

La course ou la ville

Ève Charrin

La course ou la ville



raconter la vie

SEUIL

Collection dirigée
par Pierre Rosanvallon
et Pauline Peretz

Pour aller plus loin
(vidéos, photos, documents et entretiens)
et discuter le livre :
www.raconterlavie.fr/collection

ISBN : 978-2-37021-003-6

© Éditions du Seuil et Raconter la vie, janvier 2014

Le Code de la propriété intellectuelle interdit les copies ou reproductions destinées à une utilisation collective. Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite par quelque procédé que ce soit, sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants cause, est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

www.seuil.com

Ouvriers invisibles

« Petite table, sois mise... » Dans le conte des frères Grimm, une table magique se couvre à la demande de mets exquis, assurant à son propriétaire une inépuisable abondance. Je vis en ville, à Paris, où se produit chaque jour un miracle comparable. Nos supérettes exigües s'emplissent de marchandises toujours parfaitement fraîches et indéfiniment disponibles. Ce n'est pas gratuit parce que ce n'est pas un conte, mais enfin tout est là, à portée de main ou à portée de clic, avec une diversité que sûrement les frères Grimm n'auraient pas imaginée. Pourtant ce miracle nous indiffère. Nous, citadins, trouvons normal d'avoir le choix chaque jour entre cent cinquante sortes de yaourts, nous n'y voyons nul prodige, nulle prouesse. Nous avons l'habitude. La ville est généreuse, les choses apparaissent providentiellement dans les magasins quand elles ne se matérialisent pas chez nous par la grâce de la livraison à domicile. Le phénomène pourrait aussi bien procéder de la magie puisque nous ne savons rien de ses rouages, rien des hommes qui travaillent à ce que notre petite table soit toujours mise. Je crois peu à la magie, alors j'ai voulu enquêter sur ce métier-là, sur ces pourvoyeurs d'abondance : les chauffeurs-livreurs.

L'homme-cible

« Quand on livre tôt le matin, les gens se plaignent qu'on fait du bruit. Quelquefois ils ouvrent leur fenêtre et crient des insultes. Une fois, une femme a jeté un seau d'eau sur moi. Mais, à Paris, la plupart du temps, ils préfèrent appeler les flics pour tapage nocturne. Alors les flics arrivent, il faut sortir le disque de stationnement pour leur prouver qu'on est là depuis moins de trente minutes. De toute façon, ils te disent de partir, et comment on fait, alors, pour livrer ? » Tout en parlant, Léon Kaba a arrêté son camion porteur de seize tonnes au débouché du boulevard Richard-Lenoir, à deux pas de la Bastille. Âgé d'une cinquantaine d'années, il travaille pour une multinationale des transports et de la logistique qui approvisionne une chaîne de restauration rapide elle-même archiglobale. Tant d'éblouissante globalité l'impressionne peu ; pour le moment, il cherche surtout à ne pas se garer trop près du passage clouté, pour ne pas perturber la circulation, mais pas trop loin non plus du fast-food à livrer, et sans faire de bruit pour ne pas gêner les riverains. Patron, police, clients, contraintes impératives, inconciliables. Il est 6 heures du matin à peine, matin glacial d'avril – « en avril ne te découvre pas d'un fil », le proverbe me traverse

l'esprit comme je frissonne dans mon manteau. Je jette un coup d'œil aux fenêtres obscures de l'immeuble haussmannien qui nous domine : un seau d'eau sur la tête me transpercerait de froid.

Léon Kaba sait que les citadins n'apprécient pas le ronronnement puissant d'un camion frigorifique garé sous leurs fenêtres, mais qu'y faire ? Le camion respecte pourtant la norme Piek, la nouvelle norme antibruit des transports, la plus exigeante. Mais pas moyen de faire taire le frigo, indispensable pour les « surges », c'est-à-dire les frites et steaks surgelés. « Au-dessus de moins quinze degrés, le client refuse la marchandise. » Même chose pour les produits frais (yaourts, jus de fruit), qui doivent impérativement être livrés en dessous de sept degrés. Le caisson compartimenté assure une conservation multitempératures, ce que permet de vérifier un thermomètre électronique intégré. Le chauffeur aussi dispose de son thermomètre, petit bloc électronique rectangulaire augmenté d'une tige de vingt à trente centimètres à plonger entre deux lots de nourriture glacée, sans percer l'emballage surtout ! Le respect de la chaîne du froid est un point crucial, Léon Kaba le sait, la sécurité alimentaire est en jeu.

Je le sais aussi, ses patrons m'ont briefée sur la question. À l'aide de documents PowerPoint, trois cadres dirigeants du site français m'ont parlé qualité, ponctualité, traçabilité, exemplarité du service rendu. Des critères décisifs, évidemment, quand l'unique et puissant client (la chaîne de fast-food) apporte à son image un soin maniaque : « C'est important de montrer qu'on est un bon élève. » Fier comme un général qui passe en revue ses troupes

d'élite, le directeur du site logistique a détaillé les procédures destinées à garantir une tournée «zéro défaut». De l'entreprise, je ne dois pas mentionner le nom, ni celui de la chaîne de restauration rapide qu'elle approvisionne, j'ai dû m'y engager par écrit. Mais je peux dire qu'on y utilise le logiciel Paragon pour planifier les tournées, lesquelles sont suivies ensuite avec Masternaut. Le descriptif du poste de Léon Kaba (et des conducteurs de l'entreprise, en général) consiste en un document de six pages validé par trois échelons hiérarchiques. Toutes les obligations du chauffeur-livreur y sont énumérées avec un souci évident d'exhaustivité. Je cite en vrac : arrimage des marchandises, port impératif de six documents (pas moins) à présenter en cas de contrôle, respect du plan de tournée, éco-conduite, flashage des codes-barres, ponctualité, conduite à tenir en cas de retard, services à rendre au client (codifiés, contractuels), tenue correcte exigée et, curieusement, au terme d'une liste visant à tout encadrer et à tout prévoir, «force de proposition» (*sic*). Grâce à quoi, me signale-t-on, le taux de zéro défaut sur ce site approche les 98 %. L'entrepôt fonctionne en flux tendus, «on a huit heures de frites en stock, pas plus, pour trois cents restaurants», alors il faut que ça tourne sans accroc et vite. Dans le bureau directorial où trônent les trophées décrochés par le site *Quality Award*, *Environment Award*, ces propos m'ont paru parfaitement cohérents, à vrai dire un peu trop. Ici, au débouché du boulevard Richard-Lenoir encore semi-désert, tout paraît compliqué, aléatoire.

Ponctualité : c'est bon, nous sommes arrivés avant 6 heures. Immédiatement après avoir arrêté le camion,

Léon Kaba a flashé l'heure directement sur le bon de livraison numérique contenu dans son scan. À 5 heures 50, la circulation est fluide sur le boulevard Richard-Lenoir et ça vaut mieux parce qu'en fait de boulevard, ce sont deux rues assez étroites, chacune en sens unique, séparées par une large promenade plantée d'arbres. Même garé sur l'emplacement réservé, le camion large de plus de deux mètres gênerait forcément la circulation. D'autant que la voirie a été modifiée, la place de livraison se trouve désormais trop proche du passage clouté. «Avant, on pouvait se garer près du magasin, plus loin du carrefour, mais maintenant, à cet endroit-là, ils ont installé des plots pour accrocher les vélos», indique Léon Kaba. Il a parlé sans hostilité, mais j'ai compris : les bobos à vélo qui vivent nombreux ici à la Bastille sont les adversaires objectifs du chauffeur-livreur.

Est-ce qu'ils appelleraient les flics pour tapage nocturne, dans ce quartier cool et fêtard où l'on vote massivement à gauche ?

Entre le camion et le fast-food passent un puis deux coureurs, minces et athlétiques dans leur tenue profilée ; ils défient du même coup le froid, la pesanteur et la nécessité, enchaînent les foulées avec souplesse et sérieux, sans un regard pour Léon Kaba et moi qui patientons immobiles, emmitoufflés, ancillaires. Voisin du fast-food, le cinéma Majestic Bastille annonce la sortie prochaine du film sur Hannah Arendt ; de l'autre côté de la place, on donne la troisième symphonie de Mahler à l'Opéra Bastille. C'est à deux pas mais ça paraît très loin et, en effet, Léon Kaba s'en fout complètement. Pareille offre culturelle ne

s'adresse pas à ceux qui, dans le quartier, conduisent les camions et déchargent les palettes – elle ne les concerne pas, univers parallèle.

Nous sommes pressés. Léon Kaba a posé sur la chaussée deux balises réfléchissantes pour signaler la présence du camion (massif, obscur); entre chaussée et trottoir, il a installé une plaque de métal où faire rouler le transpalette électrique. Et après? Nous allons bientôt gêner la circulation; ensuite, une deuxième livraison nous attend vers la porte des Lilas. Mais la responsable du fast-food n'est pas là, ou pas prête. Il faut attendre un bon quart d'heure pendant lequel, forcément, le frigo ronronne avec force, sinon comment conserver les palettes de «surges» sans rompre la chaîne du froid? «Dans ce métier, il faut être zen», résume Léon Kaba. La variable d'ajustement, c'est lui; il est payé pour, 1 700 euros net, primes comprises, pour s'adapter aux uns et aux autres à temps complet. Aux trois-huit, ce qui veut dire qu'aux horaires aussi, il faut s'adapter sans cesse. De 5 heures du matin à 13 heures aujourd'hui, Léon Kaba ne déteste pas, il pourra disposer de son après-midi – «Mais ça change tout le temps sans qu'on le décide.»

«Ça fait un quart d'heure qu'on attend, vite!», crie la jeune femme chargée de réceptionner la livraison. C'est faux, c'est le livreur au contraire qui attend, depuis un quart d'heure dans le froid, qu'on lui ouvre enfin la porte à double battant. Mais Léon Kaba ne répond rien, il se contente d'aller chercher la première palette, utilisant le hayon pour descendre le transpalette électrique. Pâle, un peu lourde, moulée dans l'uniforme sombre du

fast-food, la responsable logistique semble sous pression, levée très tôt elle aussi. Elle vérifie en vitesse la température des « surges », actionne le monte-charge, consulte le bordereau de commande, houspille un jeune employé débutant, « alors, bouge-toi, tu dors encore ou quoi ? » Dans la foulée, elle tutoie Léon Kaba, son aîné d'une vingtaine d'années : « Tu mets ça là ! » Jointe à la sécheresse du ton, la familiarité me frappe comme un affront, à moins qu'ils se connaissent ? Ah pas du tout, m'explique Léon Kaba un peu plus tard, ils se voient ce matin pour la première fois. Je suis seule à m'étonner du ton et du « tu », lui semble s'en foutre, il sourit : « C'est comme ça. » Visiblement ma surprise lui fait plaisir, il apprécie le fait que cette discrète violence verbale ait été repérée ; en même temps, il a l'air de penser que s'il fallait à chaque fois s'indigner de ce genre de trucs, on n'en sortirait pas. À vrai dire, le tutoiement est plus expéditif qu'hostile – que viendrait faire la politesse au milieu des palettes de frites à ranger d'urgence ? Peut-être la jeune femme n'a-t-elle pas même l'idée qu'elle pourrait vouvoyer le livreur. Léon Kaba est noir, c'est un fournisseur et un ouvrier : à ses yeux à elle, triple infériorité, tellement évidente.

Léon Kaba est habitué. « Un jour, en face de la gare d'Austerlitz, je pose une palette par terre, une femme en voiture la voit trop tard, rentre dedans, et là, elle commence à m'insulter : “Retourne dans ton pays !” Ça arrive souvent. » En racontant ça, il rigole, d'ailleurs d'une façon générale, il rigole beaucoup, que faire d'autre ? N'empêche, chaque jour il s'expose au stress des autres en plus du sien propre, aux insultes faciles, souvent racistes.

Originaire du Congo-Kinshasa, « du Zaïre », Léon Kaba est arrivé en France en 1978. Il a un emploi en CDI, sa carte de la CFDT, la nationalité française et trois enfants. « L'aîné dans les assurances, la fille à la fac de droit à Nanterre et le cadet en BTS banque, en formation au Crédit lyonnais », il le dit avec fierté, en souriant comme toujours, et en l'occurrence il y a matière.

De sa part j'attendais une certaine rudesse, puisque le métier est rude ; je découvre que pareille activité exige, au contraire, souplesse et discrétion. Face au client stressé, au riverain contrarié, à l'automobiliste coincé, au cycliste effrayé ou au flic énervé, il faut prendre sur soi, proscrire tout geste brusque comme face à un essaim d'abeilles, faire le dos rond, n'offrir aucune prise. Ne pas se crispier, ni hausser le ton. De fait, aucune engueulade spectaculaire n'aura marqué les tournées auxquelles j'ai participé, ce qu'en un sens je regrette, ç'aurait été intéressant à raconter, mais force est de le reconnaître : les chauffeurs-livreurs pratiquent la bonhomie en professionnels. Peut-on apprendre à ne pas s'énerver ? Salarié d'une grande entreprise, Léon Kaba a pu bénéficier d'une « formation à la relation client » qui consiste, si je comprends bien, à réduire au minimum cette « relation » afin d'éviter tout dérapage. Neutralité et acquiescement s'imposent : « La dame de la formation nous a dit : "Il ne faut jamais donner tort au client, ne pas s'en approcher de trop près, ne pas le regarder dans les yeux." » Ne pas regarder dans les yeux, c'est un conseil qu'on donne aussi en cas de rencontre avec un chien menaçant ou un animal sauvage.

Caprices et revanches

Eux, les chauffeurs-livreurs, racontent des histoires où le client révèle de façon exemplaire son irrémédiable incohérence. Ces histoires me font sourire, elles m'intéressent, j'y reconnais aisément mes propres préférences de bobo parisienne, rendues absurdes d'être considérées sous cet angle-là, depuis la cabine d'un camion. Il y a cet élu d'une petite commune du Val-de-Marne, qui avait acheté pour le compte de la mairie trois tonnes de vin, à livrer à son domicile. La pratique paraît curieuse mais la question n'est pas là, le chauffeur s'engage dans la rue du client à bord de son camion porteur, parce qu'on ne livre pas une cargaison de trois tonnes dans un véhicule léger, et là, il s'entend apostropher : « Eh, vous savez que cette rue est interdite aux poids lourds ? Faites demi-tour ! » C'est Michel Tomeno, conducteur pour une grande entreprise de transport, qui raconte : « De fil en aiguille, je me rends compte que celui qui me dit de partir, c'est justement le client que je dois livrer ! Alors moi, j'ai fait ce qu'il m'a dit, j'ai fait demi-tour, hop, de suite, puisqu'il y tenait, je suis rentré au dépôt avec la marchandise ! » Fable parfaite du client qui veut tout et son contraire, la cargaison livrée à domicile sans l'encombrement du transport, l'économie

que représente l'emploi d'un véhicule unique sans les nuisances liées au volume dudit véhicule. D'autant plus réjouissante, la fable, que tant d'inconséquence se trouve punie aussitôt que révélée : «Après il a dû se débrouiller, payer à nouveau pour faire venir son vin à bord de quatre fourgonnettes», bien fait pour lui. Michel Tomeno exulte en racontant l'histoire. La blague est bonne, elle venge la profession de tous les clients capricieux, elle sauve l'honneur froissé des chauffeurs-livreurs parce qu'elle recèle sa morale propre, une morale logistique : si vous voulez la marchandise, il faut accepter qu'elle soit transportée, livrée, à bord d'un camion qui occupe l'espace, encombre la voirie et, sauf exception, pollue l'atmosphère, voilà, c'est comme ça, pas moyen d'y couper, on existe, il faut vous y faire.

Patrice Clos, secrétaire général de FO-Transports, a commencé sur la route à vingt ans : «Les clients, il y en a qui sont gentils, mais d'autres, il faut se les farcir.»

Autre histoire. Une réunion se tient à la mairie de Paris avant l'organisation d'une fête du vélo. Il faut prévoir un plan de circulation, interdire certaines rues aux automobilistes, ce genre de choses. Parmi les intervenants, des représentants d'associations diverses, des cyclistes, des riverains, des écolos, dont un vendeur de vélos électriques, et aussi un représentant des chauffeurs-livreurs, vite isolé dans la petite assemblée. Le ton monte, on s'engueule, le vendeur de vélos électriques notamment s'en prend au représentant des chauffeurs-livreurs qu'il accuse de tous les maux, bruit, pollution, embouteillages.

Le chauffeur-livreur écoute, il en a assez, du vendeur de vélos électriques ; il tient sa revanche, c'est facile, il lâche : « Et vos vélos, vous les faites venir comment, au juste, dans votre boutique ? » Mais, par camion, bien sûr...

Aux caprices des citadins répond ainsi, ironique, la revanche des outsiders. Forcément outsiders, les hommes qui approvisionnent Paris, puisque le plus souvent ils vivent à ses marges. Michel Tomeno habite à la campagne, près de Gisors, en Haute-Normandie. Mohammed Zghonda « au fin fond de l'Essonne » (ce sont ses mots), près d'Angerville, à quatre-vingts kilomètres de Paris. Léon Kaba a trouvé un appartement dans une barre HLM à Noisy-le-Grand, en Seine-Saint-Denis, où « on ne passe pas des heures à chercher une place de stationnement » ; Sami Bensad vit à Vincennes. Parce qu'à Paris l'immobilier coûte trop cher, mais aussi parce que la ville est en quelque sorte leur bureau, et qui voudrait dormir au bureau ? Paris, c'est le travail, « moi, je travaille », opposent-ils rituellement aux sédentaires râleurs que nous sommes, une façon de s'approprier la ville malgré tout, une façon de dire qu'eux occupent l'espace à titre professionnel et pas nous, Parisiens – nous, qu'on flâne ou qu'on aille au boulot, quand on circule dans la rue, on ne bosse pas, nuance.

Moi, pour percevoir *leur* présence dans *ma* ville par-delà flux et blocages, il m'avait d'abord fallu ces petites plaques fixées derrière les scooters des livreurs de pizzas ou de sushis qui sillonnent les rues de Paris. En y prêtant attention, je les ai retrouvées ensuite, ces plaques, à l'arrière de certains camions. Bien visibles dans la circulation, dotées d'un numéro de téléphone

et du numéro d'identification du véhicule, elles invitent piétons et automobilistes à signaler auprès de l'employeur d'éventuels écarts de conduite. Avant je ne voyais que trafic, encombrement. Après, j'ai ressenti une vague solidarité, oh, bien vague peut-être, mais quand même. Solidarité de salariée qui sait ce que c'est que de rendre des comptes au chef, d'abord. Puis ce petit appel à la délation m'avait choquée (moi seule ?) parce qu'irrésistiblement il en évoque d'autres, historiques, plus graves. Ayant repéré sur la Francilienne un camion porteur d'une plaque de ce genre, j'en ai parlé à Michel Tomeno, chauffeur de poids lourds qui, comme moi, déteste ça. Il était même vexé, et je le comprends, quand je lui ai demandé si le semi-remorque qu'il conduisait ce jour-là comportait pareil appel public : « Que pensez-vous de ma conduite ? »



RÉALISATION : PAO ÉDITIONS DU SEUIL
IMPRESSION : CORLET À CONDÉ-SUR-NOIREAU
DÉPÔT LÉGAL : JANVIER 2014. N° 114140 (00000)
Imprimé en France