

RfTM 2026 – 8^e Rencontres Francophones Transport et Mobilité. Proposition de session

Les « petites mains » des réseaux : la production quotidienne du service de transport

- **Marion Albertelli**, chargée de recherche, SPLOTT, Université Gustave Eiffel
- **Manon Marguerit**, chercheuse associée au LVMT, Université Gustave Eiffel
- **Mathilde Pedro**, ATER en aménagement, Université de Technologie de Compiègne, équipe Avenues ; chercheuse associée à l'UMR Géographie-cités

Les évolutions technologiques où le numérique joue un rôle crucial, les nouvelles pratiques de consommation et de mobilité, ou encore l'automatisation des lignes et des véhicules pourraient nous faire oublier que le fonctionnement des réseaux de transport repose sur une multitude d'acteur·ices : agent·es de station, conducteur·trices, livreur·euses, mainteneur·euses, ouvrier·ères de manutention, ouvrier·ères de manutention, etc. Cette dimension humaine est discrète, voire invisible en dehors de situations exceptionnelles telles que les pannes, les crises, les dysfonctionnements ou les protestations sociales qui rappellent son existence. Elle est néanmoins essentielle pour assurer la continuité du service de transport, qu'il soit de passagers ou de marchandises.

L'activité quotidienne des agent·es des réseaux de transport a fait l'objet de travaux depuis les années 1980. Centrés sur les réseaux de transports publics, ces travaux documentent l'évolution du travail quotidien de différents groupes professionnels comme les conducteur·ices de bus (Joseph, 1987 ; Scheller, 1996 ; Passalacqua, 2009), les conducteur·ices de métro ou de tramway (Foot, 1997 ; 2005), les agent·es de maintenance (Thibault, 2013), de station ou de sécurité (Joseph, 1988 ; Boullier et Guillaudeux, 1995 ; Boullier, 1996) dans un contexte marqué par l'évolution des pratiques de déplacement et l'automatisation croissante des fonctions du réseau. Plusieurs recherches en sociologie du travail ont également documenté la transformation des métiers du service public et ses répercussions sur les personnels de premières lignes, notamment dans les métiers de l'accueil (Jeantet, 2001 ; Siblot, 2020), comme celui des agent·es de station (Marguerit, 2024). En parallèle, l'intérêt croissant pour les questions relatives à la maintenance des infrastructures (Denis et Pontille, 2010 ; Denis et Florentin, 2022 ; Pontille et Denis, 2022) a réactualisé cet intérêt pour les pratiques professionnelles et les gestes du quotidien, en particulier autour de la figure du mainteneur.

Dans le champ du transport de marchandises et de la logistique, cet intérêt s'est cristallisé autour de la figure du chaffeur-livreur, dans un contexte marqué par la dérégulation et l'ubérisation des activités (López Calle 2016 ; Aguilera et al., 2018 ; Reme-Harnay, 2021 ; Daublanc et al., 2022). La crise du Covid-19 a largement participé à la mise en lumière des « petites mains » derrière les réseaux de transport de marchandises, tant par les dysfonctionnements engendrés par la crise que par la prise de conscience des conditions de travail difficiles auxquels sont soumis les livreurs de marchandises, notamment de repas (Reynolds et Kincaid, 2023).

Dans le prolongement de ces différents champs, cette session propose de regrouper des travaux s'intéressant à la dimension humaine des réseaux de transport. Elle vise à interroger la manière dont les services de transport sont produits au quotidien, avec un intérêt particulier pour les pratiques individuelles et / ou collectives qui permettent d'assurer le fonctionnement des réseaux. Plusieurs axes de questionnement sont identifiés, sans être limitants pour la proposition des contributions :

1. Agent·es / acteur·ices des réseaux de transport : La notion d'agent, largement mobilisée pour désigner les employé·es des compagnies de transport public, renvoie en premier lieu à celui ou celle qui agit, par opposition à celui ou celle qui subit l'action. En sciences sociales, il peut également renvoyer à « *l'individu qui exécute une tâche, qui est essentiellement déterminé à agir par des conditions qui lui sont imposées* » (Noseda et Racine, 2001). Ces définitions invitent à interroger leur agentivité, entendue comme la capacité à agir dans un contexte de subalternité qui, loin de n'être qu'une position de domination, peut également favoriser la cohésion et ouvrir un espace d'affirmation du pouvoir d'agir (hooks, 2017 [1984]). En ce sens, elles interrogent la relation qu'entretiennent les « agent·es » des réseaux de transport avec les règles instaurées par l'institution : comment s'approprient-ils et elles les règles, les consignes qui organisent leur action quotidienne ? Quels arrangements mettent-ils et elles en place au quotidien ? Quelle est leur capacité à être *acteur·ice* et quels en sont les effets sur la production du service de transport ?
2. Les mutation du secteur des transports et leurs effets sur le travail quotidien : Le secteur des transports, au sens large, connaît depuis les années 1970 des réformes et une évolution de sa régulation à l'échelle mondiale. Elles se traduisent par une transformation des modèles économiques des gestionnaires de réseaux (Maulat et Pedro, 2024), de la relation entre entreprises de transport et puissance publique, ainsi que de la relation client et des métiers de service (Fijalkow, 2006). Des travaux récents portant principalement sur le secteur ferroviaire ont ainsi mis en lumière l'entremêlement d'enjeux économiques et techniques dans la gestion des espaces : gestion des flux, commercialisations, lisibilité... sont autant d'enjeux faisant l'objet de négociations permanentes entre les différents gestionnaires et exploitants (Moroni, 2022 ; Albertelli, 2024). Ces évolutions induisent des changements profonds dans le quotidien des personnels des réseaux de transport, qui se traduisent par exemple par le poids accru des indicateurs de performance (Pedro, à paraître) ou encore l'instauration de nouvelles missions, comme la prise en charge des victimes de violences sexistes et sexuelles (Marguerit, à paraître) qui s'ajoutent aux tâches existantes des agent·es. Comment ces évolutions sont-elles perçues par les agent·es ? Dans quelle mesure sont-ils et elles associé·es à la définition de ces nouvelles tâches ? Comment se traduit leur mise en œuvre sur le terrain ?
3. Le numérique et l'organisation du travail : L'essor des outils numériques et l'omniprésence des données dans la gestion des réseaux de transport et des chaînes logistiques a profondément transformé la nature du travail. La dématérialisation du management par le biais d'interfaces informatiques ou mobiles assignant des missions pour la journée touche l'ensemble du secteur des transports et pose des enjeux sociaux, économiques et juridiques majeurs. Les plateformes numériques ont par exemple engendré la création de nouveaux métiers, parmi lesquels celui de livreur à la demande occupe une place centrale, tandis qu'au sein des entrepôts le contrôle numérique des tâches et des cadences participe à une dégradation des conditions de travail, qui sont de plus en plus contestées (Hussain, 2023 ; Raimbault et Chocteau, 2023). Compétition, repoussement des limites physiques, extensions des jours et des heures travaillées sont autant de résultats d'un management numérique où l'individu se retrouve seul face aux injonctions et encouragements de l'interface (Le Lay et Lemozy, 2021). Enfin, l'appui sur des outils informatiques de gestion pour l'organisation des missions de maintenance des réseaux posent la question de la bonne prise en compte des contraintes physiques et spatiales dans l'assignation des missions aux agent·es. Ce troisième axe souhaite ainsi interroger la place des outils numériques dans le travail quotidien au sein du secteur des transports et de la logistique : comment les agent·es interagissent-ils et elles avec ces outils ? Comment leur déploiement affecte-t-il l'organisation du travail ?

Cette session s'adresse tant aux chercheur·euses qu'aux acteurs opérationnels et sera dédiée au travail quotidien des « agent·es » impliqué·es dans la production du service de transport. Les propositions peuvent relever de divers champs des sciences sociales (géographie, aménagement, sociologie, science politique, gestion, etc.). Les travaux issus de démarches empiriques seront fortement privilégiés. Cette session encourage par ailleurs le croisement de différents terrains – en particulier nord et sud – et de différents types de réseaux (voyageurs / logistiques, urbains / interurbains, ferrés / routiers, etc.) au sein des contributions ou entre elles.

Mots-clés : Agent·es ; Travail ; Exploitation ; Transports ; Logistique

Bibliographie :

Aguilera, Anne, Laetitia Dablanc, et Alain Rallet. 2018. « L'envers et l'endroit des plateformes de livraison instantanée. Enquête sur les livreurs micro-entrepreneurs à Paris ». *Réseaux* (Paris) 212 (6): 23-49. <https://doi.org/10.3917/res.212.0023>.

Albertelli M., 2024, Les variations de l'insertion urbaine des gares françaises : des infrastructures métropolitaines à trois visages : technique, monumental et serviciel., Thèse de Géographie. Université Panthéon-Sorbonne - Paris I.

Boullier, Dominique, et Vincent Guillaudeux. 1995. « Histoires Urgentes - Formes de coopération des professionnels du transport (RATP - SNCF) dans l'urgence ordinaire à la gare du Nord ». In *Gare du Nord, Mode d'Emploi*. Éd. Recherches RATP.

Boullier, Dominique. 1996. « Les automates de Montparnasse. Les transactions, les agents... et les usagers ? » *Les Annales de la Recherche Urbaine* 71 (1): 101-12.

<https://doi.org/10.3406/aru.1996.1959>.

Dablanc, Laetitia, Adeline Heitz, Heleen Buldeo Rai, et Diana Diziain. 2022. « Response to COVID-19 Lockdowns from Urban Freight Stakeholders: An Analysis from Three Surveys in 2020 in France, and Policy Implications ». *Transport Policy* 122 (juin): 85-94.
<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2022.04.020>.

Denis, Jérôme et Florentin, Daniel, 2022. « Éditorial – « Faire tenir » et entretenir les infrastructures », *Flux*, 129-130(3), pp.1-9. <https://doi.org/10.3917/flux1.129.0001>

Denis, Jérôme et Pontille, David, 2010. *Petite sociologie de la signalétique : Les coulisses des panneaux du métro*. Presses des Mines, Paris, 199 p.

Denis, Jérôme et Pontille, David, 2022. *Le soin des choses. Politiques de la maintenance*. La Découverte, Paris, 370 p.

Fijalkow, Ygal. *Usagers ou consommateurs ?*. Presses universitaires du Midi, 2006,
<https://doi.org/10.4000/books.pumi.14401>.

Foot Robin, 1997. « Dans métro, il y a... » *Travail*, 36-37, 27-41

Foot Robin, 2005. « Faut-il protéger le métro des voyageurs ? Ou l'apprehension du voyageur par les ingénieurs et les conducteurs » *Travailler*, 14(2), 169-206 <https://doi.org/10.3917/trav.014.0169>

hooks bell, 2017 [1984], *De la marge au centre. Théorie féministe*, Cambourakis

Hussain, Mohammad Sajjad. 2023. « Learning to Strike in the Gig Economy: Mobilization Efforts by Food Delivery Workers in Hyderabad, India ». *Journal of South Asian Development* 18 (3): 431-56.
<https://doi.org/10.1177/09731741231182877>.

Jeantet Aurélie, 2001. « Le temps des guichetiers. La Poste », *In Temps de travail et temps libre* (p. 63-77), De Boeck Supérieur

Joseph Isaac, 1987. Réseau 2000. « Les connaisseurs de l'urbain. L'assurage du réseau routier RATP », *Cahier / Groupe Réseaux*, n°7, pp. 23-36. DOI : <https://doi.org/10.3406/flux.1987.1054>

Joseph Isaac, 1988. « La relation de service : Les interactions entre agents et voyageurs », *Les Annales de la recherche urbaine*, N°39. Transports en commun. pp. 43-55. DOI : <https://doi.org/10.3406/aru.1988.1384>

Le Lay, Stéphane, et Fabien Lemozy. 2021. « "Pour faire 100, il faut suer du sang!" La place de l'auto-acélération dans la rationalité pathique des livreurs de plateformes numériques. » *International Journal of Societies, Politics, and Cultures* 2: 157-79.

López Calle, Pablo. 2016. « L'autoexploitation au volant : les camionneurs indépendants espagnols ». *La nouvelle revue du travail*, n° 8 (avril): 8. <https://doi.org/10.4000/nrt.2715>.

Marguerit Manon, 2024. « "On a plein de casquettes mais un seul uniforme", les agent·es RATP face à la prise en charge des victimes de violences sexuelles en station, un travail de care de proximité ? » GéoProximitéS, 2 <https://hal.science/hal-04766137/>

Marguerit, Manon, (en cours). « Prévenir et agir contre les violences sexuelles et sexistes subies dans les transports en commun. Ethnographie expérimentale et vidéo autour d'un « plan de lutte » à la RATP ». Thèse de doctorat, Université Gustave Eiffel

Maulat, Juliette et Pedro Mathilde, 2024. L'évolution des modèles économiques des lieux de transport, in Frétigny, Jean-Baptiste (dir.), *Les transports et leurs lieux*, ISTE Editions

Moroni, Thomas, 2022. Produire et maintenir la fluidité. La construction de la régulation des flux de piétons dans les gares ferroviaires franciliennes, Thèse de doctorat, Université Paris Est

Noseda, Veronica et Racine, Jean-Bernard, 2001. « Acteurs et agents, points de vue géographiques au sein des sciences sociales », *Revue européenne des sciences sociales*, XXXIX-121 | 2001, 65-79.

Passalacqua Arnaud, 2009. L'autobus et Paris. Souplesse, espace public et mobilité de 1900 aux années 1970, thèse de doctorat, Université Paris Diderot (Paris 7), <https://theses.hal.science/tel-02011447>

Pedro, Mathilde, [en cours], Aménager et gérer les pôles d'échanges dans un contexte de réformes territoriales et sectorielles. Une comparaison France, Angleterre, Pays-Bas, thèse de doctorat, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne

Raimbault, Nicolas, et Baptiste Chocteau. 2023. « À Montbert contre "Amazon" et son monde, géographie de la mobilisation d'une coalition inédite ». *Atlas social de la métropole nantaise*, publication en ligne anticipée. <https://doi.org/10.48649/asmn.890>.

Reme-Harnay, Pétronille. 2021. *Evolution des stratégies de gestion de la main d'oeuvre du dernier kilomètre à l'ère des plateformes numériques: impact sur le marché du travail et la précarité*. Rapport de recherche. IFSTTAR - Institut Français des Sciences et Technologies des Transports, de l'Aménagement et des Réseaux.

Reynolds, Jeremy, et Reilly Kincaid. 2023. « Gig Work and the Pandemic: Looking for Good Pay from Bad Jobs During the COVID-19 Crisis ». *Work and Occupations* 50 (1): 60-96. <https://doi.org/10.1177/07308884221128511>.

Scheller Livia, 1996, « Les bus ont-ils un sexe ? : les femmes machinistes : approche psychodynamique de la division sexuelle du travail à la RATP », RATP, Département du développement, Mission Prospectives et recherches sociétales, n°108

Siblot Yasmine, 2020, « En bas à gauche ? Les effets différenciés de la socialisation institutionnelle d'agentes subalternes du public », Politix, 130(2), 47-75, <https://doi.org/10.3917/pox.130.0047>

Thibault, Martin, 2013, *Ouvriers malgré tout. Enquête sur les ateliers de maintenance des trains de la Régie autonome des transports parisiens*, Raisons d'agir, Paris, 326 p.