

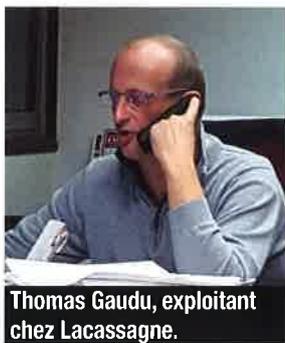


Témoignages

Un métier de passionnés

Qu'on les désigne comme chefs d'orchestre ou golden boys, tout le monde reconnaît l'importance des exploitants dans les entreprises de transport. Coup de projecteur sur ces hommes qui font tourner la boutique sans s'économiser tout en résistant au stress.

Le travail des exploitants, le patron des Transports Lacassagne le connaît bien pour l'avoir exercé quinze ans avant de reprendre l'entreprise de transport de Cestats (33). Aussi Erick Picquenot ne cache-t-il pas son admiration pour ces "golden boys à qui nous confions notre CA, notre renommée commerciale et notre respect social." Le métier, qui n'était déjà pas facile quand il l'exerçait, s'est encore complexifié. "En plus des flux, maintenant on leur demande de gérer le social, le tableau de bord économique de l'entreprise, les salariés... et même leur patron. Et nous ne sommes pas toujours faciles", s'amuse Erick Picquenot. Ce métier exigeant, le chef d'entreprise ne le confie plus à d'anciens conducteurs, préférant recruter des bac +2 minimum. "Quand on cherche à recruter, on se rend compte qu'il y a peu de gens disponibles sur le marché, alors on va directement dans les écoles et on réserve les futurs diplômés."



Thomas Gaudu, exploitant chez Lacassagne.

"Pour attirer les candidats, les salaires proposés vont de 2000 euros pour un débutant à plus de 3000 pour un confirmé. Mais l'argent ne suffit pas à compenser les contraintes de cette profession, il faut être passionné. La sélection se fait naturellement : "Ceux qui ne craquent pas dans les premiers mois restent en

poste longtemps, souvent chez le même employeur", constate Erick Picquenot qui l'a vérifié avec ses confrères du réseau Astre. "Les exploitants ayant une vingtaine d'années d'ancienneté dans leur entreprise ne sont pas rares." C'est le cas de Thomas Gaudu, l'un des trois exploitants chez Lacassagne. "Dans le cadre de mon BTS de commerce international, j'ai fait deux stages dans cette entreprise en 1992 et 1994 et on m'a proposé un poste." Le jeune homme qui avait envisagé de poursuivre ses études accepte. Un choix qu'il ne regrette pas. "C'est un métier difficile. Les journées sont longues quand cela se passe bien

et les nuits peuvent être courtes lorsqu'il y a des problèmes. Mais c'est un métier intéressant, riche en relations où l'on a d'énormes responsabilités." Et si de temps en temps le stress lui pèse, cela ne dure jamais longtemps. "Changer de métier, j'y ai pensé, mais j'aime trop l'adrénaline qu'il procure, les responsabilités, les relations avec les conducteurs, les clients, les destinataires et les fournisseurs et le fait que ce soit chaque jour différent. Cela me manquerait." L'exploitant regrette juste que les salaires ne soient pas à la hauteur des responsabilités, de l'investissement et des connaissances que le métier exige. Mais qu'importe : "Si on veut gagner de l'argent il ne faut pas aller dans le transport."

UNE AFFAIRE DE PROS

David Herbin est responsable d'exploitation chez Depaeuw Transports à Lompret (59) depuis 3 ans, après être entré dans l'entreprise comme affruteur en 2008. Un beau parcours pour celui qui a commencé dans le transport avec un BTS d'assistant de gestion PME/PMI passé en alternance, et qui dirige à présent 13 exploitants. Dans son équipe, des salariés issus du transport, mais aussi des

personnes qui, comme lui, y sont arrivées par hasard et y sont restées. Les conducteurs qui deviennent exploitants se font rares. "Il y a encore 15 à 20 ans, devenir exploitant c'était une façon d'évoluer pour les routiers. Ce n'est plus le cas aujourd'hui", confirme David Herbin qui l'explique par les nombreuses formations diplômantes aux métiers du transport. Des formations permettant de préparer les étudiants à l'esprit de l'entreprise puis d'être recrutés immédiatement sur des postes opérationnels. Des formations qui préparent aux nombreuses exigences du métier : coût de revient, étude de marché, langues, informatique, droit social et en relations humaines... Chez Depaeuw, le turn-over est faible parmi les exploitants. "C'est sûrement parce que nous sommes dans une bonne entreprise", justifie David Herbin, mais aussi parce que ce métier il faut l'aimer car l'implication est permanente. "Il n'y a pas de routine. Cela change tous les jours, parfois même en cours de journée, il faut savoir réorganiser ses tournées." La taille de Depaeuw Transports permet d'avoir une organisation qui évite de larges amplitudes horaires. "Ceux qui arrivent tôt ne

"C'est un métier intéressant, riche en relations avec d'énormes responsabilités."



La taille de l'entreprise Depaeuw Transports permet d'avoir une organisation qui évite de larges amplitudes horaires.



L'équipe d'exploitation de Depaeuw Transports.

restent pas tard", assure David Herbin. Chacun sait se rendre disponible pour régler les problèmes quand ils surviennent. Passionné par son métier, David Herbin regrette un manque de considération de l'activité de transports routiers de marchandises. "Quand on voit toute l'énergie qu'on met pour que tout se passe bien, c'est regrettable de ne pas être reconnu à hauteur de nos efforts." Les missions de l'exploitant ont évolué, face à un marché imprévisible, une concurrence agressive. "Vos ordres de transport sont régulièrement cadrés par des rendez-vous ; vous devez d'assurer une traçabilité de vos commandes par le biais de différentes applications informatiques ; vous devenez des managers de proximité" mais cette complexification du métier, les exploitants parviennent à s'en arranger, "grâce à l'envie d'être performants et à leur goût du travail bien fait. Ce métier reste passionnant même si parfois c'est un vrai casse-tête", conclut David Herbin. Un avis que partage Ismaël Chérif, exploitant chez Vingeanne à Chevigny-Saint-Sauveur (21). C'est après des études de commerce que ce fils de conducteur qui se destinait à la formation saisit une opportunité pour faire ses débuts comme exploitant. D'où une vocation cultivée au fil des entreprises où il a travaillé. "Il y a quelques années on travaillait pour des PME régionales. Nous avions des contacts directs avec les chefs d'entreprise ou les acheteurs qui avaient comme priorité de pouvoir compter sur des transporteurs locaux réactifs. Avec le temps, ces entreprises ont souvent été reprises par des grands groupes, et à



C'est un métier de rencontres, avec lequel on accroche.

l'exploitation nous avons désormais affaire à des acheteurs du siège qui ont comme seule logique de créer de la rentabilité. Nous avons dû nous adapter en industrialisant. C'est-à-dire en baissant nos coûts, en réduisant les heures de conduite de nos conducteurs, en mettant deux chauffeurs sur un camion afin de l'optimiser en le faisant rouler de jour comme de nuit. Cela a changé les rapports qu'on avait avec le personnel. Comme le client nous met la pression, nous avons tendance à le répercuter sur les conducteurs", reconnaît-il. Et la crise n'arrange rien. Mais il en faudrait plus pour décourager Ismaël Chérif. "Cela reste un métier intéressant, avec des challenges à relever, de la polyvalence à avoir. Il faut s'adapter, mais ma motivation est intacte. Je regrette juste qu'il y ait moins de relationnel, mais cela reste un métier de passion. C'est ce qui fait qu'on en accepte les contraintes."

ON NE CONNAÎT PAS LA ROUTINE

L'amour du transport, c'est aussi ce qui a conduit Gauthier Bernard à devenir exploitant. "C'est un secteur mal connu, mais dès qu'on s'y intéresse, c'est contagieux. Et le métier d'exploitant est riche, il ne connaît pas la routine. Tous les jours on repart d'une page blanche. C'est un métier de rencontres, avec lequel on

3 QUESTIONS À...

JEAN-CLAUDE PLÂ, TRANSPORTS VINGEANNE

Transport Info : Comment avez-vous vu évoluer le métier d'exploitant ?

Jean-Claude Plâ : L'informatique occupe de plus en plus de place. On l'utilise pour suivre les véhicules, calculer les itinéraires, faire de la cartographie, remonter de l'information... Les exploitants doivent donc être à l'aise avec cet outil. Une qualité qui s'ajoute à la longue liste de celles qu'il faut posséder pour réussir dans ce métier : un esprit vif, une bonne mémoire, un bon relationnel, mais aussi une capacité à bien gérer le stress. On ne peut pas être exploitant dans la durée si on ne sait pas gérer la pression, si on ne prend pas les situations à affronter comme un jeu. Ces hommes se retrouvent avec des paramètres à gérer qui changent tout le temps, y compris en cours de journée, il faut être joueur et prendre plaisir à affronter ces situations, sans quoi cela rejaille sur l'environnement et les comportements. Etre exploitant est un métier exigeant mais passionnant quand on le fait par goût. Si dès les premiers temps on se

rend compte qu'on le vit comme une souffrance, mieux vaut s'orienter vers autre chose.

TI : Le temps où des conducteurs étaient promus à ces postes est-il révolu ?

JCP : L'exploitation est le centre névralgique d'une entreprise, c'est là qu'on gagne ou qu'on perd. Nous avons besoin des meilleurs à ces postes. Il y a encore quelques années, les conducteurs avaient la possibilité de devenir responsable d'exploitation, mais depuis 7 ou 8 ans, cela se fait beaucoup moins. Les entreprises recrutent des jeunes formés au métier. Chez Vingeanne les derniers entrés comme exploitants ont des DUT ou des BTS. Mais les diplômes ne suffisent pas, l'apprentissage se fait aussi sur le terrain.

TI : L'informatique s'est imposée à l'exploitation. Est-ce une bonne chose ?

JCP : A force de communiquer avec ces outils, les relations de nos conducteurs avec l'exploitation avaient eu tendance à se déliter. Les conducteurs



se sentaient isolés, pas suffisamment écoutés. Nous avons donc pris des mesures, organisé des stages de management et invité nos exploitants à reprendre leur téléphone pour restaurer une bonne communication. Avec les nouveaux systèmes de communication, on communique beaucoup, mais mal, la voix c'est important. Un message écrit mal tourné peut faire beaucoup de dégâts. Nous encourageons nos exploitants à remettre de l'écoute, de l'échange avec les conducteurs qui sont très demandeurs. Ils ne supportent pas le fait d'être mal considérés par les autres usagers de la route ou dans les usines où ils vont ; en interne ils doivent se sentir estimés. C'est important et les exploitants ont tout à gagner à avoir les conducteurs comme alliés.

PROPOS RECUEILLIS PAR VALÉRIE CHRZAVZEV

accroche." Lui, il n'envisage pas de faire autre chose. "Malgré le stress et les journées à rallonge, j'aime mon travail. J'y retrouve l'adrénaline du sport à haut niveau que j'ai pratiqué, les défis et le travail en équipe", se réjouit le jeune homme de 27 ans entré en juin chez Vingeanne, qui avoue ne plus trop avoir de temps à consacrer à ses activités physiques. VALÉRIE CHRZAVZEV



"J'y retrouve l'adrénaline du sport à haut niveau..." se réjouit Gauthier Bernard.