

1. Introduction

Cette analyse s'appuie sur une démarche qualitative basée sur une observation directe d'une situation de travail dans un restaurant local « Maestro Food » et d'un entretien ultérieurement avec le livreur « Hassane », afin d'évoquer les notions de qualification et de pénibilité dans le travail, appréhender la division des tâches au cours du travail et connaître la structuration des interactions entre les membres du personnel.

Il convient tout d'abord de préciser quelques points quant à l'organisation du travail au sein du restaurant visité. Localisé à Plouzané, le restaurant sert les menus les plus classiques pour la restauration rapide : sandwichs, hamburgers et pizzas. Il offre de plus une livraison dans Plouzané, Brest et des villes proches. Le personnel est constitué du gérant, le responsable, le caissier, 3 cuisiniers et 4 livreurs.

Etants intéressés par le métier du livreur, nous citons, tout d'abord, la fiche métier correspondante tout en comparant quelques points théoriques avec notre travail du terrain.

2. Fiche métier

a. Appellations

Le travail de livreur est répertorié selon le « Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois » soit comme « *Personnel polyvalent en restauration* » (G1603) sous l'appellation « *Préparateur livreur / Préparatrice livreuse en restauration rapide* », soit comme « *Courses et livraison express* » (N4104) sous l'appellation « *Coursier livreur / Coursière livreuse de pizzas* » [1].

b. Définitions

Selon le cas, on aura des définitions plus ou moins nuancées : ça peut être celui qui « *prépare et assemble des produits (pain, viennoiseries), des plats simples chauds ou froids (sandwichs, salades, glaces, ...) et en effectue la vente selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires et la charte qualité de l'établissement. Peut servir les plats à table.* » ou encore celui qui « *réalise, à la demande, le transport express de tous types de colis (objets, pièces détachées, plats cuisinés, médicaments) ou de documents (plis, actes originaux, ...) nécessitant un traitement particulier lié à l'urgence, la valeur, la fragilité. Conduit un véhicule léger (scooter, moto, voiture, ...) selon les règles de sécurité et les impératifs de délais. Peut effectuer des opérations annexes (encaissement, préparation de commandes, relevé de compteurs d'eau, d'électricité, de gaz ...).* »

c. Accès à l'emploi métier

- Cet emploi/métier est accessible sans diplôme ni expérience professionnelle.
- Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonniers ou de très courte durée (extra).

d. Conditions d'exercice de l'activité

- L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'établissements de restauration rapide, de cafétérias, de restaurants d'entreprise ou de collectivité, en contact avec les clients et différents intervenants (managers, responsable d'établissement de restauration, ...).

- Elle peut s'exercer en horaires fractionnés, en soirée, les fins de semaine, jours fériés et être soumise à des pics d'activité (« coup de feu »).
- Le port d'un uniforme est requis.
- La connaissance des normes d'hygiène et de sécurité alimentaires est requise.

3. Qualification et pénibilité

Pour définir ce métier, la deuxième définition paraît être la plus adaptée à notre situation surtout au niveau des opérations annexes à effectuer. En effet, « Hassane » nous confirme : « *Je suis un employé polyvalent, ce que je fais généralement c'est que je livre les commandes. Quand il n'y a pas de livraisons, je travaille à la cuisine et je fais la plonge si nécessaire. [...] Dès que je viens, en fait, je fais la vaisselle, après je remplis les boissons, je mets l'essence pour les scooters, je fais le nettoyage de l'espace du travail, et j'attends la première commande à livrer. [...] En général, on fait tout le temps la même chose, c'est ma journée type, je refais ça tous les jours, et les adresses aussi pour lesquelles je livre c'est presque tout le temps les mêmes.* »

D'une part, cette polyvalence peut être vue, comme l'indique Friedmann, comme un agent important de qualification (rapport entre les opérations techniques et leur valeur sociale) et de compétence, c'est-à-dire qu'on est loin de tout effet dévastateur du taylorisme tel que l'appauvrissement des tâches exigées, qui mène à la déqualification du travail. Ce point de vue est systématiquement lié à la définition de la qualification évoquée ci-dessus, mais qui peut être aussi fortement liée à formation scolaire, et dans ce cas le livreur perd immédiatement la pertinence de la qualification vu la nature de son métier qui ne nécessite pas une formation particulière : « *Mon métier, je dirais qu'il n'exige rien du tout parce que moi quand je suis venu je ne savais même pas conduire le scooter et t'as pas besoin de connaître la ville. Ma première journée, je suivais un autre livreur et après je faisais le travail seul.* » [2]

D'autre part, la polyvalence est agent stimulant les pénibilités du travail, surtout que la tâche principale d'un livreur n'est pas assez simple que l'on croit : « *C'est pénible lorsqu'il y a beaucoup de commandes, parfois c'est stressant et il faut éviter d'oublier les trucs, sinon les commandes seront en retard et ça stresse ça. [...] Le danger c'est quand je tombe du scooter. J'ai tombé cinq fois. En général je tombe lorsqu'il pleut. [...] ça fait mal quand même mais ça passe.* »

4. Division du travail

L'observation et surtout les entretiens avec le gérant et avec le livreur nous mènent à noter la présence de différents groupes sociaux au sein du personnel, qu'on peut les classer selon différents aspects :

- Selon l'âge : le gérant et le responsable étant relativement âgés, le reste du personnel est constitué de jeunes étudiants.
- Selon la nationalité : un gérant et un livreur tunisiens, un livreur guinéen (« Hassane ») et le reste du personnel qui sont français.

Mais malgré cette diversité sociale, la répartition des tâches n'était pas basée sur ces critères.

En citant, d'une part, la réponse du gérant : « *Je peux vous répondre à toutes vos questions en tant que cuisinier, livreur, caissier... Tout ce que vous voulez* », on peut déjà affirmer la présence d'un rapport de force dans le savoir de métier entre le patron et les différents ouvriers.

Cela conduit à l'hypothèse que la division est basée plutôt sur des aspects purement techniques : division technique du travail. Il s'agit d'une division verticale des tâches entre les opérateurs, qui est définies par des modalités de relations hiérarchiques, de pouvoir et d'obéissance entre agents, qui est du bas vers le haut (bottom-up) : l'ensemble cuisiniers, caissier et livreurs au premier niveau, le responsable au deuxième niveau et le gérant au troisième niveau.

D'autre part, la description des différentes postes par le gérant nous mène à confirmer la présence d'une division horizontale du travail au sein du niveau le plus bas (ce qui contredit l'aspect polyvalent décrit par le livreur au cours de l'entretien) : le caissier qui s'occupe de la réception des commandes par téléphone, ainsi que des paiements, le cuisinier qui prépare les commandes, et enfin le livreur qui transporte les commandes à domicile. Le gérant voulait nous transmettre l'idée de la division qui consiste à parcelliser et à spécialiser les tâches, avec comme résultat que le produit du travail parcellisé ne peut plus être échangé tel quel mais seulement après avoir été assemblé avec d'autres produits voire d'autres services. Donc l'ouvrier, que ce soit cuisinier, caissier ou livreur, perd le contrôle sur le produit final (disons qu'il s'agit d'une pizza livrée et payée) tout en gardant celui sur le processus du travail. D'où une amélioration de l'organisation du travail qui implique l'amélioration du rendement. [3]

5. Liens de coopération

Maintenant, intéressons-nous aux liens que construisent les différents agents entre eux (responsable, caissier, cuisiniers et livreurs) en vu de réaliser leurs différentes tâches.

Ces liens ne sont pas donnés de l'extérieur, mais c'est plutôt l'organisation du travail, évoquée dans la partie précédente, qui les impose. En effet, il s'agit de mettre les forces en commun afin d'accroître l'efficacité.

Interviewer : - *Quelle relation avez-vous avec le responsable ?*

Interviewé : - *Pour moi c'est strictement professionnel, quand je suis avec lui je ne lui parle pas. Mais avec les autres, on discute souvent ensemble.*

Interviewer : - *Quels sont les éléments d'une bonne relation avec le responsable, d'après vous ?*

Interviewé : - *Il faut juste travailler.*

Interviewer : - *Et quel est la relation avec les clients ?*

Interviewé : - *En fait, y a des clients que je connais bien, je m'arrête parfois on parle un peu. [...] Ce qui m'arrive avec les clients c'est que j'oublie parfois des commandes ou des boissons, ou bien je suis un peu en retard, ils appellent, ils sont en colère, ils ne sont pas satisfaits et ce n'est pas bien pour moi, même si ce n'est pas ma faute.*

Cet extrait d'entretien avec le livreur prouve que les relations hiérarchiques, les relations de pouvoir et d'obéissance entre agents et les obligations sont tous définies par l'organisation du travail une fois les statuts, les rôles, les compétences et les responsabilités sont fixés.

Par exemple, la relation entre le responsable et le livreur est « *strictement professionnelle* » vu qu'il s'agit d'une relation verticale entre différents niveaux hiérarchiques, et pour maintenir cette relation, il faut juste accomplir les tâches exigées par le métier. Tandis que la relation entre collègues, même s'ils n'ont pas le même métier, et avec certains clients est beaucoup plus souple vu la nature horizontale de cette relation.
[4]

6. Conclusion

Le travail effectué autour du métier de livreur nous a permis d'évoquer différentes notions de la sociologie du travail, toutes en relation les uns avec les autres et nous conduit aux conclusions suivantes :

- Malgré les pénibilités qu'il pose, le métier de livreur, comme beaucoup de métiers, demeure peu qualifiée dans la société française puisque la qualification est fortement liée à la formation scolaire de l'individu, contrairement à d'autres modèles où la qualification est liée surtout à l'efficacité productive.
- On remarque la présence simultanée de la notion de division technique du travail dans le restaurant évoquée par le gérant, et la polyvalence du livreur qui doit être capable d'accomplir différentes tâches même si elles ne font pas partie de son métier.
- Une fois les rôles et les responsabilités sont fixées, les liens de coopération entre les différents agents sont tels qu'ils soutiennent l'amélioration du rendement et sont basés sur l'intercompréhension, la communication et la confiance.

On termine par la réalisation d'une bande dessinée qui décrit une journée de travail d'un livreur et met en évidence les différentes notions de la sociologie du travail rencontrées précédemment :

- La relation verticale entre le responsable et le livreur (le responsable qui donne les ordres).
- Le lien de coopération entre ces deux agents qui est basé sur la confiance : « Je crois en vous ! »
- Les différentes tâches à réaliser et qui ne sont pas si évidentes.
- La relation avec les clients et la gestion du stress pour pouvoir accomplir son travail.

7. Références

[1] Fiche métiers, Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME), <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/r/9ed5d77e-180f-4358-909c-91d64f277a49>

[2] « La sociologie du travail face à la qualification et à la compétence » par Claude Dubar.

[3] « Division du travail, changement technique et croissance. Un retour à Adam Smith » par Robert Boyer et Geneviève Schmeder.

[4] « Coopération et construction de l'identité en situation de travail » par Christophe Dejours.