

# Une écologie des activités de travail : les territoires négociés des chauffeurs-livreurs

Céline Cholez

Volume 30, numéro 1, mai 2011

De l'usage des perspectives interactionnistes en recherche

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1085482ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1085482ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Association pour la recherche qualitative (ARQ), Université du Québec à Trois-Rivières

ISSN

1715-8702 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Cholez, C. (2011). Une écologie des activités de travail : les territoires négociés des chauffeurs-livreurs. *Recherches qualitatives*, 30(1), 108–130. <https://doi.org/10.7202/1085482ar>

Résumé de l'article

La notion d'écologie est une des plus anciennes et des plus centrales de l'interactionnisme. Elle renvoie au projet d'étudier les faits humains comme le produit d'interactions spatialisées. En référence aux travaux de la tradition interactionniste et à travers l'analyse des formes d'appropriation de l'espace urbain des chauffeurs-livreurs et des modes de coopération-compétition qu'ils entretiennent avec les autres usagers de l'espace public, nous montrons l'apport d'une matérialisation de la notion de territoire professionnel. L'étude est basée sur une enquête ethnographique menée dans trois villes françaises.

# Une écologie des activités de travail : les territoires négociés des chauffeurs-livreurs<sup>1</sup>

Céline Cholez, Maître de conférences

---

Université Pierre Mendès France

## Résumé

La notion d'écologie est une des plus anciennes et des plus centrales de l'interactionnisme. Elle renvoie au projet d'étudier les faits humains comme le produit d'interactions spatialisées. En référence aux travaux de la tradition interactionniste et à travers l'analyse des formes d'appropriation de l'espace urbain des chauffeurs-livreurs et des modes de coopération-compétition qu'ils entretiennent avec les autres usagers de l'espace public, nous montrons l'apport d'une matérialisation de la notion de territoire professionnel. L'étude est basée sur une enquête ethnographique menée dans trois villes françaises.

## Mots clés

ÉCOLOGIE DES ACTIVITÉS DE TRAVAIL, COMPÉTITIONS POUR L'ESPACE PUBLIC, TERRITOIRE PROFESSIONNEL, ETHNOGRAPHIE DE L'ACTIVITÉ, OBSERVATIONS SEMI-PARTICIPANTES, ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS

## Introduction

Comment parvenir à développer son activité de travail dans des espaces qui n'ont pas été conçus à dessein et qu'il faut partager avec d'autres catégories sociales? La messagerie urbaine<sup>2</sup> est une activité de travail qui, comme d'autres activités de service, se déroule majoritairement dans des lieux peu adaptés à son exercice. Les rues étroites des centres-villes, fréquemment occupées par des animations diverses ou par des flux denses et hétérogènes (vélos, transports en commun, automobilistes) offrent peu d'aires de livraison accessibles. Des réglementations municipales contraignent parfois fortement les heures autorisées de circulation en véhicule poids lourd. Les plans de circulation et les aménagements de voirie (sens interdits, sens uniques, glissières de sécurité, bornes) sont davantage conçus pour du transit que pour les circuits.

Aucun manuel, aucune formation n'apprennent aux livreurs comment ils peuvent s'y prendre pour parvenir à livrer dans un espace aussi contraint. Pourtant, il est bien attendu des livreurs qu'ils développent une forme d'habileté pour parvenir à livrer l'ensemble des marchandises qui leur sont

remises malgré les aléas générés par l'espace urbain. Ignorée des responsables des entreprises dans lesquelles ils travaillent comme des pouvoirs publics, cette habileté constitue la part de travail invisible (Star & Strauss, 1999) sans laquelle la logistique urbaine serait impossible.

Plusieurs courants théoriques peuvent nous aider à explorer cette situation d'invisibilité. Les approches ancrées dans la théorie de l'activité pourraient mettre en avant la somme des aléas que les livreurs parviennent à gérer grâce à des savoir-faire d'anticipation (Fournier, Montreuil & Brun, 2007) et montreraient par exemple que leur connaissance des temps de feux et des raccourcis leur permet d'optimiser leurs déplacements et d'éviter les embouteillages; grâce à leur expérience, ils savent interpréter un bon de livraison, se repérer dans les usines et les administrations<sup>3</sup>. Une analyse stratégique (Crozier & Friedberg, 1977) mettrait en évidence que les livreurs disposent de deux ressources de pouvoir essentielles dans la chaîne logistique : la relation au destinataire final et l'incertitude sur les conditions de production. Ces deux ressources leur procurent beaucoup d'autonomie et rendent les autres acteurs, notamment leur hiérarchie, relativement dépendants d'eux. Une approche culturaliste permettrait enfin de saisir comment la livraison constitue un poste de passage dans une hiérarchie professionnelle symbolique qui classe les métiers de la longue distance au sommet et au sein de laquelle se diffusent des normes et valeurs associées au sens de la responsabilité et de la débrouillardise, à la super maîtrise des risques et au culte du héros (Hamelin, 1989).

Dans le cadre de notre recherche (Cholez, 2001), nous avons pu mobiliser à certains moments ces angles théoriques qui apportent chacun un éclairage singulier sur la livraison. Pourtant un point mérite notre attention. Quand on les interroge sur la manière dont ils perçoivent leurs situations de travail (Thomas & Znaniécki, 1998), les livreurs évoquent surtout le stress qu'ils ressentent confrontés aux embouteillages et aux interpellations régulières d'usagers de l'espace public (invectives de piétons, klaxons d'automobilistes) qui remettraient en cause la légitimité de leur travail<sup>4</sup>.

Dans les discours qu'ils énoncent lors d'interviews ou de discussions avec d'autres confrères<sup>5</sup>, les livreurs déplorent un manque de reconnaissance de leur utilité sociale (approvisionner la ville) et évoquent le sentiment d'être relégués aux coulisses : passagers clandestins de l'espace public, ils décrivent leur confrontation aux autres usagers comme un travail de permanente justification.

Nous appuyant sur un cadre théorique interactionniste nous avons mené une enquête ethnographique qui a permis d'identifier combien les négociations

quotidiennes que les livreurs mènent avec les autres usagers de l'espace urbain constituent une condition incontournable de possibilité de leur activité de travail. Nous proposons dans cet article d'interpréter ces interactions à partir des notions d'écologie et de territoire qui ont sédimenté au cours de l'histoire de l'interactionnisme depuis la première École de Chicago jusqu'aux travaux plus récents, notamment ceux de Star et Griesemer (1989) et de Joseph (1992, 2007). Notre objectif est de montrer qu'au cours de leurs négociations quotidiennes avec d'autres usagers, les livreurs tentent d'établir un territoire professionnel c'est-à-dire un espace social et matériel qu'ils investissent et où leur action ne serait pas contestée.

Dans un premier temps, un exposé du cheminement de la notion d'écologie dans l'histoire de l'interactionnisme met en lumière l'importance qu'y revêt le thème des luttes d'appropriation, des formes de compétition-coopération entre mondes sociaux (Becker, 1988; Strauss, 1993) qui doivent partager espaces physiques ou institutionnels. Puis nous explicitons le cadre théorique et la méthodologie de cette recherche avant d'en exposer une partie des résultats, centrée sur la manière dont les chauffeurs-livreurs construisent leur espace de travail. Nous mettons en évidence les différents savoir-faire de négociation déployés par les livreurs dans leurs interactions avec les autres usagers de l'espace public. La conclusion reprend les résultats en interrogeant les apports et les limites de l'approche interactionniste pour bâtir une écologie des activités.

### **L'approche interactionniste de l'écologie : compétition et coopération entre groupes sociaux pour la conquête de territoires**

Les négociations, les ajustements et les conflits entre groupes sociaux sont au cœur des analyses interactionnistes de l'appropriation des espaces, qu'ils soient matériels ou institutionnels.

#### ***Le rapport des communautés humaines à leur environnement***

Les notions d'écologie et de territoire apparaissent dès les premiers travaux des chercheurs de la première École de Chicago et concernent immédiatement des enjeux d'appropriation. Ces notions renvoient aux conflits et compétitions qui confrontent différents mondes sociaux pour le partage des ressources et en particulier l'espace urbain. Il peut s'agir de groupes ethniques ou encore d'institutions comme des entreprises ou des groupes religieux (Strauss, 1993). Les différentes vagues de migrants tentent par exemple de coloniser des parties entières de la ville à travers des stratégies immobilières auxquelles répondent des tactiques d'intimidation émanant des groupes en place (Park, Burgess & McKenzie, 1984). Des groupes religieux partent à la conquête de quartiers par le recrutement ou la mobilité de leurs membres : « The question now arises

whether and under what circumstances spatial relations reflect the competitive processes pertinent to the survival of institutions » (Hughes, 1971, p. 9). La notion d'écologie humaine introduite par McKenzie (1979) embrasse alors l'ambition d'étudier les rapports des groupes humains dans et avec l'espace.

Ces travaux, maintes fois commentés, nous ont appris à regarder les interactions entre groupes sociaux sous l'angle de la concurrence. Ils offrent des pistes intéressantes pour saisir les stratégies déployées dans la conquête d'un territoire : les conflits ouverts existent mais les tensions sont surtout médiatisées par des stratégies d'action *sur* l'espace conçu comme une ressource dont la rareté est la principale limite opposée à l'action humaine.

L'analyse des stratégies de conquête territoriale trouve un prolongement un peu différent avec les travaux de Sutherland (1937) sur le voleur professionnel. Réalisée à partir de notes autobiographiques et d'entretiens avec un voleur nommé Chick Conwell, cette enquête vise à mettre en lumière les compétences techniques et sociales nécessaires pour exercer le brigandage. Sutherland montre que l'apprentissage du métier passe par une appropriation progressive d'un territoire de « chasse ». Le voleur professionnel apprend à connaître parfaitement le terrain où il opère, les cachettes, les zones dangereuses. Il établit par ailleurs toute une série de contrats tacites avec ceux que Sutherland nomme des « partenaires territoriaux » desquels le voleur doit se faire respecter s'il veut survivre sur son territoire : les autres voleurs professionnels (avec qui il faut négocier un monopole sur une zone donnée), les autorités (politiciens, juges, policiers) qu'il faut neutraliser en échangeant la paix contre quelques dénonciations occasionnelles d'amateurs qui encombrant le territoire, les receleurs auprès desquels écouler sa marchandise.

Dans cette enquête, l'espace physique approprié par le voleur est là encore conçu comme fournissant de multiples ressources à la fois matérielles (des cachettes, des lieux de surveillance) et socio-économiques (des victimes et des alliés). Les enjeux de compétition restent présents : l'accès aux ressources est indispensable pour pouvoir exercer et le respect des frontières entre les zones contrôlées par différents voleurs est un enjeu fréquent de conflit. Ce travail de Sutherland offre des éléments pour circuler du territoire concret au territoire professionnel, entendu ici comme un ensemble de compétences techniques spécifiques, de réseaux spatialisés et d'un monopole d'activités sur une aire géographique.

### ***Le rôle des agencements matériels***

Des travaux plus récents d'interactionnistes tels que Star aux États-Unis et Joseph en France prolongent la réflexion initiée par Park sur le rôle des infrastructures dans les interactions entre groupes sociaux. L'un et l'autre

s'intéressent en effet aux processus par lesquels un objet (au sens large de dispositif) peut favoriser ou entraver la coopération et l'ajustement entre acteurs en cadrant les actions de chacun. Leurs travaux permettent de renouveler une approche interactionniste des rapports entre les groupes humains et leur cadre matériel.

Star a développé deux notions pour désigner des objets jouant un rôle dans l'articulation de groupes sociaux ne partageant au préalable aucune convention. L'objet-frontière (*boundary object*) se caractérise par sa flexibilité, sa relative souplesse interprétative qui favorise diverses appropriations, transformations et adaptations par des groupes sociaux disposés à collaborer<sup>6</sup> dans un va-et-vient permanent entre la forme commune et ses dérivés. L'infrastructure en revanche, par sa vocation à la standardisation des pratiques, introduit des inégalités entre les groupes initiés qui en maîtrisent la complexité et les « étrangers », les inexpérimentés : ce qui est un outil pour les uns est une contrainte, voire un « chaos » pour les autres.

L'action est centrale dans les deux concepts (l'objet-frontière et l'infrastructure) : c'est l'usage et l'ancrage de l'objet dans un contexte d'action donné qui lui confèrent des qualités d'outil et un sens. La question est d'ailleurs moins de savoir ce qu'est un objet-frontière ou une infrastructure qu'à partir de quel moment il le devient. Reprenant la notion d'articulation de Strauss (1985), Star construit une écologie de l'activité comme étude de l'ensemble des actions distribuées entre une pluralité d'acteurs et d'actions « assemblées », « articulées » par des dispositifs plus ou moins structurés et structurants.

En France, Joseph a également proposé une approche écologique des activités en explorant le rôle des agencements matériels dans les interactions. Dans ses différents travaux (1984, 1992) il éclaire en quoi l'espace dans ce qu'il offre de prise et d'accessibilité, de droit et de possible à ceux qui le traversent, constitue une matière et une ressource pour des individus qui s'y croisent de manière souvent éphémère et qui doivent négocier leur coprésence.

Renouant avec la réflexion de Park à propos du public et avec les travaux de Goffman sur l'interaction sociale de face à face, Joseph montre que l'espace public est d'abord celui « de la tension, de l'hésitation, de la délibération » (Joseph, 1992). Parce qu'éphémères, les rencontres qui s'y déploient obligent les uns à des ajustements réciproques pour surmonter l'étrangeté des autres. Au cœur de ces négociations se jouent des enjeux d'accessibilité et des enjeux de regards. Les enjeux d'accessibilité renvoient à l'ambivalence des espaces publics entre hospitalité démocratique, segmentation fonctionnelle et appropriation « détournée » par les pratiques. Étudier les déambulations

piétonnes (Joseph, 1984) révèle par exemple des « droits au passage » formels et informels qui autorisent les uns et excluent les autres. Les enjeux de regards concernent le caractère visible de toute action dans l'espace public et la nécessité d'en rendre compte.

La perspective d'une écologie de l'activité dans l'œuvre de Joseph s'entend comme une attention portée à l'interaction entre les hommes, entre les hommes et les choses, entre les hommes à travers les choses.

### ***La défense d'un territoire professionnel***

Dans les différents travaux que nous venons d'évoquer, les notions d'écologie et de territoire s'enracinent dans la prise en compte d'un milieu, d'un espace, d'un environnement au sein desquels les hommes interagissent. À partir des années 1950, ces notions prennent un autre sens avec le développement des études sur les relations entre groupes professionnels. Dirigés par Hughes (1971), auquel vont succéder Abbott (1988) et Strauss (Strauss, Schatzman, Ehrlich, Bucher & Sabshin, 1963), ces travaux abandonnent l'observation du rapport à l'espace matériel pour adopter une définition métaphorique du territoire professionnel. Ce dernier s'apparente alors aux notions de licence et de mandat et se caractérise essentiellement par la définition de missions et de compétences propres à un groupe professionnel et reconnues par l'ensemble des personnes rencontrées dans le cadre de l'activité (autres professionnels, clients, usagers, patients). L'écologie des professions correspond alors à l'analyse des luttes des différents groupes pour se constituer un territoire digne, honorable et sur lequel ils peuvent revendiquer une certaine expertise et une autonomie, un mandat voire un monopole.

Dans cette perspective, Abbott (1988) tente de comprendre comment un groupe parvient pour un temps à triompher de ses adversaires dans la compétition interprofessionnelle pour la reconnaissance de ses compétences. Cette reconnaissance se joue tant sur le plan institutionnel qu'au quotidien et passe par la problématisation d'un « problème humain » que les professionnels se défendent d'être les plus aptes à traiter. L'écologie des professions correspond alors à l'étude de cette lutte qui affecte des positions professionnelles dans l'espace social.

Si les travaux d'Abbott se focalisent sur la compétition, ceux de Strauss focalisent davantage sur la manière dont s'établit l'ordre dans les organisations. Selon lui, c'est le résultat toujours temporaire d'un processus de négociation sans cesse renouvelé mettant en jeu des acteurs ayant des définitions concurrentes des situations dans lesquelles ils sont engagés. Ces acteurs peuvent être des patients, des experts appartenant à différentes communautés professionnelles. Quoi qu'il en soit, la négociation est nécessaire et

permanente. Chaque groupe défend son territoire professionnel, c'est-à-dire ici le type de problèmes qu'il s'estime compétent et légitime à prendre en charge tout en acceptant en situation des arrangements pour parvenir à des accords. Ces arrangements sont possibles car malgré les conflits et les non-coopérations, il existe un consensus collectif sur un objectif supérieur (l'amélioration de la santé du patient par exemple) qui fonctionne comme un véritable « ciment symbolique » entre les différentes catégories d'acteurs obligés de négocier. Que se passe-t-il quand les cadres de l'institution disparaissent? quand le consensus collectif n'est pas établi?

Dans l'histoire interactionniste, les notions de territoire et d'écologie ont voyagé de la ville au travail, du travail à la ville avec toujours au cœur du questionnement l'attention chaque fois renouvelée pour la coexistence de groupes humains. Dans ces travaux, l'espace matériel y apparaît souvent comme une ressource – il peut fournir emplois, logements, terres, réseaux – ou comme un moyen pour l'action – les rues deviennent des raccourcis, les recoins des cachettes pour le voleur. Son rôle se situe essentiellement dans la médiatisation qu'il offre aux interactions entre humains, support ou non de leurs coopérations, objet et instrument de leurs luttes. Dans certains travaux de Park et dans ceux plus contemporains de Joseph et de Star, l'espace matériel se présente davantage comme un dispositif cadré par l'action et cadrant en même temps l'action. La notion de territoire renvoie alors à la problématique de l'appropriation, voire du monopole qu'un groupe parvient à établir sur un espace donné.

### **Cadre théorique et méthodologique**

#### ***L'approche écologique : la conquête d'un territoire professionnel***

Suivre les livreurs en milieu urbain confronte immédiatement à la question de l'interaction spatialisée. Ces derniers doivent exercer leur activité de travail dans et sur un espace matériel qu'ils doivent partager avec une pluralité d'autres groupes de citoyens dont les logiques d'action diffèrent. Nous explorons ici ces situations de travail où la coprésence d'activités différentes (Barthe & Quéinnec, 1999) requiert des compétences spécifiques pour s'ajuster, « s'articuler » à d'autres (Strauss, 1985). La plupart des travaux traitant de cette question se sont intéressés à la coactivité d'opérateurs ayant chacun des tâches différentes à exécuter.

Dans les cas des chauffeurs-livreurs, il ne s'agit pas seulement de réarticuler des tâches séparées par la division du travail mais de voir coexister des opérateurs participants de différents processus (livreurs, conducteurs de bus, éboueurs), des agents de la force publique et, bien entendu, des usagers (piétons, automobilistes, cyclistes, etc.) dont la présence est liée à une variété



d'objectifs. Nous sommes donc confrontés à une extrême hétérogénéité des acteurs et au fait qu'ils n'ont en commun pour la plupart que de se trouver au même endroit au même moment et de constituer souvent les uns pour les autres des freins au déplacement. Les accords qui peuvent être trouvés avec les autres usagers de la voirie reposent sur des définitions d'objectifs communs très fragiles, éphémères et n'allant pas de soi. Pour autant, on est frappé par le sentiment de relative stabilité que dégagent un certain nombre d'arrangements, notamment entre acteurs en coprésence régulière (chauffeurs de bus, éboueurs, agents de l'ordre public).

Nous souhaitons montrer dans cet article que les livreurs parviennent à exercer leur activité en construisant à travers leurs négociations quotidiennes avec les autres usagers de la voirie un territoire professionnel de la livraison qui repose à la fois sur la conquête d'un espace matériel et d'une place légitime dans le fonctionnement de la ville. Dans le cours de leurs interactions quotidiennes, les livreurs s'imposent dans l'espace urbain tant par leurs déplacements et leurs modes d'occupation des rues que par les échanges verbaux dans lesquels ils s'engagent avec ces autres acteurs : par leur manière d'effectuer la livraison en ville comme par leurs formes de justification ils affirment à ceux qui pourraient la contester une légitimité professionnelle. L'écologie de l'activité du travail des livreurs que nous souhaitons développer ici se veut riche de l'histoire du concept dans la tradition interactionniste en regardant l'appropriation de l'espace urbain par les livreurs tant au niveau de leurs actions dans et sur l'espace que dans leurs échanges avec les autres groupes avec lesquels ils doivent le partager. Le territoire dont il sera ici question renvoie au lieu – endroit et problème humain – que conquièrent les livreurs pour exercer leur activité.

Pour appréhender cette écologie de l'activité, nous avons associé plusieurs entrées (Cholez, 2001)<sup>7</sup> parmi lesquelles l'étude de l'activité en situation grâce à une enquête ethnographique approfondie sur plusieurs années qui a permis de mettre à jour les savoir-faire déployés et de confronter les définitions de la situation professionnelle énoncées en entretien avec les pratiques concrètes. Dans le cadre de cet article, nous présentons des résultats issus de cette enquête ethnographique.

### ***Méthode***

Cette présentation s'appuie sur une étude (Cholez, 2001) menée pendant quatre ans dans trois villes françaises (Tours, Blois et Toulouse), auprès de chauffeurs-livreurs de messagerie et de fret express, salariés et indépendants. Les livreurs de messagerie prennent en charge les derniers maillons de la chaîne logistique : la collecte et la distribution des colis et palettes. La

distribution est organisée sous la forme de tournées, définies par le responsable d'exploitation. Dans toutes les entreprises enquêtées, les chauffeurs-livreurs ont des tournées attirées. Il existe couramment (hors région parisienne) trois types de tournées : les tournées de centre-ville qui concernent les livraisons dans les centres urbains denses, les tournées de périphérie pour la desserte des zones industrielles et commerciales et les tournées dites de campagne qui englobent les destinations hors agglomération du département ou de la région.

Nous focaliserons dans cet article notre attention sur les chauffeurs-livreurs des tournées de centre-ville car c'est là que la concurrence pour l'espace public y est la plus vive. En effet, un chauffeur-livreur de messagerie de centre-ville peut livrer jusqu'à 80 destinataires entre 8 h 30 et 12 h sans retourner à l'entreprise. Certains arrêts ne durent pas plus de quatre minutes pour peu que destinataires et livreurs aient leurs habitudes. Les distances quotidiennement parcourues par un livreur de centre-ville dépassent rarement les 100 kilomètres. Il peut circuler en véhicule de 3,5 tonnes, 7,5 tonnes, parfois 19 tonnes.

Pour mener notre recherche, nous avons adopté une approche pragmatique consistant à construire progressivement l'analyse dans un va-et-vient continu entre la collecte des données, leur analyse par catégorisation et l'approfondissement théorique (Strauss & Corbin, 1998). Nous avons étudié sept entreprises du secteur des transports routiers de marchandises que nous avons sélectionnées de manière à avoir une diversité de taille (de 70 à 3500 salariés) et de degré de rationalisation technique (équipement téléphonique, systèmes de lecture à codes-barres, etc.). Nous avons réalisé 50 entretiens approfondis avec des chauffeurs-livreurs et avons accompagné 40 d'entre eux en tournée pour un total de 120 journées d'observation. Nous avons analysé les consignes écrites, notes de service et manuels à destination des chauffeurs-livreurs disponibles dans les sept entreprises investiguées. Nous avons enfin interviewé 15 responsables hiérarchiques.

Les interviews avec les chauffeurs-livreurs se sont déroulées soit au domicile de ces derniers après les heures de travail, soit pendant l'observation en tournée. Les interviews avec les responsables hiérarchiques ont eu lieu dans l'entreprise. Le choix des interviewés a reposé sur le volontariat. Nous avons ainsi pu rencontrer des salariés d'âge, de statut et d'ancienneté différents.

Les interviews au domicile, par lesquels nous avons commencé l'enquête, visaient à reconstituer la carrière des chauffeurs-livreurs et à recueillir leurs perceptions concernant leur métier tant sur le plan de l'intérêt que sur celui des conditions de travail et des compétences requises. Nous avons

prêté dès ce moment une attention particulière aux relations nouées avec les autres professions du transport, avec les autres usagers de la voirie et avec le personnel d'encadrement. Nous leur demandions également de comparer les différentes tournées afin d'accéder aux catégories collectivement élaborées pour qualifier le travail. Ces entretiens ont duré entre une et trois heures.

Les interviews en situation de travail (nous les appellerons « entretiens embarqués » dans la suite du texte) nous ont permis, outre les thèmes cités plus haut, de réaliser des autoconfrontations directes en prenant comme support des actions que nous venions d'observer. Nous avons ainsi pu accéder aux stratégies de travail mais également approfondir le sens de décalages entre discours et pratiques. Ces entretiens, hachés au rythme des descentes de camion, ont pu avoir des durées variables de deux à plus de cinq heures.

Les entretiens ont été enregistrés, retranscrits et analysés manuellement selon plusieurs angles. Ils ont donné lieu à une analyse lexicographique où ont été repérées les expressions les plus fréquentes et les registres employés en fonction des situations décrites ainsi qu'une analyse thématique. Vingt-cinq thèmes ont organisé l'analyse des discours parmi lesquels : la conception du métier, la relation aux clients, la gestion du temps dans l'organisation du travail, les opérations de classement, les représentations de l'espace, les contraintes urbaines et leur gestion, les relations avec les automobilistes et avec les forces de l'ordre, les relations entre livreurs. Pour chacun des thèmes nous avons constitué des fiches rassemblant des séquences d'entretiens permettant une comparaison des différents discours énoncés au cours d'un même entretien et par les différents livreurs interviewés. Nous avons pu former pour chaque thème des catégories (Strauss & Corbin, 1998) qui nous ont permis d'établir nos hypothèses.

Les observations ont été réalisées pour accéder à « l'activité en situation ». Nous demandions à chaque livreur volontaire la possibilité de le suivre pendant deux jours du moment de leur arrivée le matin dans l'entreprise jusqu'à leur départ pour leur domicile le soir. S'ils rentraient chez eux le midi, nous les accompagnions, ainsi qu'à tous les moments de pause officiels et officieux. Nous avons été particulièrement attentifs à la manière dont les livreurs organisaient leur travail (principes de classement, d'ordonnement, dispositifs matériels mobilisés), à leur gestion des aléas (Cholez, 2008), aux stratégies qu'ils développaient pour occuper l'espace urbain (usage du stationnement) et négocier avec les forces de l'ordre et les autres usagers de la voirie.

Le matériel d'observation en lui-même comporte des cartes de déplacement dans l'espace urbain et des notes manuscrites prises pendant

l'observation. Ces notes ont fait l'objet d'une analyse thématique manuelle identique à celle des entretiens. Les résultats que nous présentons dans cet article se limiteront au questionnement que nous souhaitons éclairer concernant l'appropriation de l'espace de travail par la négociation avec les autres usagers de la voirie.

### **La construction du territoire professionnel : de permanentes négociations**

#### *Des savoir-faire de planification qui prennent en compte les risques de l'espace urbain, ou comment éviter les ennuis...*

Lorsque l'on observe la manière dont les livreurs construisent leur espace de travail, force est de constater que leur première stratégie consiste à éviter la confrontation avec les autres usagers de la voirie en organisant leur tournée de manière à éviter les moments et les itinéraires les plus denses en circulation. La planification de la tournée représente en effet un moment particulier où le livreur essaie de limiter les confrontations aux obstacles urbains en tous genres. Entre 6 h 30 et 8 h du matin, ils chargent généralement dans leur camion les colis et palettes, selon l'ordre qu'ils ont planifié à partir des documents de transport qui leur ont été remis.

Les opérations de classements des bons puis des colis (Cholez, 2008) réalisées dans l'entreprise de transport constituent des étapes successives de planification de l'itinéraire à venir en prenant en compte un certain nombre de données parmi lesquelles la localisation et l'heure d'ouverture des magasins destinataires des marchandises, les contraintes matérielles qu'ils vont rencontrer sur leur chemin (sens giratoires, glissières de sécurité), le plan de circulation de la ville (sens interdits), mais aussi la circulation potentielle des autres usagers de l'espace urbain. Certains livreurs ont par exemple identifié les heures charnières au-delà desquelles un axe ou un quartier est embouteillé; ils connaissent les itinéraires des lignes de bus du secteur ainsi que les circuits des éboueurs de leurs zones. Ils prennent également en compte le sens de livraison de leurs confrères livreurs appartenant à des entreprises concurrentes. Dans ces étapes de planification, les livreurs anticipent donc les interactions possibles avec toute une série d'autres acteurs avec lesquels ils peuvent être en concurrence pour l'accès à la voirie ou à des espaces de stationnement. Leur logique est celle de l'évitement.

Ils quittent leur entreprise de transport vers 8 h avec en main les bons de livraison qu'ils vont sans cesse remanier au cours de la matinée pour reclasser la tournée au gré des aléas : destinataire absent, embouteillage, travaux, etc. Car à l'espace théorique qu'ils ont imaginé au petit matin fait place un espace concret qui présente de multiples surprises. Il faut alors réoptimiser l'itinéraire

en actualisant les données théoriques par des données concrètes sur l'état de l'espace urbain. Nous avons parlé de sémiologie de la ville (Cholez, 2008) pour qualifier les signes de diverses natures que les livreurs décryptent pour interpréter cet état et évaluer les alternatives : taille des embouteillages, affiches annonçant des travaux, modification d'un temps de feu, position des autres professionnels (éboueurs, confrères). Ces réoptimisations permettent de limiter les confrontations aux conséquences de l'hétérogénéité des usages de l'espace urbain mais elles ne les évitent pas totalement.

Les livreurs se plaignent fréquemment pour qualifier leurs relations avec un certain nombre d'usagers de l'espace urbain, particulièrement les automobilistes et les piétons. Ces remarques témoignent de véritables soucis rencontrés quotidiennement. Néanmoins, les accidents (ou même les accrochages), les altercations, les verbalisations par les forces de l'ordre sont relativement rares<sup>8</sup>. À travers l'exposé de leurs interactions avec trois catégories d'usagers du centre-ville (les automobilistes, les autres professionnels de l'espace urbain et leurs confrères), nous allons voir comment ils parviennent à imposer leur présence et la légitimité de leur activité.

***Avec les automobilistes : développer une attitude professionnelle***

Avant de décrire les stratégies développées par les chauffeurs-livreurs pour négocier avec les automobilistes, nous proposons d'écouter la manière dont ils verbalisent ces interactions.

Dans les discours, les livreurs associent la gêne automobiliste à un ralentissement de leur propre mobilité. C'est moins l'automobiliste que le flux continu de voitures qui constituerait un obstacle. Lors d'une observation, un livreur tempête constamment contre cette foule qui envahit « son espace de travail ». Son rêve : avoir des barres en acier à l'avant du camion et « culbuter toutes ces voitures qui n'arrêtent pas de freiner » (extrait d'entretien embarqué). La circulation serait d'autant plus stressante qu'elle se composerait essentiellement de « mauvais conducteurs ». Souvent associés à des touristes ou à des retraités, les automobilistes sont jugés incompetents en matière de plan de circulation comme dans la conduite. Au cours des entretiens comme lors des observations, les livreurs décrivent leurs tensions avec les automobilistes comme des conflits entre professionnels et non-professionnels.

L'observation des interactions concrètes entre livreurs et automobilistes donne accès à des stratégies que nous attribuons à une posture professionnelle de maîtrise des risques d'échauffement.

La situation la plus fréquente concerne l'arrêt du livreur en double file sur la voie principale lorsque celui-ci va remettre la marchandise au destinataire du transport. Compte tenu de la rare disponibilité des espaces

réservés à la livraison, ce mode de stationnement est majoritaire et pourrait générer les plus vives tensions. Il est vrai que dans certaines rues très commerçantes et très étroites, les voitures peuvent être bloquées de 10 à 30 minutes derrière un chauffeur qui livre tous les 50 mètres. Très stressante, cette situation ne donne pourtant que très rarement lieu à des conflits déclarés. 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 ».

Il s'agit en fait de ne pas abuser et faire ce qui est possible pour encombrer au minimum et le moins longtemps la chaussée. Même s'ils considèrent leur présence légitime, même s'ils jugent sévèrement les automobilistes, les livreurs développent leur expertise de l'espace urbain en misant sur leur sens de la responsabilité et de la limitation des abus. 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 maisons. Cela pose l'inconvénient de ralentir le rythme du chauffeur – aussi ne peuvent-ils le faire constamment – mais cela libère quelques automobilistes exaspérés.

Il est par contre 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 passage laissé sur la chaussée. Quant aux klaxons et aux interpellations, les livreurs expérimentés recommandent de rester calme<sup>9</sup>. Crier plus fort que l'agresseur serait la pire solution et ne servirait à rien car les antagonismes entre les intérêts des livreurs et ceux des automobilistes sont irréductibles. Le professionnalisme commande alors de rester placide devant les invectives et de désamorcer le scandale, particulièrement devant le client final. 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 stratégie fréquemment observée consiste à entrer et à 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 : il n'hésite pas à ralentir l'opération en bavardant avec le client et à narguer les impatients 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. Ces cas relativement extrêmes restent exceptionnels.

#### *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, par exemple, 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. À la lumière des observations, il semble en effet que les chauffeurs connaissent approximativement les heures de pointe des bus de leurs secteurs. 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 usagers. 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.

Les relations sont moins cordiales avec les agents de la sécurité publique. Nous avons vu que les réglementations urbaines pouvaient être difficilement conciliables avec les besoins de livraison. Lorsqu'on les interroge, les livreurs se disent constamment en situation d'infraction. Pour gagner du temps, ils contournent un nombre relativement important de règles du code de la route et du règlement municipal. Enfreindre la loi expose cependant aux contraventions. Il est alors fondamental de développer un certain nombre de stratégies permettant de limiter les interventions policières. Éviter les lieux où les policiers se postent en est une. Hiérarchiser les infractions en fonction des risques encourus, grâce à une fine connaissance des jugements policiers, en est une autre. Mais cela n'est pas suffisant. La stratégie 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.

Il arrive cependant que des livreurs puissent être arrêtés par un policier débutant sur le secteur. Les chauffeurs-livreurs adoptent alors une seconde stratégie devant le risque d'être verbalisé : celle qui consiste « à faire le bête ». Nous avons ainsi observé plusieurs livreurs que nous accompagnions s'engager dans un dialogue avec un policier au cours duquel ils jurent que c'est la première fois qu'ils commettent l'infraction, puis ils essaient de convaincre l'agent de leur bonne foi, notamment en lui retournant poliment son incapacité à faire respecter les aires de livraison. L'échange se conclut par une promesse du livreur « de ne plus recommencer ». Tout se passe comme si, dans cette situation complexe où les policiers doivent faire respecter la loi tout en admettant que les chauffeurs-livreurs n'ont pas d'autre solution que de l'enfreindre, il s'agissait, pour les premiers de ne pas perdre la face (Goffman, 1998). Et l'on peut observer un certain art des chauffeurs-livreurs dans leur habileté à préserver la face des membres des forces de l'ordre, seule solution pour parvenir à poursuivre leur activité professionnelle sans contravention. « Vous faites un petit peu le bête avec eux, parce que comme on dit, faut toujours faire le guignol avec eux... (...) vaut mieux ramper. (...) Faut glisser » (extrait d'entretien avec un livreur salarié de centre-ville).



La ville dans ses aménagements, son réseau de voirie, son plan de circulation, ses règles d'accès, apparaît comme un espace structuré et régulé par des communautés de pratiques dont les livreurs connaissent en partie les modes de raisonnement et les logiques de régulation.

### *Entre confrères*

Nous avons vu que lorsqu'on évoque les problèmes de circulation, les chauffeurs-livreurs peuvent se référer à un groupe d'appartenance que l'on pourrait qualifier de professionnels de la mobilité urbaine et qui engloberait les chauffeurs de bus. Lorsqu'ils décrivent leurs pratiques professionnelles, ils font référence aux chauffeurs-livreurs de leur secteur de tournée. Le terme « nous » est fréquemment employé pour désigner leurs confrères d'entreprises concurrentes qui livrent dans le même secteur « Nous, on passe en express, on arrive à se débrouiller nous. Qui c'est nous? Nous les chauffeurs de ville. On passe en priorité devant les autres, les routiers » (extrait d'entretien).

En ville, ils semblent constituer un groupe de sociabilité relativement stable sur lequel les uns et les autres s'appuient lors de l'apprentissage de la tournée puis lors de l'exercice professionnel. Il faut dire que les réglementations des horaires, la distribution spatiale des destinataires et des expéditeurs ainsi que le plan de circulation les amènent à se croiser souvent au cours de la matinée. De plus, ils ont de nombreux clients en commun : grandes surfaces et petits commerçants reçoivent des colis de différents expéditeurs qui ne travaillent pas avec les mêmes transporteurs.

Nous avons pu constater que non seulement il n'y avait pas de concurrence mais qu'au contraire l'espace contraignant de la ville semblait générer une certaine solidarité entre « confrères ». Cette solidarité se manifeste dans plusieurs domaines. La conduite est sans doute la situation professionnelle qui génère les gestes d'entraide les plus courants. Comme avec les bus, les chauffeurs-livreurs se cèdent volontiers la priorité lors de dégagements. On peut aussi les voir se protéger lors de manœuvres : quand un chauffeur se gare, l'autre se positionne quelques mètres derrière afin d'empêcher les voitures de se faufiler ou de voler la place. Les appels de phares pour prévenir d'un danger, de la présence de la police dans le quartier ou de l'impossibilité d'emprunter une rue sont fréquents. Souvent ensemble chez les mêmes clients, ils se guident lors des manœuvres. Et lorsque l'on ne trouve pas une rue, on peut toujours compter sur un confrère pour obtenir le renseignement. Entre chauffeurs-livreurs pressés, il existe également des accords formels ou tacites de priorité chez les clients. Par exemple, les indépendants et leurs salariés dont les lourdes charges de travail sont connues de tous sont généralement prioritaires devant un salarié d'une grande entreprise. Tel chauffeur dont les enlèvements

s'enchaînent mal peut aussi avoir ce privilège. Et d'une manière générale, quand deux chauffeurs arrivent en même temps chez un client, c'est le plus pressé qui commence.

Le réseau de confrères est également fort utile pour obtenir des informations concernant l'espace urbain (travaux, manifestations) ou même les clients (localisation, déménagement, inventaire, etc.). Certaines pratiques donnent même à penser à une gestion collective des relations avec les destinataires. Ainsi, certains livreurs connaissant parfaitement les circuits des uns et des autres sont à même de renseigner leurs clients communs de la progression de leurs confrères dans la tournée. De telles interventions offrent plusieurs avantages. Elles participent de l'entretien de relations commerciales positives avec le client en l'informant de la situation de sa marchandise. Elles inscrivent également les chauffeurs-livreurs dans un réseau large de professionnels du transport qui, maîtrisant une part importante des mouvements des marchandises dans la ville, détiennent un savoir-faire spécifique et un relatif pouvoir.

L'existence de ce collectif professionnel n'est jamais aussi visible que quand plusieurs camions occupent littéralement la voirie en se garant en double file les uns derrière les autres. 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. De tailles différentes, les camions aux effigies des différentes entreprises matérialisent par rapport aux autres usagers l'existence de cette fonction d'approvisionnement urbain et le fait que les livreurs en sont les acteurs essentiels.

### **Conclusion : apports et limites des approches interactionnistes pour saisir le territoire professionnel des chauffeurs-livreurs**

Toute activité de travail prend place dans des lieux qui lui sont plus ou moins dédiés. Ces lieux présentent des contraintes et des opportunités (des « prises ») matérielles et sociales (Fischer, 1989). Le travail dans et sur cet espace peut prendre la forme du simple usage, de la ponction, du cheminement et de l'aménagement. Il peut donner lieu à une appropriation exclusive (niche), mais aussi à de multiples négociations pour en réguler l'accessibilité.

Pour saisir ce travail d'appropriation de l'espace urbain par les chauffeurs-livreurs, nous avons emprunté une posture interactionniste qui, d'une part, accorde une importance à la manière dont les acteurs définissent les situations dans lesquelles ils sont engagés (ici une requalification de l'espace urbain en territoire de professionnel de la coulisse) et qui, d'autre part, place au cœur de l'analyse l'expérience sans cesse renouvelée de la confrontation à

autrui. L'approche interactionniste permet d'envisager la multiplicité des formes de rencontres et d'ajustements depuis l'évitement jusqu'au conflit en passant par l'échange verbal ou l'échange de signes (Goffman, 1998). Elle offre des perspectives particulièrement stimulantes pour penser ces accords dans des situations qui échappent fortement à un cadrage institutionnel, où les arrangements ne peuvent qu'être transitoires et basés sur des échanges de signes de nature variée : le nombre de camions stationnés, le mouvement d'un corps, un sourire peuvent suffire à une forme d'intercompréhension éphémère mais réelle. La légitimité passe rarement par un échange d'arguments, plutôt par une posture, une manière d'être et d'agir dans l'espace. Ainsi, l'observation des interactions entre les livreurs et les automobilistes dans cette perspective met en relief toute la gamme des expressions de la disposition ou non à coopérer : la course en sortant du magasin manifeste la bonne volonté tandis que les bras croisés au milieu de la chaussée et le dialogue avec un commerçant traduisent une forme de défi.

L'approche interactionniste des négociations au travail, dont notamment les travaux de Strauss sur le travail d'articulation (Strauss, 1985), permet de prêter attention à ce qui s'échange dans ses rencontres quotidiennes. On voit qu'avec les automobilistes, les chauffeurs-livreurs échangent par leurs postures une certaine tolérance du stationnement en double file contre le soin à « ne pas abuser ». Avec les conducteurs de bus et les policiers, les tactiques d'évitement excusent des encombrements occasionnels, d'autant mieux consentis qu'ils sont assortis de gestes d'entraide et de la manifestation du respect de l'autorité de chacun. Avec les confrères enfin, la gêne que chacun pourrait constituer pour l'autre est transformée en occasions de régulations collectives qui définissent des priorités d'accès aux espaces selon des critères de métier.

L'analyse des pratiques des livreurs met en avant différentes stratégies de négociation qui s'organisent autour d'une opposition de légitimité et d'expertise entre usagers professionnels et non-professionnels (Hughes, 1971) de la ville. Limiter l'encombrement en planifiant ces livraisons pour éviter les autres usagers, adapter son itinéraire en cas d'embouteillage, faire le tour du quartier, accélérer la livraison pour « ne pas gêner », garder son calme même en cas de conflit manifestent tout à la fois une somme de connaissances sur les pratiques spatiales des autres usagers, une distanciation d'expert dans la gestion des tensions, une intégration dans une communauté de pratiques aux frontières à géométrie variable (tantôt incluant les conducteurs de bus et les éboueurs, tantôt se resserrant autour du groupe des livreurs de messagerie).

L'observation des pratiques montre que les négociations que les livreurs conduisent avec les autres usagers de la voirie pour l'accès à l'espace public

participent de l'appropriation et du marquage d'un territoire. Comme dans le cas des voleurs étudiés par Sutherland (1937), la maîtrise du territoire professionnel repose sur une connaissance de l'espace et la maîtrise de la mobilité grâce à des compétences d'optimisation et de replanification, l'appartenance à des réseaux d'entraide localisés et la reconnaissance par les autres usagers de leur légitimité à occuper cet espace. Dans le cours de leurs interactions quotidiennes les livreurs s'imposent dans l'espace urbain tant par les échanges verbaux dans lesquels ils s'engagent avec ces autres acteurs que par leurs déplacements et leurs modes d'occupation des rues (individuel et collectif).

Dans cet article, comme dans un certain nombre de travaux interactionnistes, nous avons plutôt considéré l'espace matériel et les objets comme des dispositifs médiatisant les interactions entre les humains. Ce faisant nous en apprenons finalement peu à nos lecteurs sur les modalités d'appropriation de l'espace en tant que matérialité (Fischer, 1989). Nous atteignons peut-être ici une limite de l'approche interactionniste qu'il est utile de mentionner au terme de cet article. Une approche accordant plus de place à l'observation du rapport aux objets (Conein & Jacopin, 1993; Lave, 1988; Suchman, 1990) permettrait d'aller plus loin dans la compréhension du territoire professionnel des livreurs, notamment en identifiant comment ils s'arrangent concrètement avec les contraintes urbaines telles que les aménagements urbains. On peut aussi considérer que les automobilistes et les conducteurs de bus ne sont pas que des acteurs avec lesquels les chauffeurs-livreurs doivent négocier : leur présence en ville façonne l'espace où travaillent les livreurs, comme les camions façonnent le leur. C'est rappeler que l'espace est à la fois un dispositif qui cadre l'action (*arena*) et le résultat de cette action (*settings*) et de l'expérience singulière qui chaque jour l'actualise (Conein & Jacopin, 1993; Lave, 1988).

L'espace au sein duquel circulent les livreurs est, comme on l'a vu, structuré et régulé par différentes communautés de pratiques (Lave & Wenger, 1991). Il ne se présente pas comme une surface homogène et univoque pour ceux qui le traversent mais comme une infrastructure (Star, 1999) qui réclame un apprentissage traduisant des prises potentielles (les petites rues, les stationnements, les arrières des magasins) en instruments pertinents dans son propre contexte d'action. Le réseau de rues de l'aménageur, du policier, du conducteur de bus, du livreur, ne se superpose pas. D'une certaine manière, l'étude fine du rapport que les livreurs entretiennent avec la matérialité urbaine incite à relativiser l'opposition de Star entre experts et étrangers à l'infrastructure pour relever la pluralité des régimes d'appropriation.

Pour autant, le succès que connaissent depuis quelques années les travaux qui accordent plus de place à la matérialité de l'action (Licoppe, 2008) ne doit pas nous faire oublier la fécondité des approches interactionnistes pour saisir le rôle essentiel que jouent la confrontation, l'ajustement, la compétition avec d'autres catégories d'acteurs dans le développement de sa propre activité. Se construire un territoire, un espace où l'on est « à l'aise » ne suppose pas seulement de s'y façonner des repères, de s'y ménager des prises, mais également d'y établir une forme de légitimité auprès d'une pluralité d'autres catégories d'acteurs. Au cours de cette confrontation en situation s'expérimentent, se renouvellent ou se recomposent chaque fois le sens et les modalités de l'engagement dans l'action.

## Notes

<sup>1</sup> Je remercie S. Tillement, P. Trompette et D. Vinck pour leurs commentaires essentiels ainsi que l'ensemble des membres du comité d'édition de ce numéro et particulièrement D. Demazière et S. Guignon pour leurs précieuses remarques et suggestions sur les versions antérieures de ce texte.

<sup>2</sup> Nous désignons par messagerie urbaine l'ensemble des activités de livraison et de collecte réalisées par des salariés d'entreprises de messagerie et de fret express destinées à l'approvisionnement des villes : commerces du centre, administrations, grande distribution et zones industrielles périphériques.

<sup>3</sup> Se référer par exemple aux travaux de Demazière et Mercier (2003) sur les facteurs chargés de la distribution du courrier en France. Pour aller plus loin concernant la livraison, voir Cholez (2001).

<sup>4</sup> En confrontant les discours des livreurs de zone industrielle et ceux du centre-ville, nous avons émis l'hypothèse selon laquelle pour les livreurs, le centre-ville représente un espace de loisirs dont ils se sentent exclus. Les magasins de vêtements, de parfums ou les restaurants renvoient sans cesse à ce lieu de détente, des courses que l'on vient faire le samedi en flânant. « Il y aurait pas des nanas qui iraient se garer sur l'emplacement de livraison pour aller acheter leur paire de godasses, il y aurait de la place pour travailler », peste un livreur pendant la tournée.

<sup>5</sup> Nous présentons la méthodologie dans les pages qui suivent.

<sup>6</sup> Star insiste sur le fait que c'est moins l'objet en soit que ce que les groupes en font qui lui donnent son caractère de passeur.

<sup>7</sup> Notamment l'histoire de la livraison sur les plans collectif et individuel.

<sup>8</sup> Nous n'avons été témoin d'aucun conflit en 120 jours d'observation.

<sup>9</sup> Nous retrouvons parmi les livreurs ce que Fournier, Montreuil et Brun (2007) montrent à propos de la capacité des conducteurs de camion à maîtriser leurs émotions.

## Références

- Abbott, A. (1988). *The system of professions : an essay on the division of expert labor*. Chicago : University of Chicago Press.
- Barthe, B., & Quéinnec, Y. (1999). Terminologie et perspectives d'analyse du travail collectif en ergonomie. *L'année psychologique*, 99(4), 663-686.
- Becker, H. S. (1988). *Les mondes de l'art*. Paris : Flammarion.
- Cholez, C. (2001). *Une culture de la mobilité. Trajectoire et rôles professionnels des chauffeurs-livreurs de messagerie et fret-express*. (Thèse de doctorat inédite). Université François Rabelais, Tours.
- Cholez, C. (2008). Compétences spatiales, compétences d'action dans l'espace. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 2(1), 37-62.
- Conein, B., & Jacopin, E. (1993). La planification dans l'action, les objets dans l'espace. Dans B. Conein, N. Dodier, & L. Thévenot (Éds), *Les objets dans l'action. De la maison au laboratoire* (pp. 59-84). Paris : Édition de l'EHESS.
- Crozier, M., & Friedberg, E. (1977). *L'acteur et le système : les contraintes de l'action collective*. Paris : Éditions du Seuil.
- Demazière, D., & Mercier, D. (2003). La tournée des facteurs. Normes gestionnaires, régulation collective et stratégies d'activité. *Sociologie du travail*, 45(2), 237-258.
- Fischer, G. N. (1989). *Psychologie des espaces de travail*. Paris : A. Colin.
- Fournier, P. S., Montreuil, S., & Brun, J. P. (2007). Fatigue management by truck drivers in real life situations : some suggestions to improve training. *Work : a journal of prevention, assessment and rehabilitation*, 29(3), 213-224.
- Goffman, E. (1998). *Les rites d'interaction*. Paris : Éditions de Minuit.
- Hamelin, P. (1989). Le monde des routiers, histoire et images d'un "groupe professionnel" composite. *Culture technique*, 19, 250-261.
- Hughes, E. C. (1971). *The sociological eye*. Chicago : Aldine-Atherton.
- Joseph, I. (1984). *Le passant considérable : essai sur la dispersion de l'espace public*. Paris : Librairie des méridiens.
- Joseph, I. (1992). Le temps partagé : le travail du machiniste-receveur. *Sociologie du travail*, 34(1), 3-22.

- Joseph, I. (2007). Parcours : Simmel, l'écologie urbaine et Goffman. Dans D. Cefaï, & C. Saturno (Éds), *Itinéraires d'un pragmatiste : autour d'Isaac Joseph* (pp. 3-18). Paris : Économica.
- Lave, J. (1988). *Cognition in practice : mind, mathematics, and culture in everyday life*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated learning : legitimate peripheral participation*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Licoppe, C. (2008). Dans le « carré de l'activité » : perspectives internationales sur le travail et l'activité. *Sociologie du travail*, 50(3), 287-302.
- McKenzie, R. D. (1979). L'approche écologique dans l'étude de la communauté humaine. Dans Y. Grafmeyer, & I. Joseph (Éds), *L'école de Chicago, naissance de l'écologie urbaine* (pp. 149-166). Paris : Éditions du champ urbain.
- Park, R. E., Burgess, E. W., & McKenzie, R. D. (1984). *The city*. Chicago : University of Chicago Press.
- Star, S. L. (1999). The ethnography of infrastructure. *American Behavioral Scientist*, 43(3), 377.
- Star, S. L., & Griesemer, J. R. (1989). Institutional ecology, 'translations' and boundary objects : amateurs and professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39. *Social Studies of Science*, 19(3), 387-420.
- Star, S. L., & Strauss, A. L. (1999). Layers of silence, arenas of voice : the ecology of visible and invisible work. *Computer Supported Cooperative Work*, 8(1), 9-30.
- Strauss, A. L. (1985). Work and the division of labor. *Sociological Quarterly*, 26(1), 1-19.
- Strauss, A. L. (1993). *Continual permutations of action*. New York : Aldine de Gruyter.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1998). *Basics of qualitative research : techniques and procedures for developing grounded theory*. London : Sage.
- Strauss, A. L., Schatzman, L., Ehrlich, D., Bucher, R., & Sabshin, M. (1963). The hospital as a negotiated order. Dans E. Freidson (Éd.), *The hospital in modern society* (pp. 147-169). New York : Free Press.
- Suchman, L. (1990). Plans d'action. *Raisons pratiques*, 1, 149-170.
- Sutherland, E. H. (1937). *The professional thief : by a professional thief*. Chicago : Chicago Press.

Thomas, W. I., & Znaniecki, F. (1998). *Le paysan polonais en Europe et en Amérique. Récit de vie d'un migrant*. Paris : Nathan.

*Céline Cholez est maître de conférences à l'Université Pierre Mendès France de Grenoble et membre du laboratoire PACTE. Elle analyse l'activité de travail sous l'angle du lien entre élaboration des compétences et identité professionnelle en situation d'action. Ses recherches portent sur les chauffeurs-livreurs, les médecins du travail ou les agents chargés de modifications opérationnelles dans de grands projets de modernisation.*