

LE TRANSPORT ROUTIER VU PAR UN PSYCHOSOCIOLOGUE

MAIGRET AU PAYS DES ROUTIERS



Durant quatre mois, Jean-François Révah a cherché à mieux connaître la profession. Il s'est rendu sur le terrain « pour voir comment ça marche », et a pu constater que le chauffeur routier n'est pas suffisamment pris en considération.

En ce printemps 2000, alors que Jean-François Révah est invité par la FNTR et d'autres partenaires comme Renault à « enquêter » sur le transport routier de marchandises, il ne connaît rien de la profession. « Auparavant, j'avais rédigé une étude sur le transport public de voyageurs, après une enquête très approfondie. En 1999, j'ai reçu le prix Predit⁽¹⁾ de l'innovation. Je m'étais concentré sur les conditions de travail des conducteurs... »

Il se rend compte que le métier de conducteur est difficile et ex-

plique dans son étude que les entreprises ne « prennent pas assez au sérieux certains éléments les concernant », d'où les mécontentements, les grèves, etc.

« Tourisme professionnel »

La première partie de l'enquête se déroule en France et l'autre, qui devrait être réalisée prochainement, en Europe. Dix entreprises sont sélectionnées, représentatives du métier. Parmi les sponsors, très intéressés par le travail du psychosociologue, on trouve, outre la FNTR et Renault, la Carcept, le Predit

et Axa. « Pour mener à bien cette enquête, j'ai visité des entreprises - petites, moyennes et très grosses - exerçant un tas d'activités : fret palettisé, produits frais, colis de messageries... » L'essentiel des entretiens se déroulent en situation de travail, car Jean-François Révah doit tout apprendre en peu de temps. Il intitulera d'ailleurs son étude : « *Candide au pays des routiers* ».

**Ni appareil photo,
ni magnétophone**

Et voilà comment commence l'aventure. Pas question d'emporter un ap-



Photo X.D.R.

pareil photo ou un magnétophone. « Vous comprenez bien qu'il valait mieux parler ». Peu importe, en bon chercheur, il retient tout. D'ailleurs, un jour il part pour une « mission », et le lendemain retourne chez lui pour écrire. Deux jours plus tard, le voilà à bord d'un camion, puis d'un autre et encore un autre... Il accompagne le chauffeur routier, roule, prend ses repas dans des Relais Routiers. Et le confort de la couchette ? « Je ne dormais jamais.

On causait, même à 3 h du matin ! Mes conversations avec le chauffeur pouvaient durer des heures ». Il parle avec tout le monde : les clients, les réceptionnaires, les chefs et les petits chefs...

Grand paradoxe

Premier constat : le transport routier de marchandises « est très difficile », physiquement d'abord, puis psychologiquement ensuite à cause du stress qu'il entraîne. « Et

Rungis, 2 h du matin. Nous avons pu constater que le personnel à qui ne manque pas, mais de là à affirmer que tout le monde est content...

pourtant, explique Jean-François Révah, ceux qui l'exercent en sont très satisfaits, ils sont très contents, très fiers... ». Il ajoute : « Toute la profession évoque, pour s'en plaindre, la pénurie des conducteurs, qui ne concerne d'ailleurs pas uniquement les TRM. Le fait que ces gens exercent un métier très difficile mais en sont très satisfaits est pour moi un paradoxe, mais aussi une chance inespérée. En tant que Candide, j'en déduis que les entreprises ne se donnent pas assez de mal pour le relationnel. » Explications : si on traitait différemment ceux qui sont dans le métier - dont bien sûr les chauffeurs routiers - et qu'on leur donnait la parole, tout irait beaucoup mieux.

Un rapport qui en dit long

Dans son rapport préliminaire à la FNTR, Jean-François Révah a écrit un long chapitre sur les conducteurs routiers. Extraits.

Les conducteurs routiers (et leur encadrement) pensent que leur secteur professionnel et leur métier sont mal considérés.

« Au sein de leur entreprise :

- les routiers ne se sentent pas pris en considération en tant que professionnels, alors même que leur identité professionnelle et leurs compétences sont attaquées par certaines des évolutions en cours.

Hors de leur entreprise :

- les conducteurs entretiennent des liens complexes, et souvent négatifs, avec leurs

partenaires (les clients, les usagers de la route).

L'impact de facteurs supplémentaires :

- le comportement de certains conducteurs routiers;
- l'image du fonctionnement des entreprises du TRM dans les médias, le regard de leur famille ;
- les modes de régulation du secteur professionnel;
- en définitive, les conducteurs intériorisent des représentations sociales négatives qu'ils vivent difficilement. »

le transport routier vu par un psychosociologue

après... à pied ! Il dit au patron : "Bon, eh bien voilà les clefs, j'ai laissé le camion là-bas, je n'aime pas l'ambiance, je m'en vais, je vais voir ailleurs". Le patron, lui, était suffoqué ! »

« Révolution technique », mais pas humaine

L'étude avance. C'est sur l'organisation du transport routier de marchandises qu'il planche. « Lorsque l'on vient de l'extérieur, on ne se rend pas compte de la révolution technique et organisationnelle fantastique, mais on s'aperçoit vite que la révolution sociale reste à faire. » Les TRM sont en effet bien organisés, afin de garantir une souplesse toujours plus importante dans un monde de plus en plus concurrentiel, « chose que l'opinion publique ne sait pas », indique le psychosociologue, en se référant au sondage Ifop. Sans oublier qu'il y a de plus en plus de nouveaux outils qui se greffent aux matériels roulants : informatique embarquée, localisation par GPS... Et que tout ceci s'ajoute aux responsabilités déjà très lourdes du chauffeur. « Cet équipement rend service aux clients, mais lorsqu'on observe ce que les transporteurs font sur le plan humain, donc en terme de gestion des ressources humaines, tout reste à faire. »

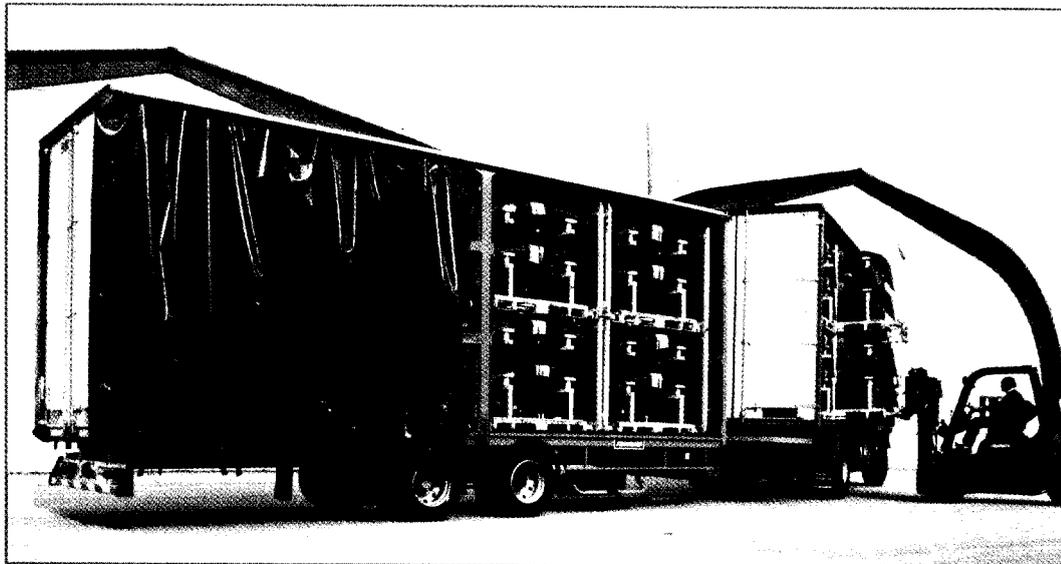


Photo: Les Routiers

Lorsque le camion arrive à l'heure, il n'est pas toujours dit qu'il sera « réceptionné » comme il se doit... Une faute qui finit pratiquement toujours par être imputée au chauffeur routier.

Comment changer cette situation ? Le simple fait d'hausser les salaires ne paraît pas être la seule solution aux problèmes des chauffeurs routiers. Dans son rapport, l'expert insiste sur le fait qu'un travail de longue haleine devra être fait sur la valorisation du métier. Exemple concret : faire en sorte que les agents d'exploitation, qui font le lien entre le chauffeur et le client dans la chaîne du transport, comprennent mieux le rôle du conducteur. Ce sont eux qui, en amont,



Archives Les Routiers

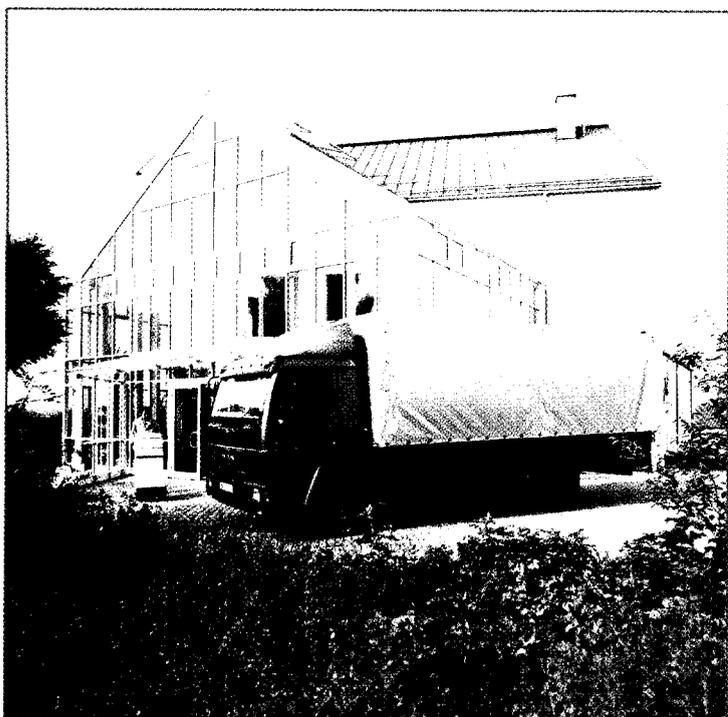


Photo Les Routiers

Donner davantage la parole aux chauffeurs routiers... Voilà une excellente résolution que devraient prendre bon nombre d'entreprises de transport en ce début d'année.

préparent son arrivée à l'usine et ils oublient un peu trop souvent que c'est le chauffeur routier qui représente l'entreprise chez le client : un bon « timing » est essentiel pour ne pas être en retard. Bref, « L'agent d'exploitation ne cause pas au chauffeur », selon Jean-François Révah. Résultat : le conducteur est malmené, isolé, et doit souvent se débrouiller tout seul. Une réalité vécue dans le quotidien par de nombreux routiers. Vivement la révolution sociale ! <

François GILBERT

Trop souvent, c'est le conducteur qui doit décharger son camion. Un phénomène courant dans les hypermarchés...

(1) Predit = Programme national de recherche et d'innovation dans les transports terrestres.