient et s'accuseraient mutuellement de grignoter des heures de travail, de lambiner. Contrairement à ce que certains sociologues ont pu observer dans l'industrie⁵, dans la livraison, les pratiques de freinage ne s'appuient pas sur la solidarité d'un collectif de travail. Les petites pauses dans les cafés sont autant cachées aux chefs qu'aux autres chauffeurs. Et les anecdotes de dénonciations par des collègues ne manquent pas dans les entretiens. Si tous les chauffeurs-livreurs rencontrés déplorent ces rivalités, tous ne l'expliquent pas de la même manière. Pour tous ceux qui se réfèrent principalement au rôle professionnel du métier, cette situation est le produit des politiques de gestion de la main d'œuvre qui ont progressivement détruit toute forme de convivialité. Selon ceux qui se réfèrent au rôle du gagne-pain et particulièrement les anciens grands routiers, cette absence de solidarité a toujours existé. Elle est inhérente à une « *mentalité de livreur* ».

⁵ Bernoux (P), 1981 et Sainsaulieu (R), 1988 (1977) notamment.

Lorsque l'on interroge les chauffeurs-livreurs qui identifient la livraison à un métier et qui ont plus de 10 ans d'ancienneté dans le travail ou dans l'entreprise, on recueille un discours assez nostalgique sur un « *avant* » un peu idyllique où régnait une formidable convivialité entre collègues chauffeurs-livreurs. Selon leurs récits, chaque établissement de messagerie possédait son café attitré où tous les chauffeurs se retrouvaient parfois pendant les heures de travail (en attendant un enlèvement par exemple) et surtout après la tournée. En quelques années (à partir de quand exactement ? C'est variable et flou), cet esprit d'équipe a disparu. Si l'on en croit les chauffeurs-livreurs, les comités d'entreprise maintiennent tant bien que mal la fête de Noël, où plus personne ne va et où « *tout le monde se tourne le dos* ». Il n'y a plus d'équipe de sport. Sur les quais, on ne relève que quelques communications restreintes (échange de politesses ou de blagues souvent sur l'incompétence ou la paresse du collègue) entre un petit nombre d'individus.

Les chauffeurs-livreurs avancent plusieurs explications à cette évolution. Certains évoquent des arguments économiques (baisse des pourboires) ou familiaux (l'épouse qui voit d'un mauvais œil les rendez-vous après le travail). Un autre motif est fréquemment avancé. Il donne à cette évolution une dimension plus collective, moins personnelle. Il s'agit des nouvelles politiques manageriales : le passage récent dans les entreprises de messagerie d'une gestion sociale paternaliste à un management bureaucratique aurait brisé la convivialité. Face à un encadrement pressant, les chauffeurs-livreurs opteraient pour la fuite et quitteraient au plus vite l'établissement à peine les comptes de la tournée rendus.

Tous les interviewés ne partagent pas cette représentation d'une époque idyllique aujourd'hui révolue. Pour les chauffeurs-livreurs qui se réfèrent au rôle professionnel du gagne-pain, les rivalités, les jalousies ont toujours existé. Les chauffeurs-livreurs sont présentés comme des égoïstes, toujours prêts à se « *tirer dans les pattes* ». Les anciens routiers sont particulièrement critiques envers leurs collègues qu'ils accusent de bassesse et qu'ils comparent systématiquement aux grands routiers présentés comme de vrais travailleurs solidaires, qui ont su constituer une réelle communauté professionnelle. Les rencontres la nuit entre conducteurs de lignes sur les quais de transport ou le soir dans les restaurants routiers sont décrites avec regret et contrastent avec les timides « bonjour - bonsoir » qu'ils peineraient à obtenir de leurs collègues.

Ces discours soulèvent un certain nombre de questions. On peut d'abord se demander si des relations d'intense camaraderie entre les chauffeurs-livreurs de la même entreprise ont vraiment existé ou si l'image qui nous a été présentée n'est pas le produit d'une mémoire

collective qui valorise le passé pour mieux réprover le présent⁶. Il est difficile d'envisager l'existence d'un groupe de travail épargné par les conflits, les tensions et les jalousies. Il n'en reste pas moins qu'il n'y a plus de rendez-vous entre collègues après les tournées et que le nombre de fêtes d'entreprise se restreint effectivement. Quelles en sont les causes ? Si on écoute le discours des livreurs, on peut analyser la perte de la convivialité à partir de deux hypothèses. La première consisterait à relativiser l'évolution des rapports sociaux dans la messagerie au regard de ce que l'on peut observer dans la classe ouvrière dans son ensemble⁷. Dans cette optique, et en se gardant de généraliser aux autres relations de sociabilité, on pourrait attribuer la diminution des pratiques collectives entre chauffeurs-livreurs à une forme de désengagement de certaines relations professionnelles qui concerneraient l'ensemble de la classe ouvrière.

Cependant, une autre hypothèse plus spécifique à la livraison peut être avancée. Je me suis demandée si ce collectif de travail avait jamais existé. On peut envisager qu'il n'ait pas existé pour tout le monde. Il me paraît très intéressant de relire les évolutions des relations de sociabilité dans la messagerie à la lumière des analyses de Renaud Sainsaulieu⁸. Ce dernier met en avant deux modèles de relations au et dans le travail qui me semblent tout à fait pertinents pour éclairer mes observations. Le premier est celui du retrait des relations professionnelles. Il consiste en un « *refus stratégique de s'engager dans les rapports humains avec les collègues de travail* »⁹ et concerne essentiellement des travailleurs peu qualifiés, OS, jeunes travailleurs et employés, étrangers récemment immigrés ou anciens travailleurs agricoles n'ayant pas encore totalement rompu avec le monde rural. Il va de pair avec un faible investissement dans le travail et une faible sensibilité aux tentatives de mobilisation de la direction.

Ce modèle me semble correspondre au rôle professionnel du gagne-pain. Les chauffeurs-livreurs qui empruntent ce rôle professionnel sont tout autant désengagés par rapport au travail que par rapport à leurs collègues auxquels ils adressent rarement la parole et dont ils se méfient. Ne pas s'intégrer au collectif de travail, c'est peut-être pour les chauffeurs-livreurs critiques comme pour ceux qui se situent dans le retrait, refuser d'endosser une identité dévalorisante qui ne correspond pas à ce qu'ils estiment être vraiment. Ne pas participer au groupe de travail, ne pas dire « *nous* » en parlant des chauffeurs-livreurs, c'est « *ne pas en être* », c'est refuser l'étiquetage qu'impose la situation professionnelle et

⁶ Halbwachs (M), 1968.

⁷ Schwartz (O), 1990 et Terrail (JP), 1990.

⁸ Sainsaulieu (R), 1988 (1977).

⁹ Sainsaulieu (R), 1988 (1977), p.111.

maintenir (notamment pour les anciens routiers) une « *identité pour soi* »¹⁰ peut-être plus valorisante et davantage négociable dans d'autres espaces sociaux.

Le second modèle relationnel exposé par Renaud Sainsaulieu est celui qu'il qualifie de « modèle des affinités ». Ce modèle de relations professionnelles correspond aux travailleurs en ascension sociale, notamment les nouveaux professionnels, les ouvriers diplômés, les agents techniques, toutes catégories de travailleurs qui peuvent espérer une mobilité sociale rapide. Une certaine distance à l'égard du groupe permet d'échapper aux définitions collectives (« *les ouvriers de tel atelier* ») pour affirmer une identité et des compétences personnelles. Les chauffeurs-livreurs adhérant au rôle professionnel du métier pourraient relever de ce modèle relationnel. Les relations avec quelques collègues partageant la même définition de la situation et les connivences avec certains chefs peuvent apparaître comme des réseaux de sociabilité producteurs des valeurs et des savoir-faire nécessaires à l'exercice professionnel et à la socialisation anticipatrice. Ils peuvent ainsi constituer au sein de l'entreprise un petit groupe d'individus reconnus pour leur professionnalisme (ils font valoir leur conscience professionnelle en atteignant des normes de production supérieures à ce qui est attendu) et au sein duquel les responsables d'exploitation pourront sélectionner ceux qui « *ont la capacité d'évoluer* ».

On peut alors faire l'hypothèse que jusqu'à une date récente, ces deux modèles de relations professionnelles ont cohabité dans les établissements de messagerie. Cela expliquerait qu'aucune communauté professionnelle de défense des intérêts n'a jamais vraiment émergé. Pour les chauffeurs-livreurs en retrait comme pour ceux en voie de promotion sociale, le regroupement n'offrait aucun intérêt. Or comme l'a bien montré Geneviève Latreille, les travailleurs ne se regroupent que si les gains obtenus par l'union sont supérieurs à ceux obtenus individuellement¹¹. Les chauffeurs-livreurs adhérant à une idéologie de métier trouvaient dans des réseaux d'affinités une reconnaissance de leurs compétences et des ressources pour leur ascension sociale. Les chauffeurs-livreurs les plus distants maintenaient leur identité pour soi dans une forme « *d'absence - présence* » dans les rapports humains au travail ; et parce que la livraison n'est pas la chaîne, la coopération n'était pas même nécessaire pour la pratique du freinage.

Or la messagerie connaît d'importantes transformations techniques et manageriales récentes et l'on peut se demander dans quelle mesure elles n'ont pas commencé à bouleverser le modèle des relations professionnelles basées sur les affinités, non pas en « *brisant la*

¹⁰ Dubar (C), 1991.

¹¹ Latreille (G), 1980.

convivialité » mais en exacerbant la concurrence entre les promotionables. Les transformations architecturales, les nouveaux outils technologiques, la multiplication des procédures administratives et les nouvelles formes de communication qui privilégient l'écrit sur l'oral sont perçues par les chauffeurs-livreurs les plus investis dans le « *métier* » comme des signes d'une distance sociale qui les relègue du côté des travailleurs manuels, des exécutants, du lieu de production versus les travailleurs intellectuels, les « *bureaux* », les lieux de décision. Cette distance sociale ne parle pas que d'identité professionnelle. On peut se demander si les chauffeurs-livreurs en voie d'ascension sociale ne craignent pas une diminution de leurs chances objectives de promotion. Pour les plus anciens par exemple, les nouveaux outils tels que les systèmes de lecture par codes-barres apparaissent comme un danger potentiel parce qu'ils menacent non pas leurs savoir-faire mais leur identité de professionnels maîtrisant parfaitement le métier. Et ne pas maîtriser ces nouvelles technologies n'est-ce pas risquer de perdre toute chance d'accès aux postes de chefs de quai ou de camionnage ? Dans cette perspective, il n'est pas impossible que les rivalités, les jalousies qu'évoquent les chauffeurs-livreurs correspondent à l'existence de fortes tensions dans les possibilités de carrières, les réseaux d'affinité remplissant de moins en moins leur fonction initiale de support à la mobilité sociale et constituant davantage un espace de concurrence.

Face à de telles évolutions à l'intérieur de l'établissement de messagerie, le groupe des confrères¹² constitue un réseau fiable sur lequel il est possible de s'appuyer non seulement pour la pratique professionnelle mais également pour circuler sur le marché du travail. De telle sorte que l'on peut se demander dans quelle mesure il ne pourrait pas fournir les bases à l'élaboration d'une communauté de référence. La solidarité et la camaraderie qui unit ce groupe contraste avec les tensions entre chauffeurs dans l'entreprise. Et tout se passe comme si le collectif de travail naissait de la collaboration entre confrères pour une gestion optimisée des contraintes urbaines et industrielles de la livraison. Cette coopération quotidienne implique le partage d'une même définition de la situation de travail (notamment en termes de fixation des normes de production et des rapports aux clients).

Ce partage de normes et valeurs dépasse le cadre de la pratique professionnelle. Le groupe des chauffeurs-livreurs d'un même secteur de tournée semble correspondre à un réseau d'informateurs sur le marché du travail. D'une manière générale, il est le lieu de

¹² C'est-à-dire des chauffeurs-livreurs partageant le même secteur de tournée mais appartenant à des entreprises concurrentes.

constitution d'un savoir sur les différentes conditions de travail et de rémunération des entreprises de messagerie de la région. Ces dernières sont hiérarchisées en fonction des avantages qu'elles offrent et cette hiérarchie est élaborée par les discussions entre confrères. Au gré des rencontres circulent les informations sur les différents employeurs et sur leurs avantages et inconvénients. D'une certaine manière, on peut donc dire que les chauffeurs-livreurs d'une même tournée tendent à un relatif contrôle du marché de la force de travail, en maîtrisant les informations sur les opportunités offertes et en favorisant le recrutement de confrères. Mais ce groupe ne semble pas pertinent pour maîtriser la circulation dans la hiérarchie professionnelle, sauf pour être indépendant. Les postes supérieurs de conduite ou d'agent de maîtrise se négocient autrement (sur le mode individuel) et surtout ailleurs, principalement dans l'entreprise. Le groupe des confrères ne dispose donc ni des opportunités ni des capacités à faire progresser collectivement ses membres.

CONCLUSION

Robert K. Merton¹³ définit le groupe comme « *un ensemble d'individus en interaction selon des règles établies ou encore un certain nombre de gens ayant entre eux des rapports sociaux caractéristiques et fixés* ». Mais ce qu'il rappelle avant tout, c'est que les positions des individus ne sont pas figées. D'abord parce qu'un même individu peut appartenir à plusieurs groupes ou collectivités à la fois. Ensuite parce que les frontières des groupes ne sont pas fixes. Elles sont « *en changement dynamique en réponse à des situations spécifiques* »¹⁴. Lorsqu'on analyse les pratiques de sociabilité des chauffeurs-livreurs adhérant au rôle professionnel du métier, on remarque que tout se passe comme si ces derniers participaient à deux groupes d'appartenance auxquels ils se réfèreraient en fonction des situations. L'identification au groupe des confrères a pour contexte la pratique professionnelle et semble correspondre à un sentiment d'appartenance à une activité de travail perçue comme un ensemble de savoirs, de savoir-faire mais aussi de normes et de valeurs partagées par un ensemble d'individus en interaction. Ils confirment en cela les observations des sociologues du travail qui affirmaient le poids des conditions matérielles permettant la solidarité dans la structuration de toute action collective.

Mais les chauffeurs-livreurs nous rappellent qu'un travail n'est pas que cela. C'est aussi un statut, une position dans un espace socioprofessionnel. Or cette dimension se joue

¹³ Merton (1985), p. 248.

¹⁴ Merton (1985), p.240.

dans l'entreprise, lieu d'acquisition des normes et valeurs des groupes de référence externes et de promotion interne. Les groupes d'affinités composés de quelques collègues (partageant la même définition de la situation de travail et de ses perspectives) et constitués autour de quelques représentants du groupe de référence visé (agents de maîtrise ou lignards) ont offert jusqu'à présent aux chauffeurs-livreurs en mobilité sociale, les moyens d'intégration progressive des identités visées.

Cette double identification me semble le produit des caractéristiques mêmes de la livraison : séparation entre le lieu d'exécution de la plupart des savoir-faire et le lieu des rapports sociaux de production (où se livrent tout à la fois des luttes pour la maîtrise des conditions de travail, mais également pour les opportunités en matière d'évolution de carrière) et faible position sociale dans un système d'opportunité relativement ouvert. De ces deux particularités, la seconde me paraît la plus déterminante. Elle donne lieu à des interprétations différenciées des contraintes professionnelles et de leur gestion. Elle est fondamentale pour saisir les définitions composites des identités professionnelles. Et elle semble également fondamentale pour les chauffeurs-livreurs adhérant au rôle professionnel du métier qui ne semblent considérer que le groupe d'affinité de l'entreprise lorsqu'ils affirment que leur modèle relationnel est en « *crise* » face à l'évolution des rapports sociaux dans l'entreprise.

Les importantes évolutions dans les divisions technique et sociale du travail pourraient rendre cette situation de plus en plus problématique : les réglementations sur le temps de travail, la concentration du secteur de la messagerie et du fret express et les nouvelles relations professionnelles qui en découlent, l'apparition de nouvelles qualifications logistiques ou encore d'outils technologiques annoncés comme remplaçant des compétences des chauffeurs-livreurs pouvant contribuer à une fermeture du système d'opportunité.

BIBLIOGRAPHIE

- BERNADET M., (1997), *Le transport routier de marchandises. Fonctionnement et dysfonctionnement*, Paris, Economica
- BERNOUX P., (1981), *Un travail à soi*, Toulouse, Privat
- DUBAR C., 1991, *La socialisation, Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, Armand Colin
- DUBAR C., TRIPIER P., (1998), *Sociologie des professions*, Paris, Armand Colin
- HALBWACHS M., 1968, *La mémoire collective*, Paris, Albin Michel
- HUGHES HC, 1996 (1970), *Le regard sociologique. Textes réunis et présentés par J.M. Chapoulie*, Paris, Editions de l'EHESS
- LATREILLE G., (1980), *La naissance des métiers en France, 1950-1975*, Presses Universitaires de Lyon

- LEFEBVRE B., (1992), *Les dynamiques d'un espace professionnel*, Paris V, Thèse de 3^e cycle
- MERTON R.K., (1965), Contribution à la théorie du groupe de référence, *Eléments de théorie et de méthode sociologique*, Paris, Plon, pp.202-294.
- SAINSAULIEU R, 1988, *L'identité au travail*, Paris, Presse de la fondation nationale des sciences politiques
- SCHWARTZ O, 1990, *Le monde privé des ouvriers. Hommes et femmes du Nord*, Paris, PUF
- TERRAIL J.P., 1990, *Destins ouvriers. La fin d'une classe ?*, Paris, PUF
- TERSSAC G, 1992, *Autonomie dans le travail*, Paris, PUF