

La résolution au quotidien des contraintes urbaines par les chauffeurs-livreurs

Céline Cholez

► **To cite this version:**

Céline Cholez. La résolution au quotidien des contraintes urbaines par les chauffeurs-livreurs. Les Cahiers scientifiques du transport , AFITL, 2002, pp. 3-30. <halshs-00160706>

HAL Id: halshs-00160706

<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00160706>

Submitted on 5 Oct 2007

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.

LA RÉOLUTION AU QUOTIDIEN DES CONTRAINTES URBAINES PAR LES CHAUFFEURS-LIVREURS

CÉLINE CHOLEZ
CRISTO

UNIVERSITÉ PIERRE MENDÈS FRANCE

La loi sur « *l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie* »¹ du 30 décembre 1996, puis plus récemment la loi Solidarité Renouvellement Urbain² ont traduit sur le plan légal l'émergence d'une prise de conscience de la part des pouvoirs publics de l'indispensable intégration de la question des marchandises à la réflexion sur la mobilité urbaine. Un certain nombre d'enquêtes (PATHIER, ROUTHIER, 1997 ; ROUTHIER, 2002) réalisées dans des villes de tailles variées a mis en avant la complexité de ce phénomène tant sur le plan de sa nature que de sa mise en œuvre. L'augmentation exponentielle du trafic et des échanges commerciaux a rendu l'espace urbain de moins en moins adapté aux exigences toujours plus fortes d'une logistique en flux tendus.

Les chercheurs et les praticiens qui se sont intéressés à ces questions établissent un diagnostic de dysfonctionnement mais il est rare qu'ils

¹ Loi n° 96-1236.

² Loi n° 2000-1208 du 13/12/00.

introduisent dans leur analyse du système, les chauffeurs-livreurs. La distribution urbaine est principalement appréhendée à partir de deux champs parfois croisés : le champ économique et le champ urbain. Dans le premier cas, celle-ci est définie comme une activité économique dont il s'agit de déterminer les grands mécanismes et les facteurs d'évolution. Les relations entre les acteurs (entreprises, institutions ou « décideurs »), les accords commerciaux et les innovations technologiques se trouvent au centre des questionnements. Dans le second cas, la question des marchandises en ville est traitée sous l'angle de la gestion de la circulation et de la réduction de la pollution. Dans les deux cas, souvent seul le mouvement (et ses conséquences sur la mobilité générale) est pris en compte. Flux, origine-destination des produits, logiques économiques : tout se passe comme si les camions se conduisaient automatiquement, comme si la marchandise se déplaçait seule...

Le point de départ de la réflexion que nous proposons ici³ se fonde sur l'hypothèse selon laquelle la logistique urbaine repose en grande partie sur les pratiques des chauffeurs-livreurs. Il est indéniable que la livraison est une activité économique. Elle consiste en un déplacement qui génère de multiples effets, notamment environnementaux. Mais il est possible aussi de la voir comme une activité professionnelle qui repose sur la mise en œuvre d'un certain nombre de savoir-faire permettant l'exécution de prescriptions édictées par les responsables de transport. Les sociologues (TERSSAC, 1992 ; ROSANVALLON, TROUSSIER, 1984 ; JONES, WOOD , 1984 ; FISCHER, 1978) qui se sont intéressés aux pratiques professionnelles des ouvriers des industries les plus automatisées ont montré que même ces derniers devaient sans cesse adapter le travail prescrit par les bureaux des méthodes aux aléas du "terrain", pour respecter les normes exigées par l'encadrement. Sans cette élaboration permanente de règles et de savoir-faire tacites, la production serait fortement compromise. Or dans le cas de la livraison, la part de l'imprévisible tient une place prépondérante ; pour plusieurs raisons émanant pour une large part de l'espace de travail principal dans lequel circulent les chauffeurs-livreurs : l'espace urbain. C'est la raison pour laquelle une meilleure connaissance des pratiques et représentations professionnelles de ces derniers constitue un point de passage obligé pour saisir la logistique urbaine.

³ La recherche dont nous exposons ici certains résultats (CHOLEZ, 2001) a porté sur les apports d'une articulation des positions d'une activité dans les divisions techniques et sociales du travail (TRIPPIER, ROLLE, 1978) avec les pratiques, les représentations et les trajectoires socio-professionnelles des travailleurs. L'analyse technique du poste de travail a été croisée avec son évaluation sociale et la structuration du marché du travail dans lequel le poste s'insère afin de déterminer des « rôles professionnels » (HUGHES, 1996) corrélés avec des idéal-types de trajectoires socioprofessionnelles. La problématique a été construite en partie à partir des théories des sociologues interactionnistes : Everett HUGHES (1996), Robert K. MERTON (1965) et Geneviève LATREILLE (1980) et s'inscrit dans le champ de la sociologie des professions (DUBAR, TRIPIER, 1998).

Encadré 1

Cette présentation s'appuie sur un travail de thèse au cours duquel nous avons développé une approche socio-anthropologique sur les rôles professionnels des chauffeurs-livreurs de messagerie et fret-express, salariés et indépendants (CHOLEZ, 2001). Ces derniers présentent l'intérêt de constituer un groupe professionnel relativement stable et isolable appartenant à un espace professionnel unique et soumis globalement aux mêmes conditions de travail.

Entre 1996 et 1999, nous avons réalisé une enquête ethnographique (entretiens approfondis et observation semi-participante) auprès d'un échantillon raisonné de quarante-cinq chauffeurs-livreurs exerçant dans les agglomérations de Tours, de Blois et de Toulouse. Ces derniers ont été sélectionnés selon deux modes : le suivi des réseaux de sociabilité et l'intégration dans des entreprises de messagerie et fret-express (sept) choisies selon leur taille et le degré de rationalisation technique mis en œuvre. Dans chaque entreprise, nous avons rencontré tous les chauffeurs-livreurs desservant les espaces urbains et quelques chauffeurs exerçant en milieu rural. Notre échantillon se compose de 19 chauffeurs-livreurs de centre-ville, de 23 chauffeurs affectés en périphérie (dont 11 conducteurs de camions porteurs et de camions articulés dédiés aux zones industrielles) et de 3 chauffeurs de campagne. Comme la population totale, il se compose exclusivement d'hommes aux âges extrêmement variés.

Parallèlement, dans ces entreprises, nous avons mené des observations directes afin d'appréhender les interactions entre les membres du personnel (catégories professionnelles proches spatialement et socialement des chauffeurs-livreurs : manutentionnaires, conducteurs de traction, conducteurs longue-distance, employés administratifs) et entre les chauffeurs-livreurs et leur supérieurs hiérarchiques (dont nous avons recueillis les discours au cours de 15 entretiens et 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). Nous avons analysé les consignes écrites, notes de services et manuels à destination des chauffeurs-livreurs des entreprises où nous avons réalisé des observations directes. Nous avons enfin 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 qui permet de mettre à jour des idéal-types de trajectoires socioprofessionnelles.

« DÉBROUILLEZ-VOUS POUR TOUT LIVRER... »

Il convient de préciser quelques points quant à l'organisation du travail la plus répandue dans la messagerie et dans le fret express⁴. Effectuée sur le

⁴ La messagerie et le fret-express connaissent d'importants bouleversements depuis quelques années. La présentation qui suit est issue des réponses au questionnaire passé en 1998 et d'observations dont les plus récentes datent de l'automne 1999. L'application de la transparence des temps à la zone courte (tous les temps doivent être décomptés) et la réduction du temps de travail n'avaient pas encore produit d'effets structurels. Mais des réflexions étaient déjà enclenchées. De sorte qu'à l'heure où nous écrivons, de nouvelles organisations du travail ont pu être mises en place, particulièrement dans les établissements implantés dans les grandes villes.

territoire national, la messagerie et le fret express consistent à transporter des envois de moins de 3t selon un système de groupage-dégroupage. Les industriels et les distributeurs sont les principaux fournisseurs de fret tandis que les destinataires des marchandises sont très diversifiés : de l'industriel au petit commerçant, de la grande surface au particulier (dans le cas de la vente par correspondance), d'une exploitation agricole à un service administratif. Les marchandises enlevées la journée sont transportées entre les plates-formes la nuit⁵ 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 à 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.

Encadré 2

Il n'existe pas de métier de chauffeur-livreur sur le plan institutionnel. Dans la plupart des secteurs (du compte propre), les livreurs sont répertoriés comme ouvriers, manœuvres ou hommes de main. Le poste de livreur n'est vraiment répertorié que dans quelques branches (les différents commerces de gros notamment), souvent au plus bas de la hiérarchie et sans aucune prise en compte du contenu du travail. Dans la convention collective des transports routiers, le livreur (ou « livreur sur triporteur à moteur ») n'est même pas un conducteur. Le livreur est un « ouvrier qui accompagne le conducteur à bord d'un véhicule ». En fait, les critères de définition des emplois du transport sont essentiellement basés sur la nature des colis (marchandises ou voyageurs) et sur le type et la taille des véhicules. Or les chauffeurs-livreurs de messagerie par exemple, sont amenés à conduire aussi bien des VL que des camions porteurs ou des semi-remorques, selon l'espace desservi, les produits, les destinataires et le type de conditionnement de la marchandise. L'absence de reconnaissance du travail de chauffeur-livreur est renforcée par le fait qu'on ne trouve aucune formation préparant à cette activité professionnelle. Les différents apprentissages de conducteur (FIMO, FCOS, CAP, BEP) restent en effet pour l'essentiel destinés à l'exercice de l'activité de chauffeur-routier en longue distance. Parmi notre échantillon, 19 livreurs sont sans formation, 22 disposent d'un CAP (dont 5 seulement un CAP de conduite) et 4 ont un niveau supérieur ou égal au lycée.

Dans toutes les entreprises que nous avons contactées, les chauffeurs-livreurs ont des tournées attitrées⁶. 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

⁵ Souvent par ce qu'on appelle les « camions de traction ».

⁶ Le chauffeur-livreur conserve la même tournée durant plusieurs années, parfois tout au long de sa carrière.

d'entre elles possède un repérage satellitaire pour une communication directe par informatique embarquée. Généralement, les chauffeurs-livreurs ne « *rendent leurs comptes* »⁷ 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 du questionnaire téléphonique, nous avons été surpris par certaines réponses à la question portant sur la définition des tâches du chauffeur-livreur. Dans 13 cas (sur 15) il nous a seulement été répondu : « *livrer* ». Il a souvent été nécessaire de relancer, voire de suggérer des réponses pour obtenir plus de détails⁸. 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 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. Il semble que comme dans le transport en longue distance (HAMELIN, 1989 ; HAMELIN, 1992 ; LEFEBVRE, 1992), les progrès en matière de productivité dans la messagerie et le fret express ne s'appuient pas que sur les qualités techniques et organisationnelles des grands opérateurs, mais aussi sur l'acceptation par les

⁷ 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.

⁸ « *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* ».

conducteurs de charges de travail lourdes et complexes⁹.

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 salariés, les chauffeurs-livreurs par leur position aux étapes extrêmes (la première et la dernière étape) dans l'acheminement des marchandises doivent en permanence gérer les décalages entre les procès de production qui les contraignent à réaliser le juste-à-temps en l'absorbant, c'est-à-dire en prenant sur leur temps, les délais demandés par les salariés des entreprises clientes¹⁰. Ils sont notamment confrontés à des clients de plus en plus exigeants qui utilisent le refus de réception comme un mode de gestion de leur stock et de leur main d'œuvre manutentionnaire, qui veulent tous être livrés en même temps à 10h, selon des conditions de livraisons strictes¹¹ et qui reculent leurs expéditions aux mêmes heures toujours plus tardives ce qui allonge les amplitudes de travail des livreurs.

Ces conditions de travail, produites par le rapport de force déséquilibré entre transporteurs et chargeurs, laissent de moins en moins de marges de manœuvre temporelles pour livrer. Si la majeure partie d'une tournée est

⁹ Les exigences des chargeurs en matière tarifaire comme en matière de services conduisent les transporteurs à la recherche systématique du transfert des coûts, des risques et des tensions sur celui qui se trouve au bout de la chaîne de transport. Pour les chauffeurs-livreurs cela s'est traduit par deux phénomènes, le développement massif du statut d'indépendant et l'entretien d'un relatif flou dans les normes de production. Dans le cas d'indépendants, la sous-rémunération, une exposition permanente à la fraude et une forte dépendance commerciale les obligent à travailler toujours plus pour être rentables et conserver la tournée. Dans le cas de salariés, le relatif flou dans les normes de production trouve sa légitimité dans la sélection à la promotion interne, voir CHOLEZ, 2002.

¹⁰ Expéditrices et réceptionnaires.

¹¹ Souvent négociées ailleurs entre le donneur d'ordre et un transporteur, souvent d'une autre agence que celle qui desservira le produit en bout de chaîne. On peut citer en exemple l'obligation stricte de porter les colis dans un sens prédéterminé, pour ne pas froisser les vêtements qui sont à l'intérieur.

livrable dans les temps, le moindre incident peut mettre en péril le bon déroulement de la suite des opérations. Et ce n'est pas dans un atelier mais dans un espace qui les soumet plus que tout autre à l'aléa, que les chauffeurs doivent répondre à ces contraintes industrielles.

UN ESPACE URBAIN DE PLUS EN PLUS CONTRAIGNANT

Pour saisir les savoirs et savoir-faire élaborés par les chauffeurs-livreurs, il est indispensable d'appréhender au préalable les contraintes urbaines auxquelles ils sont exposés. Ces contraintes varient en fonction du type de secteur desservi. En messagerie comme en fret express, les chauffeurs-livreurs distinguent trois types de tournée : les tournées dites « de campagne », les tournées en périphérie et les tournées de centre-ville.

LES TOURNÉES DE CAMPAGNE

Nous empruntons cette expression au vocabulaire "indigène", bien qu'il ne soit pas vraiment approprié. Il désigne, en fait, toutes les tournées effectuées hors de l'agglomération. Cela peut donc être aussi bien la desserte de sous-préfectures que de préfectures de départements limitrophes. L'élément essentiel qui distingue ces tournées des autres est la distance à l'entreprise. Cette distance détermine le nombre de tours quotidiens et donc l'autonomie du conducteur vis-à-vis de sa hiérarchie : la plupart des livreurs de campagne partent pour la journée entière. C'est la raison pour laquelle ce sont généralement des camions porteurs qui y sont affectés, en messagerie traditionnelle et rapide.

Les contraintes des tournées de campagne sont moins nombreuses et diversifiées que celles des tournées de ville. Pour livrer sur des espaces parfois relativement vastes, l'équation distance/temps est l'élément majeur qu'il faut en permanence maîtriser. Le nombre de kilomètres parcourus est généralement très supérieur à celui des tournées de ville, tandis que le nombre d'arrêts est très inférieur. Selon nos propres estimations, il faut compter en moyenne entre 200 et 300 km et entre 15 et 20 positions (c'est-à-dire bons de livraison) quotidiens pour des chauffeurs-livreurs de messagerie rapide.

En dehors de cette spécificité, les chauffeurs-livreurs desservant les sous-préfectures et les préfectures des départements limitrophes rencontrent les mêmes problèmes liés à la nature des activités se déroulant en centre-ville et dans les zones industrielles et commerciales, que leurs collègues. C'est pourquoi nous n'insisterons pas davantage sur ces tournées.

LES TOURNÉES DE PÉRIPHÉRIE

L'expression « tournées de périphérie » désigne les zones dans l'agglomération où est implanté l'établissement, qui ne sont pas considérées comme

étant de la ville-centre, c'est-à-dire les zones industrielles et commerciales, ainsi que les communes limitrophes et périurbaines. Les chauffeurs-livreurs affectés à ces tournées rentrent en général au moins une fois entre 12h et 14h à leur agence pour charger des marchandises qui ne pouvaient être livrées le matin et prendre les nouvelles consignes. Selon la quantité de fret géré par l'agence, un ou deux véhicules peuvent être affectés à chaque secteur de tournée. Quand il y en a plusieurs, on trouve généralement un camion porteur lourd dédié à la distribution et aux enlèvements de poids volumineux, souvent auprès des industriels et des grands magasins et un véhicule léger plutôt affecté aux particuliers, aux petits commerces et aux administrations et chargé des petits colis. Ce type de tournées correspond en moyenne à 150 kilomètres et entre 15 et 30 positions, dans le cas des véhicules porteurs, entre 30 et 60 pour les véhicules légers.

En périphérie, les chauffeurs-livreurs rencontrent trois contraintes principales. D'abord, le développement de l'espace périurbain génère une extension spatiale des tournées, qui n'est pas compensée par des délais plus importants : les destinataires (notamment les expéditeurs), même situés loin de la ville-centre, ont les mêmes exigences que les autres en matière d'horaires. Ensuite l'accès aux zones industrielles est moins facile qu'il n'y paraît : les rocade sont saturées aux heures de pointes (au moment où les chauffeurs partent ou rentrent de tournée) et les plans de circulation à l'intérieur des zones s'avèrent très contraignants pour qui les sillonne : tout est facilité pour qui veut emprunter la rocade, mais pour qui veut la franchir, les obstacles se multiplient (terre-plein central infranchissable, interdictions de tourner, absence de voies d'accès, etc.). Enfin, les transporteurs se plaignent de vols et d'agressions dans les quartiers dits sensibles de certaines villes et se voient obligés soit d'envoyer des équipes de deux chauffeurs-livreurs soit de demander aux destinataires d'aller retirer la marchandise à leur établissement.

LES TOURNÉES DE CENTRE-VILLE

Pour de nombreux chauffeurs-livreurs, la tournée de centre-ville est la plus stressante pour ne pas dire la plus difficile. Elle correspond essentiellement aux zones les plus denses des villes où sont implantés les établissements et aux lieux que les aménageurs qualifient d'« intermédiaires », situés en bordure des espaces centraux : quartiers de la gare, de l'hôpital ou du centre administratif, souvent un peu en retrait par rapport au centre commerçant. Il existe un nombre très important de tournées de centre-ville effectuées en véhicules légers, les envois auprès des commerçants s'étant considérablement réduits en taille et en poids depuis quelques années. Mais des porteurs sont également affectés à ces tournées, surtout dans le cas de grandes entreprises de messagerie. Les distances quotidiennement parcourues par un livreur de centre-ville dépassent rarement les 100 kilomètres. Le nombre de positions est en revanche très supérieur à celui des autres types de tournées : entre 30 et

40 positions en moyenne pour des porteurs et entre 60 et 80 positions pour des véhicules légers. A noter que lorsqu'il s'agit d'indépendants, ces derniers chiffres sont plutôt de l'ordre de 80 à 100.

Les quartiers historiques à forte densité d'habitation et de commerces aux rues étroites et les zones piétonnes souvent occupées par des terrasses de cafés, présentoirs ou animations commerciales diverses, et où se mêlent des flux hétérogènes (transports en commun, piétons, deux-roues, véhicules légers en transit, véhicules utilitaires en livraison momentanée, camions en stationnement longue durée, « *voitures-ventouses* ») sont les lieux principaux de livraison en centre-ville mais aussi les moins accessibles. Les chercheurs du Laboratoire d'Économie des Transports ont également mis en avant une absence quasi systématique de zone de réception de la marchandise (vieux bâtiments sans portes élargies, bureaux à l'étage, disparition des arrières-boutiques) dans ces secteurs. La rue ou le trottoir sont souvent les seuls espaces disponibles pour effectuer les tâches de manutention (d'où problème de sécurité et de conflits). Enfin l'augmentation et la diversification du trafic ont pu générer une réelle concurrence pour l'espace public (surtout pour les places de stationnement), particulièrement entre les livreurs et les automobilistes.

Ces contraintes liées à la morphologie des espaces et à la concentration des activités en centre-ville sont exacerbées par les réglementations émises par les municipalités. Les pouvoirs publics connaissent mal l'activité de livraison et ne soupçonnent pas toujours les conséquences de leurs décisions. Souvent ces dernières constituent une contrainte supplémentaire pour les livreurs. Par exemple, le seuil des 3,5t de poids total en charge, à partir duquel sont fixées beaucoup d'interdictions dans un grand nombre de localités amène les transporteurs à privilégier l'usage de véhicules légers qui ne sont généralement pas munis d'équipements de manutention tels que les hayons élévateurs, d'où une augmentation des contraintes de manutention pour les chauffeurs-livreurs. Les réglementations horaires, quant à elles, entrent très fréquemment en conflit avec les heures d'ouverture (donc de réception) des commerces.

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 œuvre les compétences de véritables « hommes de métier » (DENIOT, 1983 ; DUBAR, TRIPIER, 1998). Pour d'autres, ces contraintes sont à la fois des preuves de la bassesse d'un travail et des ressources pour limiter les charges de travail et maintenir à distance les exigences patronales. Ces différentes lectures des conditions de travail relèvent de deux rôles professionnels que nous avons qualifiés de « métier » et de « gagne-pain » auxquels les chauffeurs-livreurs tendront à

adhérer selon leur position sociale, définie par la trajectoire passée, le statut présent et les perspectives d'avenir¹².

L'ARTICULATION DE MULTIPLES TEMPORALITÉS

Le découpage entre les différentes tournées indique que c'est moins l'espace qui prime que le rythme : chaque secteur correspond à un tempo particulier. Dans les discours les oppositions apparaissent d'abord comme des oppositions rythmiques, des différences de cadences. D'ailleurs, plusieurs fois en parlant d'un bon livreur débutant, on a pu nous dire qu'il « *avait pris le rythme* ». Et au cours des observations, nous avons pu constater que chaque tournée avait « *sa propre musique* »¹³. Le centre-ville s'assimile à la vitesse, au mouvement, il n'y a pas de temps mort, les arrêts se succèdent martelés par les bruits de portes des véhicules qui cadencent la progression : descendre du camion, livrer, remonter, quelques mètres, redescendre, livrer à nouveau... Les livreurs des autres secteurs parlent de « *porte-à-porte* » quand ils désignent le centre-ville ou « *petite livraison* » : toutes les temporalités y sont réduites, celle de la conduite comme celle de la relation au client. Les autres, automobilistes, piétons, clients semblent eux-mêmes plus pressés qu'ailleurs. Les automobilistes y paraissent plus impatients. Les destinataires, en majorité des petits commerçants qui ne disposent pas de beaucoup de personnel ne peuvent recevoir qu'entre deux clients et préfèrent que le livreur quitte au plus vite leur échoppe afin de ne pas perturber la vente.

La tournée de campagne, même si elle réclame d'être aussi rapide pour tout livrer, cultive une impression de longueur : le temps qui s'écoule tandis que le véhicule dévore des kilomètres ne sollicite pas le corps comme en centre-ville. Entre chaque arrêt, on peut céder au sentiment du repos. Les autres usagers des voies publiques sont généralement plus rares et plus lents (particulièrement les tracteurs) en zone rurale comme sur les autoroutes¹⁴. Lorsqu'ils livrent les petites villes du département ou de la région, les

¹² Le rôle professionnel correspond à une position (sur les plans diachronique et synchronique) dans un espace professionnel, un savoir-y-faire (composé de savoirs procéduraux, pratiques et sociaux), des schèmes de perception et de pratiques ainsi que des normes et des valeurs spécifiques. Les termes « métier » et « gagne-pain » sont empruntés au vocabulaire « indigène ». Dans les pages qui suivent nous nous référerons fréquemment à ces deux rôles professionnels, idéal-types obtenus par l'agrégation d'un certain nombre de faits ethnographiques *fortement* corrélés - soit une amplification des traits les plus caractéristiques entre lesquels il existe tout un panel de points de vue intermédiaires (WEBER, 1965). Chaque rôle professionnel peut être vu comme un ensemble d'outils collectivement élaboré et perpétuellement retravaillé par des chauffeurs-livreurs occupant des positions sociales relativement proches par leurs trajectoires et par les situations socioprofessionnelles qu'ils rencontrent. De sorte que les différents rôles professionnels se présentent comme des ensembles de « *fonds commun de possibles actualisables* » (DODIER, BAZANGER, 1997 : 54).

¹³ Expression empruntée à un livreur de campagne.

¹⁴ En dehors des zones urbaines denses et des périodes de vacances scolaires.

livreurs de campagne sont confrontés aux mêmes contraintes spatiales que ceux du centre-ville mais ils ne semblent pas percevoir le stress qu'ils assimilent aux grandes villes.

Quant à la tournée de zone industrielle, ce sont moins les kilomètres que les destinataires qui ralentissent le rythme. L'attente y est centrale et tout s'organise par rapport à elle. C'est que les rendez-vous, surtout avec les grandes surfaces, sont rarement respectés. Différentes causes peuvent être à l'origine de ces attentes qui peuvent parfois dépasser la demi-heure. Parmi celles-ci, on peut citer les retards des autres livreurs, la priorité de réception aux transporteurs provenant des centrales d'achat, la vérification systématique des commandes, les diverses procédures administratives et de contrôle à suivre mais aussi le bon vouloir des réceptionnaires. Les tournées de zones industrielles sont aussi celles qui comportent le plus grand nombre d'enlèvements, s'y concentre donc une grande part des attentes dues aux expéditions de dernière minute. Par ailleurs, pour se rendre dans les zones industrielles, les conducteurs empruntent souvent les voies périphériques encombrées aux heures de pointe. Enfin, dans la messagerie rapide, ces tournées sont souvent exécutées à l'aide de véhicules poids lourds, voire des ensembles articulés de 38t de PTAC. Avec ces camions, on ne peut se permettre les mêmes manœuvres qu'avec un plus léger, notamment en termes de vitesse. L'attente chez les destinataires, les encombrements de circulation et la manière même dont se déplacent les véhicules confèrent à ces tournées une certaine lenteur.

CLASSER LA TOURNÉE

Le premier travail des chauffeurs-livreurs consiste à classer leurs tournées puis à charger les colis. Lorsqu'on leur demande d'évoquer leur journée de travail, on peut d'ailleurs être surpris par le temps qui est accordé à la description de cette tâche, tandis que la livraison elle-même ne bénéficie souvent spontanément que d'un vague commentaire. Réalisé le matin avant de charger les véhicules, c'est le moment le plus important de la journée, une activité-pivot au sens où l'entend Gilles PRONOVOST (1986)¹⁵. Il requiert la mobilisation de toutes les connaissances collectivement accumulées sur l'espace, sur les rythmes et sur les hommes. Le classement de la tournée consiste à trier les bons de livraison dont l'établissement a bien réceptionné la marchandise, dans l'ordre selon lequel on va effectuer la tournée. Cette tâche n'est possible que si les camions de tractions ont été déchargés¹⁶ et si les informations sur l'expédition sont parvenues à temps ; un retard en amont de

¹⁵ C'est-à-dire une activité à laquelle toutes les autres activités se rattachent et qui est repérable grâce à la forte signification qui lui est prêtée.

¹⁶ Dans les entreprises que nous avons observées, les camions de traction peuvent arriver dans les établissements jusqu'à 6h30 du matin, or la plupart des chauffeurs-livreurs commencent leur travail entre 7h et 7h30.

la chaîne logistique et c'est toute la tournée qui peut être décalée. Sur les bons de livraison sont précisés les noms et adresses des expéditeurs et destinataire, le poids de l'envoi et sa composition (nombre de colis et/ou de palettes) ainsi que la prestation¹⁷. Ces indications permettent au chauffeur de classer les arrêts selon un certain nombre de critères qui sont plus temporels que spatiaux.

Tout secteur de tournée est découpé en grandes zones dont les frontières correspondent aux heures d'ouvertures des destinataires, au rythme des autres professionnels usagers de la voirie, aux heures de densité de la circulation et aux réglementations urbaines sur les horaires de livraison. La plupart des livreurs connaissent les heures charnières au-delà desquelles un axe ou un quartier est complètement bouché. Pour « *tenir les temps* », il faut également connaître les horaires de passage des éboueurs dans les différents quartiers. Les autres professionnels "encombrants" sont les autres livreurs. Les contraintes urbaines décrites plus haut s'imposent à tous. De sorte que dans un même secteur de tournée, les chauffeurs-livreurs d'entreprises de messagerie différentes tendent à se retrouver aux mêmes endroits aux mêmes moments. S'ils n'ont qu'un colis à livrer et si les rues sont assez larges, l'encombrement est mineur mais s'ils déposent un grand volume de fret dans une rue un peu étroite, une longue file de camions peut se constituer, bloquant tout le monde. Quand la morphologie urbaine le permet, il faut aménager sa tournée de manière à ne pas être dans les mêmes rues aux mêmes heures que les confrères.

Dès les premiers mois d'exercice, il est indispensable de se constituer un plan mental que l'on peut solliciter à chaque instant et qui permet de passer d'un sous-secteur à l'autre sans perdre trop de temps. Pour ce faire, les livreurs sélectionnent un certain nombre d'axes qui ne sont d'ailleurs pas nécessairement les artères principales que les réglementations recommandent d'utiliser, surtout si on circule en véhicule léger. Ce sont souvent des rues de taille moyenne (voire des ruelles pour les conducteurs de véhicule léger) souvent résidentielles, qui permettent d'accéder très rapidement à tous les points qui entrent dans le périmètre de livraison. Dans les zones industrielles, le plan de circulation et les aménagements de voies obligent à faire mille et un détours. Il faut alors connaître les chemins de traverse les plus pratiques : les parkings et les venelles privés, les zones de chantier, les terrains vagues sont autant de raccourcis permettant de contourner les aménagements contraignants des quartiers industriels.

Les impératifs de livraison (liés aux différentes prestations des messagers : « avant 9h », « avant 12h ») et les rendez-vous (avec les particuliers ou les grandes et moyennes surfaces) constituent un second type de critère. Dans le

¹⁷ « Économique », c'est-à-dire entre 24h et 72h, « rapide » pour des délais de 24h et « express » pour des transports en moins de 24h.

cas des rendez-vous, il faut absolument prendre en compte l'absence de fiabilité des destinataires sous peine de mettre en péril toute la tournée. Ainsi les livreurs spécialisés dans les grandes surfaces doivent jongler avec les différents horaires plus conciliables dans la théorie que dans la pratique, les rendez-vous étant rarement respectés par les réceptionnistes. L'ordonnement de la tournée peut aussi dépendre de critères personnels. Le lieu du déjeuner ou de la pause, les rendez-vous informels avec des clients (destinataires ou expéditeurs) avec lesquels ils boivent le café ou encore les courses personnelles et les démarches administratives peuvent constituer des points de passages obligés à partir desquels s'organise le travail.

Le dernier type de critère de classement de la tournée est retenu par les chauffeurs-livreurs qui tentent de limiter les charges de travail. Ordonner la tournée ce n'est pas seulement organiser le travail, c'est aussi en définir la quantité. Car si la hiérarchie voit d'un mauvais œil celui qui ramène trop de marchandises trop souvent, elle n'exige pas pour autant des chauffeurs de tout livrer, mais seulement de livrer le « livrable » (compte tenu des contraintes ponctuelles ou structurelles de la tournée). Le classement de la tournée a donc pour enjeu la fixation des normes de production. Alors que les chauffeurs-livreurs adhérant à une identité de métier tentent de livrer toute la marchandise qui leur est confiée, ceux qui le perçoivent comme un gagne-pain vont pratiquer le freinage¹⁸ : ils tentent d'abaisser les normes de production en éliminant chaque matin de leurs paquets de bons d'expédition, les livraisons dont ils pensent pouvoir se délester soit pour un autre jour, soit sur un collègue.

Cette opération réclame bien des savoir-faire parmi lesquels la connaissance des marges de manœuvre possibles dans la négociation avec les supérieurs (combien de livraisons est-il toléré de refuser ? Jusqu'où peut-on aller sans risquer de perdre tous les fruits de la tractation ?) et surtout des bons arguments : lots trop volumineux ou trop lourds, indisponibilité du client (pour causes diverses : travaux, inventaire, etc.), adresse n'appartenant pas au secteur de livraison ou nécessitant un trop grand détour, attente d'autres colis qui doivent arriver dans la semaine de manière à grouper les expéditions, incompatibilité d'humeur viscérale avec le client pour citer les plus fréquents. Il faut aussi connaître le bon moment pour entamer les discussions avec le bon interlocuteur. Dans ces discussions, comme dans toute négociation, il faut savoir prévoir des portes de sortie et accepter les échanges. De sorte que le chauffeur-livreur ne sort pas toujours gagnant en quantité de travail, aux termes de la tractation. Mais est-ce vraiment essentiel ? Tout se passe comme si le plus important était finalement d'affirmer la maîtrise de la quantité de travail.

¹⁸ Nous adoptons une définition du freinage qui s'inspirent des travaux de sociologues tels que BERNOUX (1981), SAINSAULIEU (1988) et TERSSAC (1992). Selon ces auteurs, le freinage correspond à une limitation de la production selon des normes fixées par le groupe d'exécutants.

SUR LE TERRAIN, L'INTELLIGENCE DE LA RUSE

Le tri de la tournée ne met pas complètement à l'abri des multiples aléas constamment rencontrés dans l'espace urbain et dans l'espace industriel. Selon l'objectif qu'ils se fixent (tout livrer ou freiner), les chauffeurs-livreurs vont gérer différemment les obstacles qu'ils rencontrent.

Pour les chauffeurs désireux de tout livrer, il est indispensable non seulement de ne pas perdre de temps mais encore d'en gagner. Il s'agit de se constituer dès le départ une réserve de temps qui permettra de régler les problèmes imprévisibles : client qui fait attendre, blocage dans une rue, etc. C'est la raison pour laquelle beaucoup de chauffeurs-livreurs s'arrangent pour livrer le maximum de colis le matin, l'après-midi servant à rattraper les « ratés » et à ramasser la marchandise chez les expéditeurs. Se dépêcher, courir toute la matinée relève de la prudence qui incite à la permanente anticipation. Anticiper les encombrements de la circulation comme on l'a vu mais également les clients à venir. Dans la cabine, les bons de livraison sont généralement à portée de main du livreur, souvent dans une petite caisse aménagée à cet effet ou pincés dans une serviette. Les livreurs pressés que nous avons accompagnés prélèvent fréquemment deux ou trois récépissés à la fois de manière à se projeter dans les arrêts suivants. Il faut toujours être déjà mentalement aux suivants et penser l'enchaînement avant chaque élément pris individuellement. Au fur et à mesure de la matinée, les livreurs refont plusieurs fois leur tournée, calculant sans cesse le temps nécessaire, recherchant toujours les meilleures combinaisons entre les différents points de livraison à partir de critères tels que la distance, la circulation, les horaires de réception des clients, l'accessibilité des établissements, le nombre de colis à décharger, etc.

Pour ces livreurs, on peut dire que la ville est un livre dont ils interprètent en permanence les signes : la taille des bouchons dans certaines rues, la présence des autres chauffeurs du secteur ou des autres professionnels urbains. De sorte que l'ordre de la tournée est sans cesse modifié au cours de la journée en fonction des aléas. Dans cet univers fluctuant et contraignant, l'anticipation est essentielle : les signes que le chauffeur lit le préviennent souvent suffisamment à l'avance des obstacles pour qu'il puisse envisager une solution de rechange. Lire d'un coup d'œil les affiches dans les commerces permet d'être au courant des programmes de travaux, écouter la radio avertit des possibles manifestations. C'est dans ce travail permanent d'optimisation qui suppose la synthèse de toutes les informations connues pour chaque point de livraison et la mise en relation de ces informations, que l'on perçoit le mieux cet art de l'articulation dont nous parlions plus haut.

Prévoyance lors du tri de la tournée et grâce à la connaissance des critères pertinents, prudence et anticipation par la constitution d'une "réserve de temps", vigilance de tous les instants au cours de la tournée par une analyse des espaces traversés, on retrouve les éléments formant la notion de *métis*

*professionnelle*¹⁹. Cette intelligence permet d'improviser en toute circonstance. L'art des livreurs qui se donnent pour objectif de tout livrer n'est jamais aussi performant que dans la gestion de l'imprévu et parce qu'il est performant il est presque invisible. Au cours des tournées, on a toujours l'impression que tout se passe bien.

Seule la ruse permet à ces livreurs de déjouer les obstacles du centre-ville ou de la zone industrielle. Dans cette optique, la pratique de freinage consiste à ne pas appliquer ces ruses et subir ce que l'on pourrait qualifier des "blocages pertinents". Tandis que dans le cas précédent, tout est mis en œuvre pour ne pas perdre de temps, il s'agit ici de prendre son temps, « *son mal en patience* » et de considérer les contraintes comme incontournables. Ainsi peu de livreurs, soucieux de limiter les exigences de la hiérarchie, utilisent régulièrement des raccourcis. Les voies empruntées sont généralement les grands axes (avenues, rocade, pénétrantes) qui sont souvent surchargées aux heures où les livreurs tentent d'accéder à leurs secteurs de tournée. La seule solution généralement retenue par ces conducteurs est l'attente, car « *on ne peut faire autrement* ». Ces chauffeurs-livreurs n'optent pas pour ces solutions par méconnaissance des moyens permettant d'aller plus vite. Lorsqu'il faut accélérer la cadence pour livrer des *impératifs*, ils savent parfaitement mobiliser les savoirs et les savoir-faire décrits plus haut. Mais ils ne semblent pas prêts à adopter un tel rythme toute la journée. S'ils maîtrisent la plupart des ruses décrites plus haut, ils n'en font pas un usage systématique et privilégient toujours la sécurité sur la rapidité.

Les livreurs soucieux de limiter les exigences de leurs supérieurs hiérarchiques sont d'ailleurs très critiques envers ceux qui « *courent comme des fous* », particulièrement les indépendants du fret express, qu'ils considèrent comme des individus dangereux pour la sécurité publique. Il est intéressant de comparer à ce sujet les différentes manières de conduire. Tandis que les livreurs toujours pressés ont un peu tendance à "rudoyer" leurs véhicules en « *poussant les vitesses* » et en restant « *debout sur les pédales* », ceux qui refusent des cadences trop soutenues ont généralement une conduite beaucoup plus souple, les rapports ne sont pas poussés et les limitations de vitesse sont rarement dépassées. Les cadences des « *fous du volant* » ne seraient en outre pas seulement nocives pour les êtres humains, elles useraient aussi prématurément la mécanique. C'est aussi parce qu'ils privilégient davantage la sécurité sur la rapidité que ces livreurs utilisent nettement plus

¹⁹ Mise à jour par VERNANT et DÉTIENNE (1978 : 10), la *métis* est « *un ensemble complexe mais très cohérent d'attitudes mentales, de comportements intellectuels qui combinent le flair, la sagacité, la souplesse d'esprit, la feinte, la débrouillardise, l'attention vigilante, le sens de l'opportunité, des habiletés diverses, une expérience longuement acquise ; elle s'applique à des réalités fugaces, mouvantes, déconcertantes et ambiguës, qui ne se prêtent ni à la mesure précise, ni au calcul exact, ni à un raisonnement rigoureux.* ». Roger CORNU (1988) l'a définie comme l'intelligence des situations, de l'immédiateté, du fluctuant, qui synthétise les trois types de savoirs : savoirs formels, savoir-faire et savoir-vivre dans l'instantanéité de l'action.

que les autres des outils de manutention et paraissent plus prudents dans chacun de leurs gestes comme la montée et la descente du camion. Les livreurs désireux de livrer toutes les marchandises qu'on leur a confiées utilisent en effet essentiellement leurs bras pour porter les colis et même parfois décharger les palettes.

Les chauffeurs-livreurs circulent dans différents espaces : l'entreprise de transport, les voies de circulation et l'entreprise du client (expéditeur ou destinataire). La plupart des chercheurs et des agents sociaux appréhendent généralement ces espaces en les autonomisant (CHOLEZ, 2002). A la lumière de nos observations, il apparaît que cette approche masque l'aspect essentiel du travail des livreurs : tout leur art se situe dans l'articulation des espaces et plus encore des activités. Leur territoire²⁰ n'est ni l'entreprise de messagerie, ni celle du client, ni même la ville. Leur territoire se situe dans l'entre-deux, la mise en relation, le mouvement. Et parce qu'ils doivent sans cesse coordonner des systèmes de production toujours décalés, la plupart de leurs savoirs et savoir-faire relèvent de la gestion du temps ou plutôt de différents temps : le leur, celui des clients, celui des autres chauffeurs, celui des politiques urbaines ou celui des autres usagers de la voirie. William GROSSIN (1969), dans les années 1970, avait déjà évoqué cette fonction de régulation des horaires de certaines catégories de travailleurs. Dans l'un de ses ouvrages, il évoque une remarque qu'il a pu fréquemment relever à propos du temps de travail de ces catégories : « *Qu'ils se règlent sur les autres !* ». Cette formule illustre la position de travailleurs qui « *se constituent en groupes caractéristiques, en groupes socio-fonctionnels dont l'activité désynchronisée par rapport à l'ensemble a pour but la meilleure synchronisation de l'ensemble* » (GROSSIN, 1969 : 67, 76).

LA GESTION DES INTERACTIONS URBAINES

L'enquête ethnographique révèle que les chauffeurs-livreurs doivent en permanence ajuster et s'ajuster à des organisations, industrielles et urbaines. Or ces dernières ne sont pas des choses en soi. Ce n'est pas tant à la ville ou à la grande surface que les livreurs sont confrontés qu'aux multiples individus qui occupent ces espaces. Pour appréhender précisément les différents savoir-faire des chauffeurs-livreurs, il convient de ne pas réifier la ville ou l'entreprise²¹ et de centrer son regard sur les interactions sociales qui y correspondent. Dépasser ou tenir à distance les normes de production demande, on l'a vu, une connaissance du secteur de tournée en termes

²⁰ Au sens d'un espace construit, connu et reconnu par un groupe d'individus se désignant par un "nous" (DI MÉO, 1991).

²¹ ELIAS (1991). Dans cet ouvrage, Norbert ELIAS met en garde les sociologues contre les pièges épistémologiques que recèlent des termes comme "individu", "société", "famille", "ville", etc. qui peuvent amener à voir comme une chose homogène le tissu complexe des relations sociales.

spatiaux et temporels. Mais connaître son secteur, c'est aussi y être suffisamment intégré pour pouvoir utiliser différents réseaux de sociabilité comme autant de ressources. Quel que soit l'objectif (tout livrer ou freiner), la maîtrise du temps repose sur la maîtrise des interactions. Nous aborderons trois exemples de maîtrise des relations sociales urbaines, principalement développées par les chauffeurs-livreurs « du métier »²² : les automobilistes, les autres professionnels de l'espace urbain (les chauffeurs de bus et les forces de l'ordre) et les clients (destinataires et expéditeurs).

AVEC LES AUTOMOBILISTES

Ce sont essentiellement les livreurs confrontés au centre-ville qui déplorent de mauvais rapports avec les usagers non-professionnels de la voie publique. Quel que soit le rôle professionnel auquel ils se réfèrent, les chauffeurs-livreurs considèrent les automobilistes et les piétons comme une source constante d'embarras. Pour ceux qui pratiquent le freinage, ils sont le symbole même du danger de leur travail en les exposant perpétuellement aux accidents. Pour ceux qui tentent de tout livrer, ils représentent une réelle menace à l'exécution des normes de production. Il est alors nécessaire de mettre en œuvre un certain nombre de ruses permettant de les "canaliser".

L'évocation de ces constantes agressions verbales lors des entretiens, laisse supposer que de fréquentes altercations opposent les livreurs et les usagers non-professionnels. Il n'en est rien. Avant toute chose, il faut dire que la plupart des automobilistes attendent que le chauffeur termine sa livraison. Même s'ils klaxonnent éperdument, ils ne descendent pas de leur voiture et finissent par prendre leur mal en patience. Ensuite, les livreurs essaient de rendre « l'attente supportable ». D'abord, il s'agit de ne pas abuser. Compte tenu des contraintes, il faut faire ce qui est possible pour encombrer au minimum et le moins longtemps la chaussée. Se garer sur le trottoir ou dans des petites rues peu fréquentées, accélérer la livraison avant que le bouchon ne devienne trop important, éviter le stationnement près des écoles sont autant de solutions qui limitent les occasions de conflit. Une des techniques permettant de délester les embouteillages consiste à interrompre la livraison pour faire le tour du pâté de maison. Cela pose l'inconvénient de ralentir le rythme du chauffeur, – aussi ne peuvent-ils le faire constamment – mais cela libère quelques automobilistes exaspérés.

Mais il est très fréquent que les chauffeurs soient obligés de rester en double file ou que la livraison prenne plus de temps que prévu, ou encore qu'un automobiliste un peu moins doué que les autres refuse d'emprunter l'étroit

²² Dans le cas des chauffeurs-livreurs identifiant leur travail à un gagne-pain, la récupération du temps de travail pour soi et l'obtention de marges de manœuvre provient essentiellement de savoirs sociaux de négociation avec des clients mais aussi les autres personnels de l'entreprise de messagerie dont on entretient régulièrement la tolérance. Nous développons ces interactions dans CHOLEZ, 2002.

passage laissé sur la chaussée. Face aux insultes, les livreurs expérimentés recommandent de rester calme. Selon les chauffeurs, crier plus fort que l'agresseur est la pire solution. Cela ne servirait à rien car les antagonismes entre les intérêts des livreurs et ceux des automobilistes sont irréductibles. En outre, pour les livreurs les plus pressés, de tels échanges consomment trop de temps.

Enfin, pour tous les chauffeurs-livreurs interrogés, quel que soit le rôle professionnel auquel ils se réfèrent, il semble préférable que le personnel administratif n'ait vent de ces problèmes que par le récit qu'ils leur en font le soir en rentrant de tournée, récit qu'ils aménageront en fonction des nécessités de l'argumentation. Eviter le scandale permet de maintenir une relative opacité sur l'exécution du travail. Et pour éviter le scandale, il faut d'abord contrôler ses propres réactions et canaliser celles des autres. Opposer une constante placidité face aux invectives peut aider à baisser la tension de tous, agresseurs et chauffeur. Rester poli et adresser un sourire, un petit signe de la main pour s'excuser ou un geste indiquant que l'on n'en a pas pour longtemps permet parfois de désamorcer la colère de leurs interlocuteurs. Une autre ruse fréquemment observée consiste à entrer et sortir en courant du lieu de livraison pour montrer que l'on se dépêche, que l'on fait des efforts.

Dans tous les cas, même si l'automobiliste refuse de se calmer, il reste à la merci des chauffeurs. Ces derniers ont en effet un avantage, ils sont devant. S'instaure alors parfois une véritable "guerre des nerfs". Car l'honneur commande de ne pas tout accepter et lorsque les automobilistes dépassent certaines limites (variables en fonction du chauffeur-livreur et de la quantité de travail qu'il lui reste à faire) ils s'exposent à quelques vengeances. S'il faut éviter l'affrontement direct, rien n'empêche de rétablir son honneur par des moyens détournés. Derrière le camion, l'attente peut être longue si le chauffeur n'a pas envie de se presser. Et c'est souvent le cas des livreurs qui tentent de limiter leurs charges de travail. Estimant qu'ils ont tout leur temps, ils n'hésitent pas à ralentir l'opération en bavardant avec le client et à narguer les impatientes en vérifiant l'état du camion en plein milieu de la voie. On peut jouer avec le temps nécessaire pour ouvrir un hayon, pour déplacer la marchandise, pour charger un diable ou déplacer un transpalette.

AVEC LES AUTRES PROFESSIONNELS DE L'ESPACE URBAIN

En grossissant les traits, on peut dire que tout se passe comme si, pour les livreurs, les citadins se divisaient en deux groupes : d'un côté, ceux qui sont là pour se promener, faire leurs courses, les gêner et de l'autre, ceux qui comme eux y exercent une activité professionnelle et sans qui la ville ne pourrait fonctionner. Ainsi, du moment que l'autre est en situation de travail, il mériterait un certain respect et la tolérance que les chauffeurs-livreurs attendent eux-mêmes des automobilistes et des piétons. Aussi, les relations avec les autres professionnels de l'espace urbain ne sont jamais aussi tendues

qu'avec les non-professionnels.

Les interactions entre les chauffeurs-livreurs et les conducteurs de bus se déroulent généralement dans un respect mutuel. Et d'une manière générale, il semble que les occasions de conflits soient finalement assez rares. Aucun chauffeur interrogé n'en a jamais mentionné. A la lumière des observations, il semble en effet que les chauffeurs connaissent approximativement les heures de pointe des bus de leur secteur. Ils évitent donc de se garer sur les arrêts à ces périodes. Et s'ils n'ont pas le choix, ils encombrant le passage le moins longtemps possible. On peut relever d'ailleurs de fréquents gestes d'entraide, principalement des accords de priorité, qui témoignent d'une certaine solidarité. Dans les discours, on perçoit l'existence d'une réelle proximité entre les deux groupes professionnels. Les chauffeurs-livreurs interrogés semblent considérer que les chauffeurs de bus exercent une activité professionnelle assez proche de la leur, en plus dure. Et c'est effectivement au nom de la solidarité qu'ils expliquent l'existence de services réciproques. Lorsqu'ils rencontrent un contrôleur des transports en commun un peu pointilleux, les chauffeurs-livreurs négocient en expliquant à leur interlocuteur qu'il ne faut pas les juger à la même enseigne que les autres. Cette proximité est renforcée par le dialogue permanent qui semble établi entre les deux groupes professionnels. Nous avons en effet pu constater que certains chauffeurs-livreurs connaissaient personnellement des conducteurs de bus, soit par leur entourage familial ou amical, soit par la régularité des contacts dans le cadre professionnel. Ces rencontres sont l'occasion de discuter des problèmes rencontrés et notamment de leur ennemi commun, l'automobiliste.

La loi étant totalement inadaptée à leurs propres contraintes, les livreurs se disent constamment en infraction. Les chauffeurs-livreurs qui veulent tout livrer²³ contournent un nombre relativement important de règles du code de la route et du règlement municipal qui leur paraissent soit sans conséquences, soit vraiment trop contraignantes, soit totalement illégitimes. Dans la première catégorie d'infractions, il faut classer toutes les règles récemment édictées ou pour des périodes temporaires comme les travaux, les infractions "communément admises" comme le non-respect des feux tricolores ou le trop léger marquage de l'arrêt au "stop". Dans la seconde catégorie, nous rangeons des infractions plus graves qui sont justifiées par les inconvénients que la règle génère. C'est par exemple l'emprunt de sens interdits, rendus "obligatoires" par les « *défauts du plan de circulation* » et les grands détours auxquels il oblige ou encore l'enjambement de rond-point assez fréquent en

²³ Pour ceux qui tentent de limiter les charges de travail en revanche, les attentes que les contraintes réglementaires génèrent ou les risques qu'elles représentent (dans le cas des policiers) constituent des arguments de poids pour légitimer un moindre rendement. Par exemple, selon certains chauffeurs, la meilleure solution pour échapper aux forces "verbalisantes" est de respecter la loi. La police sert alors d'alibi et permet la limitation des charges de travail.

camion porteur. La dernière classe d'infractions observée est celle qui vise toutes les règles considérées comme totalement illégitimes et incompatibles avec le travail de livraison. Elles concernent essentiellement les chauffeurs-livreurs de centre-ville²⁴. Les contraintes d'horaire de livraison sont particulièrement critiquées et très peu respectées car elles apparaissent comme une contradiction totale aux exigences du travail. Il en va de même pour les emplacements de livraison souvent inutilisables (parce qu'indisponibles) et inutilisés.

Enfreindre la loi expose aux contraventions. Pour ceux qui veulent livrer toute la marchandise qui leur a été confiée, il est fondamental de développer un certain nombre de ruses permettant de limiter les interventions policières. Dans cette optique deux ruses peuvent être adoptées en fonction des situations. L'une d'entre elles consiste à éviter au maximum les interactions avec les forces de l'ordre : en évitant les lieux où les policiers se postent et en hiérarchisant les réglementations en fonction des risques encourus et cela grâce à une fine connaissance des jugements policiers. Mais cela n'est pas suffisant. La ruse la plus sûre reste encore d'être connu de la plupart des forces de l'ordre intervenant sur son secteur (par la régularité des interactions), voire avec d'autres policiers (appartenant à l'entourage amical ou familial). Lors des premiers mois de livraison, il semble donc impératif d'être bien repéré par les policiers de manière à s'assurer une relative tranquillité. Les chauffeurs-livreurs maximisent ainsi leurs chances d'avoir ensuite affaire à un policier indulgent.

DES RELATIONS PERSONNELLES AVEC LA CLIENTÈLE

Les chercheurs spécialisés dans l'analyse des relations de travail ont relevé depuis longtemps déjà que la position de prestataire de service n'était pas toujours la plus confortable. Selon Philippe D'IRIBARNE (1989), le prestataire de service qui ne veut pas être traité en "personnel de service" doit transformer sa position de servitude (« être au service de ») en dépannage (« rendre service à »). Il s'agit alors de nouer des relations de camaraderie avec ceux que l'on doit servir et convertir chaque opération dans le registre de l'arrangement. Everett C. HUGHES (1996) a également constaté l'importance du maintien de la dignité personnelle et du statut des prestataires de service qui doivent apporter quotidiennement à leurs clients la preuve qu'ils sont les seuls détenteurs de savoir-faire spécifiques. Avec leurs clients, les chauffeurs-livreurs empruntent ces deux voies : l'affirmation de leurs savoir-faire et l'établissement de relations personnelles.

L'expression qu'emploient certains chauffeurs-livreurs pour évoquer les premiers contacts avec les clients est représentative : il s'agit « d'apprendre à

²⁴ En périphérie comme dans les sous-préfectures les réglementations sont soit inexistantes, soit moins strictes.

se connaître ». Au premier abord, l'évolution des relations semble se produire par ajustements réciproques. Les premiers contacts sont parfois mouvementés. Nous avons ainsi recueilli de nombreux récits de conflits fondateurs de relations de camaraderie²⁵. Les tensions semblent marquer l'établissement de la frontière entre le service et l'abus. Tout se passe comme si clients et chauffeurs devaient trouver leur terrain d'entente, régler leurs attentes réciproques. Il ne faudrait pour autant pas en déduire que les interactions des chauffeurs-livreurs avec leurs clients se limitent à ces questions d'adaptation réciproque. Dès les premiers échanges il faut pouvoir classer les clients dans les différentes catégories : ceux avec qui l'on pourra échanger des plaisanteries et qui constitueront les futurs « *copains* » de tournée, ceux avec lesquels il faut se montrer sérieux et ceux avec lesquels mieux vaut ne rien dire, les potentiels « *mauvais* » clients. C'est par l'expérience que s'élaborent peu à peu les repères qui permettront de jauger rapidement tout interlocuteur. Sur la base de cette évaluation rapide, le chauffeur-livreur expérimenté définit la manière dont il devra s'y prendre pour faire de son interlocuteur un allié²⁶.

Au fil des mois se tisse ce que les chauffeurs-livreurs²⁷ nomment eux-mêmes « *une relation de confiance* ». Dans les usines comme dans les magasins, petit à petit le chauffeur-livreur se glisse dans le paysage. Connaissant les habitudes des uns et des autres, il doit savoir rester discret quand c'est nécessaire et convivial à d'autres moments. Et une fois le contact établi sur des bases non-professionnelles, il devient possible de négocier des arrangements dans le cadre professionnel. Mais comme le remarquait D'IRIBARNE, il est bien différent de faire quelque chose par fonction et par amitié. C'est parce que les clients sont sympas qu'on accepte de descendre les colis à la cave, que les filles sont des copines que l'on met les cartons en réserve, etc. Lorsque l'on suit en tournée les chauffeurs-livreurs « du métier », on se rend en effet compte qu'il leur arrive très fréquemment de satisfaire le client au-delà de ce qui est strictement demandé²⁸. Tel chauffeur qui livre des produits vendus par correspondance installe le matériel et en

²⁵ C'est particulièrement le cas pour la livraison en grandes surfaces. Les réceptionnaires de la grande distribution sont réputés pour leur dureté, surtout avec les nouveaux venus.

²⁶ Les débutants seraient d'ailleurs reconnaissables à leur absence de diplomatie et à leurs manières brutales de s'adresser au client. On note qu'avec les femmes, les chauffeurs empruntent fréquemment le registre de la séduction, avec les ouvriers les échanges relèvent plutôt de la « camaraderie ouvrière » (particulièrement pour les livreurs qui freinent) et avec les hommes qui appartiennent à des catégories sociales supérieures (pour les chauffeurs-livreurs soucieux de tout livrer) le dialogue personnel peut être établi grâce au partage d'intérêts communs : sports, bricolage, passions diverses, etc.

²⁷ Plutôt ceux soucieux de livrer toute la marchandise.

²⁸ Ceux qui pratiquent le freinage mettent souvent un point d'honneur à ne pas faire plus que ce que le contrat commercial prévoit. Ce qui ne les empêche pas d'avoir des relations amicales avec leurs clients, surtout quand ceux-ci savent respecter les limites qu'ils ont fixées.

explique le fonctionnement comme s'il était le vendeur. Tel autre livre les mêmes clients tous les jours à la même heure quels que soient les aléas de la tournée. Tel autre diffère des livraisons ou des reprises pour arranger le réceptionniste de la grande surface qui n'a pas fini son pointage.

Or ces gestes, qui permettent l'écoulement correct des flux de marchandises, ne sont en aucun cas prévus par les accords commerciaux établis entre les chargeurs et le transporteur. Ce sont des services qui relèvent de l'honneur mais pas seulement. Ce sont des gestes commerciaux qui permettent également de s'assurer la fidélité du client. Ce sont aussi des dons qui permettent d'espérer un contre-don immédiat, un certain nombre de passe-droit voire le pourboire, ou différé comme la valorisation de celui qui accomplit les services : un bon chauffeur-livreur peut devenir difficilement remplaçable sur sa tournée²⁹. Certains chauffeurs s'arrangent ainsi pour être les seuls interlocuteurs, les clients ne devant jamais contacter la hiérarchie. Ils s'inscrivent alors dans une véritable démarche de commerciaux en répondant à leurs questions sur le transport, en proposant des tarifs voire en démarchant auprès des destinataires et de leurs voisins. Cette stratégie offre deux avantages : vis-à-vis du client elle renforce le professionnalisme du chauffeur (qui n'est plus une « *simple machine à livrer* »), vis-à-vis des « *bureaux* »³⁰ elle permet de négocier sa place au sein de l'entreprise de façon plus avantageuse.

Maîtriser les interactions avec les automobilistes et les piétons, entretenir un réseau de sociabilité de professionnels de la mobilité urbaine, établir des relations personnelles avec les clients comme dans l'entreprise sont autant de savoirs sociaux dont la maîtrise est indispensable pour le bon déroulement de la tournée selon les objectifs que l'on s'est fixé. Des clients méfiants, des policiers soupçonneux ou des confrères indifférents peuvent contribuer à une importante perte de temps, au grand dam des livreurs qui essaient de tout livrer. Un chef intransigeant, des opératrices de saisie peu conciliantes et des clients méprisants transforment la tournée en « calvaire » pour ceux qui pratiquent le freinage.

CONCLUSION

On peut dire que les pratiques professionnelles des chauffeurs-livreurs reposent sur la détention de « capitaux sociaux », distribués dans les différents espaces où ils sont amenés à circuler. Il nous semble alors pertinent d'emprunter à Alain TARRIUS (1995) la notion de *territoires circulatoires* qu'il utilise à propos des déplacements des entrepreneurs commerciaux

²⁹ Et c'est pendant ses vacances que ses supérieurs peuvent s'en rendre compte : forte hausse des livraisons avant et après son congé, plaintes régulières au bureau durant l'absence du livreur régulier et même perte de clients pourtant fidèles.

³⁰ C'est-à-dire les différents agents de maîtrise : chefs de quai, chef de camionnage, affréteur et chef d'exploitation.

maghrébins. L'habileté des chauffeurs-livreurs consiste en effet à articuler différents lieux, en puisant dans chaque espace des ressources qui seront réutilisées dans les négociations dans d'autres espaces. Pour les chauffeurs-livreurs identifiant leur activité professionnelle à un métier, la gestion des interactions avec la police ou avec les automobilistes permet de gagner le temps nécessaire à la livraison et/ou à l'entretien de relations commerciales avec les clients, relations qui pourront être valorisées face à aux supérieurs hiérarchiques. Pour ceux qui perçoivent leur travail comme un gagne-pain, 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 auprès de la hiérarchie d'une moindre productivité, tandis que les arrangements avec les camarades clients permettent de se ménager des temps de récupération.

Nous avons évoqué plus haut la relative méconnaissance du travail exact des livreurs, aussi bien parmi les pouvoirs publics et les chercheurs que parmi leurs employeurs. L'analyse des pratiques professionnelles des chauffeurs-livreurs suggère qu'il serait plus pertinent de parler d'une véritable « co-production » de l'opacité (TERSSAC, 1992) autour du travail de livraison. En ne précisant nulle part clairement les objectifs à atteindre³¹, les responsables de transport s'assurent une relative flexibilité de la main d'œuvre, qui peut répondre à des demandes, soit en négociant au coup par coup un rendement légèrement moindre, soit en dépassant les normes de production attendues³². En retour, les chauffeurs-livreurs peuvent obtenir quelques compensations. Ceux qui restent en retrait de leur travail, notamment en pratiquant le freinage, se prémunissent d'un regard trop inquisiteur qui pourrait leur reprocher leur taux de productivité. Ceux qui identifient leur activité à un métier peuvent se revendiquer des compétences (commerciales, gestionnaires) et des qualités (autonomie, ardeur au travail) justifiant leur promotion à des postes socialement plus valorisés.

Dans cette perspective, l'apparition dans les revues spécialisées de certains outils technologiques de navigation embarquée pose question. Certains constructeurs vantent en effet la mise au point de systèmes si perfectionnés qu'en reliant le véhicule à l'entreprise, ils permettront au responsable d'exploitation de concevoir et de modifier la tournée en temps réel. Dans cette optique, le chauffeur-livreur ne serait plus qu'un exécutant obéissant à son chef par la voie d'un ordinateur lui signifiant les adresses des clients au fur et à mesure de la tournée. Au moment où nous les avons interviewés, les responsables d'entreprises de messagerie et fret express déclaraient s'en

³¹ Et en adoptant une gestion des relations professionnelles basée sur les connivences affectives et la relation personnelle.

³² Et par là même, la réglementation du travail sur la durée du temps de travail, sur la sécurité, sur les conditions de manutention, etc.

remettre encore au savoir-faire de leurs employés³³, principalement pour des questions de rentabilité. Encore chères financièrement et en personnel, ces différentes innovations demeurent pour l'heure au stade du prototype.

Elles n'en restent pas moins attrayantes³⁴ en particulier pour répondre aux deux principaux problèmes auxquels les patrons du transport sont confrontés depuis quelques années en matière de gestion de la main d'œuvre : une relative pénurie³⁵ de chauffeurs et l'optimisation du temps productif dans le cadre de la réduction du temps de travail³⁶. Certains représentants de syndicats professionnels y voient la solution permettant tout à la fois de contrôler l'activité des salariés, de gérer leurs temps dans le respect des réglementations et de résoudre les problèmes de main d'œuvre. Le transfert des compétences pour l'heure entre les mains des chauffeurs-livreurs vers la machine et le responsable de camionnage pourrait permettre l'embauche d'une main d'œuvre non qualifiée, sans expérience. Ne trouvant plus de *bons* chauffeurs-livreurs, les employeurs pourraient être tentés de résoudre le problème en ne cherchant plus que des chauffeurs-livreurs³⁷.

Miser sur ces outils technologiques, n'est-ce pas prendre le risque de voir disparaître la participation active des salariés — participation indispensable à l'entreprise de transport mais aussi au procès de production de la logistique urbaine dans son ensemble ? Les premières réactions des chauffeurs-livreurs aux nouvelles technologies de l'information et de la télécommunication (téléphone et systèmes à codes barres) montrent en effet que ce qui est enjeu n'est pas tant technique que social. Si le téléphone mobile semble n'avoir

³³ Aucune entreprise contactée n'envisageait de tels investissements au moment de l'enquête.

³⁴ Ces outils, en plus de ces avantages, constituent enfin un atout commercial de poids. Ils s'inscrivent totalement dans la démarche de traçabilité qui apparaît aujourd'hui comme le synonyme de qualité pour les transporteurs et comme un service indispensable pour les logisticiens des chargeurs.

³⁵ Lire notamment *L'officiel des transporteurs*, 1998 et 1999.

³⁶ Dans une telle optique, la livraison représente presque l'antithèse de ce qui serait souhaitable : non seulement la productivité des salariés n'est absolument pas contrôlée mais encore les employeurs savent qu'il existe des périodes au cours desquelles les chauffeurs-livreurs attendent (notamment les enlèvements). D'après certains employeurs, ce sont d'immenses réserves de temps qui sont ainsi inexploitées.

³⁷ Tant que les messagers poursuivent la phase de concentration économique qu'ils connaissent actuellement, l'avenir peut paraître trop incertain et/ou les trésoreries trop fragiles pour se lancer dans de tels investissements. Mais le processus achevé, le rapport coûts/avantages de ces produits pourrait séduire les géants européens dont les énormes moyens matériels et financiers pourraient supporter ces investissements.

donné lieu à aucun rejet³⁸, les systèmes à codes-barres et les nombreuses procédures administratives et commerciales qui les ont accompagnés ont été très mal perçus par tous les livreurs. S'inscrivant dans un processus global de transformation des formes de communication dans l'entreprise, — formes qui privilégient l'écrit sur l'oral, le formel sur l'informel, la procédure sur le bricolage et « l'arrangement » — les systèmes à codes barres amplifient le sentiment de domination ressenti par les chauffeurs-livreurs identifiant leur activité à un gagne-pain et apparaissent à ceux les plus investis dans le « métier » comme les 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. Avec les systèmes à codes barres, les chauffeurs-livreurs n'ont plus à rendre compte de la tournée à une opératrice de saisie le soir. Ils déposent leur pistolet dans un puits et peuvent quitter l'entreprise sans adresser un mot à un employé, souvent sans même avoir à pénétrer dans la zone administrative, haut lieu de socialisation aux postes d'agent de maîtrise. En les écoutant, on comprend que ce n'est pas tant pour leurs compétences qu'ils s'inquiètent³⁹ que pour leur position dans la hiérarchie professionnelle et notamment leurs possibilités d'évolution dont dépend fortement leur interprétation des contraintes de leur activité.

Dans cet article plusieurs points d'articulation entre la pratique des chauffeurs-livreurs et la mise en œuvre de politiques publiques dans le champ de la logistique urbaine ont été soulignés. Il a été montré que les chauffeurs-livreurs constituaient des acteurs incontournables de la logistique urbaine ; acteurs dont les contraintes professionnelles sont fortes et dont les pratiques peuvent avoir de lourdes conséquences sur la qualité de la vie urbaine (embouteillages, encombrement des circuits piétonniers, pollution atmosphérique et sonore, etc.).

Inversement les décisions prises en matière d'aménagements ou de réglementations ne sont pas sans effet sur les conditions de travail des livreurs. La limitation de la circulation aux véhicules de moins 3,5t ou les réglementations horaires en sont des exemples parmi d'autres. Ces interventions publiques tracent un champ de contraintes qui s'ajoute à celui imposé par les exigences logistiques. Les chauffeurs-livreurs vont alors

³⁸ Lors de l'enquête ethnographique, nous avons pu constater que les livreurs identifiant leur activité à un métier voyaient dans le téléphone mobile un instrument socialement valorisant et techniquement fort utile tandis que ceux qui pratiquent le freinage ont su trouver les moyens pour en limiter la portée : il existe tout un tas d'arguments pour justifier que l'appareil est éteint ou qu'on ne répond pas (dysfonctionnement, mauvais réseau, appui par erreur sur la mauvaise touche, présence des forces de l'ordre, etc.), à tel point que dans l'une des entreprises que nous observions, les chauffeurs avaient baptisé leurs téléphones mobiles SFR : « laissez faire » !

³⁹ Techniquement, les systèmes à codes barres ne concernent les chauffeurs-livreurs qu'à la marge. C'est plutôt le travail des opératrices de saisie qui est remplacé.

élaborer des stratégies, des représentations de l'espace urbain déterminant des pratiques qui à leur tour pourront appeler d'autres interventions. Mais l'absence de réglementations a également des conséquences : l'inexistence d'un métier de chauffeur-livreur sur le plan institutionnel ainsi que l'absence de formation (Cf. Encadré 2) renforce la fragilité de la position sociale de cette activité professionnelle et avec elle, le développement de pratiques frauduleuses⁴⁰ (sur les temps de conduite, les poids, le stationnement, etc.).

Ce constat nous encourage à dépasser le fossé fréquemment évoqué entre d'un côté la rationalité univoque et fondée sur la technique des planificateurs et de l'autre côté une rationalité pratique, faite de détournements et d'appropriation de l'espace en fonction d'éléments échappant totalement aux aménageurs par leur caractère dispersé. Il nous paraît que l'analyse concrète des interdépendances existant entre les pratiques professionnelles des livreurs et les politiques urbaines met en lumière davantage de marges de manœuvres pour les pouvoirs publics que ces derniers ne semblent l'évaluer (aménagement d'espaces de livraisons garantis et sécurisés, réflexion sur la coordination des temporalités, prise en compte des contraintes de livraison lors des autorisations de construction et d'exploitation de commerces, etc.).

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

BERNADET M. (1997) **Le transport routier de marchandises. Fonctionnement et dysfonctionnement**. Paris, Economica, 323 p.

BERNOUX P. (1981) **Un travail à soi**. Toulouse, Privat, 252 p.

CHOLEZ C. (2001) **Une culture de la mobilité. Trajectoire et rôles professionnels des chauffeurs-livreurs de messagerie et fret-express**. Tours, Thèse de sociologie, 702 p. (J. CAPRON, F. BOURDARIAS, dir.).

CHOLEZ C. (2002) Cheminer dans la ville, cheminer dans sa vie. Pratiques et trajectoires professionnelles des chauffeurs-livreurs en milieu urbain. **Espace et Sociétés**, n° 108-109, 15 p.

CORNU R. (1988) La métis professionnelle. **Normes de socialisation de la jeunesse populaire et métis professionnelle**. Univ. de Nantes, pp. 201-211.

DABLANC L. (1997) L'invisibilité juridique du transport des marchandises en ville. **Les Cahiers Scientifiques du Transport**, n° 31, pp. 5-29.

DABLANC L. (1997) **Entre police et service : l'action publique sur le transport de marchandises en ville. Le cas des métropoles de Paris et de New York**. LATTS-ENPC, Thèse de droit public, 488 p. (M. SAVY dir.).

⁴⁰ Le développement de la sous-traitance en livraison par exemple a pour conséquence l'augmentation des pratiques frauduleuses, les indépendants n'ayant d'autre choix pour survivre économiquement que d'accepter des charges de travail inaccessibles dans le respect des lois.

- DENIOT J. (1983) Métiers ouvriers. **Sociologie du travail**, n° 3, pp. 355-362.
- DI MEO G. (1991) **L'Homme, la Société, l'Espace**. Paris, Anthropos, 319 p. (Coll. géographie).
- DODIER N., BASZANGER I. (1997) Totalisation et altérité dans l'enquête ethnographique. **Revue Française de Sociologie**, XXXVIII, pp. 37-66.
- DUBAR C., TRIPIER P. (1998) **Sociologie des professions**. Paris, Armand Colin, 256 p.
- ELIAS N. (1991) **Qu'est-ce que la sociologie ?** La Tour d'Aigues, Ed. de l'Aube, 222 p.
- FISCHER G.N. (1978) L'espace comme nouvelle lecture du travail. **Sociologie du travail**, n° 4, pp. 397-422.
- GROSSIN W. (1969) Le temps de travail des petites catégories. In **Le travail et le temps : horaires, durées, rythmes**. Paris, Anthropos, pp. 67-80.
- HAMELIN P. (1989) Le monde des routiers, histoire et image d'un groupe professionnel composite. **Culture technique**, n° 19, pp. 250-261.
- HAMELIN P., RIBEILL G., VAUCLAR C. (1992) **Transports 93 : professions en devenir. Enjeux et réglementations**. Presses de l'ENPC, 245 p.
- HUGHES H.C. (1996/1970) **Le regard sociologique. Textes réunis et présentés par J.M. CHAPOULIE**. Paris, Éditions de l'EHESS, 344 p.
- D'IRIBARNE P. (1989) **Les logiques de l'honneur. Gestion des entreprises et traditions nationales**. Paris, Seuil, 279 p.
- JONES B., WOOD S. (1984) Qualifications tacites, division du travail et nouvelles technologies. **Sociologie du travail**, n° 4, pp. 407-421.
- LATREILLE G. (1980) **La naissance des métiers en France 1950-1975. Étude psycho-sociale**. Lyon, Presses Universitaires de Lyon, 408 p.
- LEFEBVRE B. (1992) **Les dynamiques d'un espace professionnel**. Paris V, Thèse d'ethnologie, 666 p. (sous la direction de R. CRESSWELL).
- L'OFFICIEL DES TRANSPORTEURS (1998) **Recherche conducteurs qualifiés désespérés**. n° 2002, 14 octobre, pp. 12-13.
- L'OFFICIEL DES TRANSPORTEURS (1999) **Conducteur routier. Un métier en voie de disparition ?** n° 2052, 13 novembre, pp. 27-40.
- MERTON R. K. (1965) Contribution à la théorie du groupe de référence. In **Éléments de théorie et de méthode sociologique**. Paris, Plon, pp. 202-294.
- PATIER D. (2002) La logistique dans la ville. Paris, Éditions Celse, 168 p.
- PROGRAMME « TRANSPORTS DES MARCHANDISES DANS LA VILLE » (1994) **Mallette des résultats**. Lyon, CERTU, p. mult.

PRONOVOST G. (1986) Introduction : le temps dans une perspective sociologique et historique. **Revue Internationale des Sciences Sociales**. Temps et sociétés, vol. 38, n° 1, pp. 5-19.

ROSANVALLON M., TROUSSIER J.F. (1984) Formation continue, changements techniques et qualifications ouvrières. **Recherches économiques et sociales**, n° 8, pp. 468-481.

ROUTHIER J.-L. (2002) Du transport de marchandises en ville à la logistique urbaine. **2001 Plus, Synthèses et Recherches**, n° 59, 65 p.

SAINSAULIEU R. (1988/1977) **L'identité au travail**. Paris, Presse de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 476 p.

TARRIUS A. (1995) Territoires circulatoires des entrepreneurs commerciaux maghrébins de Marseille : du commerce communautaire aux réseaux de l'économie souterraine mondiale. **Journal des Anthropologues**, « Les territoires de l'altérité », n° 59, pp. 15-35.

DE TERSSAC G. (1992) **Autonomie dans le travail**. Paris, PUF, 279 p.

TRIEPIER P., ROLLE P. (1978) Valeur d'échange et valeur d'usage de la force de travail. In **La Division du travail. Colloque de Dourdan**. Paris, éd. Galilée, pp. 125-135.

TRIEPIER P. (1986) **Travailler dans le transport : recherches économiques, historiques, sociologiques**. Paris, L'Harmattan, 212 p.

VERNANT J.P., DÉTIENNE M. (1978) **Les ruses de l'intelligence, la Métis des grecs**. Paris, Flammarion, 308 p. (Coll. Champs).

WEBER M. (1965) **Essai sur la théorie de la science**. Paris, Plon, 541p.