

Une enquête de terrain a été réalisée par le cabinet Brunhes auprès d'une douzaine d'entreprises. Une soixantaine de conducteurs ont été longuement interrogés. La modernisation a commencé. Où va-t-on ? Quelques extraits pour vous mettre l'eau à la bouche et vous inviter à lire toute la brochure.

Un métier difficile

Les manutentions et les manœuvres des remorques (décrochage, raccrochage) sont une source de pénibilité sous-estimée. A quoi s'ajoute la montée et la descente de la cabine. Un conducteur : "Dans notre métier, on est plus souvent derrière que devant..." L'irrégularité des horaires crée une fatigue supplémentaire : horaires décalés, très tôt le matin, très tard le soir, ou travail de nuit... variations de température incessantes.

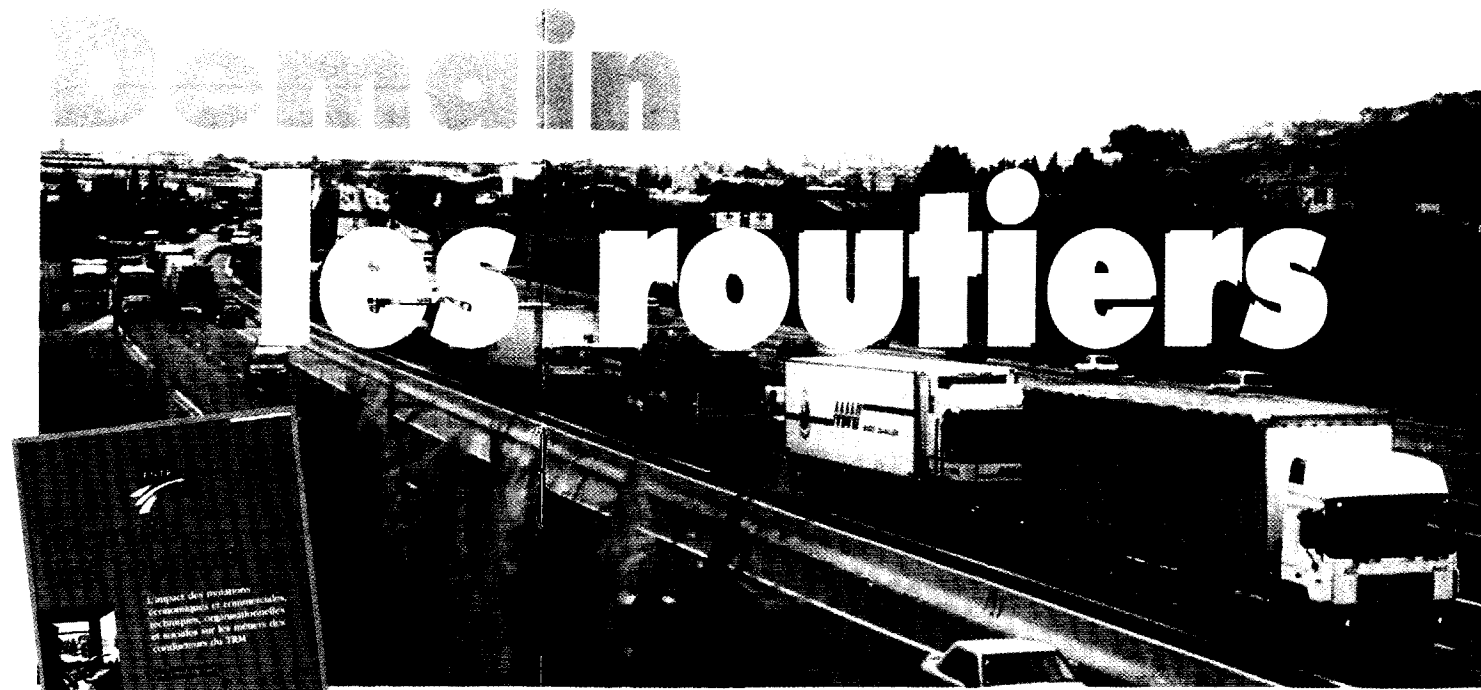
Stress et responsabilités

Un conducteur : "Chaque fois qu'on met le contact, c'est parti : on nous confie plein de responsabilités, plus d'un million de francs entre nos mains, par exemple." Un responsable d'exploitation : "Aujourd'hui, on en demande beaucoup plus au conducteur : d'abord, on lui demande d'être très attentif aux documents qu'on lui remet au départ pour qu'il puisse établir la différence entre le bordereau de livraison annoncé et ce qu'il va réellement livrer. Pendant la livraison, il doit être capable de trier les différentes marchandises sans se tromper ni sur la nature de la marchandise ni sur le destinataire. S'il y a attente, il faut qu'il le signale et qu'il note la durée exacte de l'attente. Le conducteur doit pouvoir prendre d'éventuelles contre-réserves : si le client conteste la qualité de la livraison, le conducteur doit pouvoir vérifier le constat qui est établi. Il doit

pouvoir tracer par écrit ce qu'il fait pour qu'on puisse suivre son activité après son retour (par exemple, s'il dort, s'il est en repos, on ne doit pas avoir besoin de le réveiller pour savoir ce qu'il a fait). Il doit penser tout seul à nous signaler directement au téléphone tout incident qui se produit pour que nous, ici, nous puissions rapidement prendre les mesures qui s'imposent. De notre côté, on doit pouvoir le joindre à tout instant sur son téléphone mobile si on a besoin... Tout ça est devenu très compliqué."

Les conducteurs : le métier est mal considéré

"Dans notre métier, c'est la vexation permanente. Dans les boîtes de transport, on prend les gens pour un simple morceau du véhicule... Mais ça ne changera qu'avec les grosses entreprises de transport, dans lesquelles ça se passe relativement mieux, parce que, par comparaison, les patrons à quatre ou cinq salariés, c'est carrément l'horreur..." Un autre conducteur : "Un des problèmes de notre métier, tout le monde le sait bien, c'est que les donneurs d'ordre se fichent complètement des conditions de travail des conducteurs, ça ne leur fait ni chaud ni froid. D'ailleurs, le conducteur fait de plus en plus de tâches qui, il n'y a pas encore si longtemps, étaient accomplies par le destinataire." Un conducteur : "Le transpalette électrique, c'est confortable, il ne faut pas déconner... ça

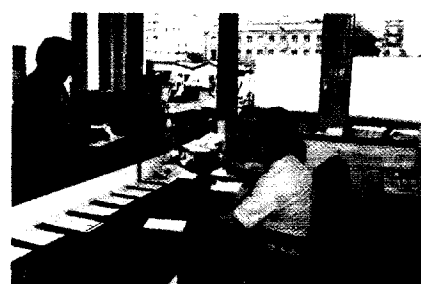


Pour vous procurer la brochure, écrire à CFDT Transports.

remplace aisément les anciens ripeurs. Ce qui pèse le plus dans le fait d'être chauffeur livreur aujourd'hui, c'est les temps d'attente." Un conducteur : "Les temps d'attente, s'ils ne sont pas facturés au client, cela donne à penser que le temps du conducteur n'a pas une vraie valeur économique."

Contacts difficiles avec les clients

UN CONDUCTEUR : "Les contacts clients ? C'est vite vu : bonjour, j'ai une palette. Ah, oui ? Bon, tu la mets là, merci et au revoir" ; "Les relations avec les réceptionnaires sont souvent dures et parfois complètement folles, au point que nous, les conducteurs, si on nous dit qu'on doit livrer telle entreprise, on sait que ça va être la galère assurée. C'est particulièrement vrai dans la grande distribution généraliste, mais par exemple, j'ai connu, et je connais toujours d'ailleurs,



un grand magasin de meubles qui ferme carrément ses portes dès qu'il nous voit arriver, comme ça sans raison, rien que pour nous emmerder..."

Une image peu favorable

UN RESPONSABLE D'EXPLOITATION : "L'image des médias est complètement décalée par rapport à la réalité. Ils en sont restés, et le grand public avec, à de grandes images simples : Tarzan et les barrages. Mais ça ne correspond plus à la complexité du métier, à sa pénibilité, à la qualification professionnelle qui devient de plus en plus grande pendant que les rémunérations restent plutôt faibles." Un conducteur : "Tout le monde sait qu'il manque des chauffeurs. Et on se demande pourquoi ? Mais c'est à cause du salaire, tout simplement. Pas à cause des conditions de travail. Elles ne sont pas faciles, mais ce n'est pas l'obstacle principal. Ce qui ne va pas du tout, c'est les rémunérations et l'image de notre secteur."

Les plus anciens ne comprennent pas les contraintes des 220 heures

Un responsable d'exploitation : "Les ouvriers de la route ont succédé aux routiers traditionnels qui ont pratiquement disparu en moins de dix ans ; mais, il ne faut pas le regretter : ils vivaient dans leur camion, sans vie de famille, sans vie sociale : leur vie sociale, c'était le resto sur la route : ce n'est pas plus mal que ça ait changé."

Un conducteur : "Le jeune qui commence le métier, on lui dit : Tu prends ton camion et tu vas finir à des heures qui n'ont pas de noms... Après, on s'étonne qu'il n'en veuille pas... En plus, le jeune, il a besoin de faire des heures pour gagner de l'argent, sauf que maintenant, les heures, on ne les lui paie même plus..." Un responsable d'exploitation : "Avec les nouvelles organisations, de moins en moins d'autonomie, de plus en plus de syndicalisation. En même temps, pour les jeunes chauffeurs, il n'est plus question de faire partie d'une génération professionnelle sacrifiée : ils veulent tous voir grandir leurs enfants ; ils n'acceptent plus de faire des 200-300 heures qu'on leur paie 160 ; de plus en plus, ils veulent rentrer chez eux pratiquement chaque soir."

Les 35 heures ?

Un conducteur : "Les 35 heures ? C'est absurde. Quand on a l'occasion de travailler, il ne faut pas refuser, ce n'est pas normal de ne pas travailler alors qu'on en a la possibilité." Un conducteur (plus récent dans le métier) : "Les 35 heures ? Moi aussi, je veux en profiter, parce que, après tout, je veux être traité comme les autres ouvriers." Un conducteur : "Les 35 heures chez nous, dans notre entreprise, avec l'accord qu'on a signé, c'est super : nous les conducteurs, on travaille moins qu'avant, et on gagne autant qu'avant."

Un métier-passion

Un conducteur : "On fait ce métier pour gagner de l'argent, pour faire des heures de conduite, et surtout par passion." Un conducteur : "Comment ça, drôle de vie ? On ne nous oblige pas à le faire ce métier. Si on le fait, c'est qu'on l'a choisi, c'est que ça nous plaît, c'est que ça nous convient." Un conducteur : "Je ne vais jamais au boulot à reculons, en me disant que je vais bosser que ce n'est pas drôle. Routier, c'est un métier : liberté, nomade, camion. C'est les mots clés. C'est un métier-passion." Un conducteur : "Mon métier, c'est toujours la même chose, et ce n'est jamais pareil... C'est ça qui me plaît." Bref, les conducteurs ont des valeurs auxquelles ils tiennent : l'autonomie, le nomadisme, l'aventure au quotidien, la responsabilité, la prise d'initiatives, l'implication, le travail bien fait, la propreté, la chasse au gaspillage.

Un immense défi pour les patrons

Un responsable d'exploitation : "Il n'y a pas dix ans, c'était encore le Moyen Age social : dans les entreprises, on faisait faire des 300 heures à des gens qu'on payait sur une base de 160 heures. C'est fini. Une phase de transition est en train de s'ouvrir au plan social pour le transport routier : on a devant nous trois ou quatre ans, pas plus, pour que les conditions sociales deviennent si ce n'est identiques, du moins très proches entre toutes les entreprises. Celles qui s'y mettront pas disparaîtront." D'accord ou pas, écrivez nous...

Résumé par François Yvermeat