

10, rue des Halles 75001 PARIS
Tél : 33 (0)1 53 40 95 60
Fax : 33 (0)1 53 40 95 61
Email : vilmouv@wanadoo.fr
<http://www.ville-en-mouvement.com>

84, rue d'Amsterdam
Tél: 01 43 87 52 52
Fax : 01 43 87 31 31
Email : fuchs@imsentreprendre.com
<http://www.imsentreprendre.com>

L'accès à l'emploi dans la ville d'aujourd'hui

Synthèse de la réunion inter-entreprises organisée par l'Institut pour la ville en mouvement et l'IMS le jeudi 13 avril 2006

L'Institut pour la ville en mouvement / PSA Peugeot Citroën a organisé le 13 avril 2006, avec le soutien de l'IMS, une première rencontre-débat inter-entreprises autour de l'accès au travail et des déplacements des salariés d'entreprises.

L'objectif de cette rencontre était de présenter les travaux réalisés depuis quatre ans par l'IVM sur la question de la mobilité et des déplacements et de mettre en place un groupe de travail consacré aux questions du transport et de l'accès à l'entreprise.

Les agglomérations d'aujourd'hui s'étalent, se fragmentent et se compliquent : dans ce contexte, les questions de transport et de mobilité sont devenues cruciales. Le transport collectif et les transports d'entreprises continuent d'être importants, mais ils sont aujourd'hui inadaptés à de nombreuses situations : quand les personnels doivent se rendre chez des clients ou sur des chantiers éparpillés, ou quand ils travaillent en horaires atypiques.

Dans certains secteurs d'activité, l'accès à l'emploi devient problématique pour les demandeurs d'emploi et les personnels en poste. Il en est de même pour les entreprises confrontées à des problèmes de recrutement, à des taux de turn-over importants, à des difficultés à fidéliser les salariés, à l'absentéisme et de manière plus prosaïque, à des fatigues, des stress, des retards...

L'Institut pour la ville en mouvement souhaite poursuivre l'exploration de cette question à travers deux démarches conjointes :

- l'identification des difficultés concrètes rencontrées par les entreprises dans ce domaine et les solutions inventées par les salariés et les entreprises pour combiner l'accès et l'efficacité au travail, la vie professionnelle et la vie personnelle,
 - le repérage et l'aide à la réflexion sur la mise en œuvre de nouveaux dispositifs
- Une rencontre-débat a donc été organisée le 13 avril 2006 à l'attention des entreprises intéressées par ces questions.

1. Rappel de l'ordre du jour de la rencontre

- Présentation de l'Institut pour la ville en mouvement - Mireille Apel Muller, déléguée générale de l'IVM
- Présentation de l'IMS-Entreprendre pour la Cité – Elisabeth Fuchs, responsable projets entreprises
- Présentation du programme Mobilité pour l'insertion de l'IVM- Chantal de La Bourdonnaye, pilote du programme
- Présentation de la réflexion autour de l'accès au travail dans la ville d'aujourd'hui - Eric Le Breton, directeur scientifique du programme
- Témoignages d'entreprises :
 - Groupe La Poste – Hélène Renard, chef de projet volet social et communication, direction du Développement Durable du Groupe La Poste
 - FASTT – Daniel Lascols, Directeur
 - ACCOR – Jean Penalva, Directeur Général Adjoint Bien-être à la Carte

2. Rappel des éléments de cadrage de la rencontre

2.1. Depuis quatre ans, l'Institut pour la ville en mouvement explore la question de **la mobilité vers la formation et l'emploi**.

Une première phase du travail a consisté dans l'analyse des problèmes de mobilité des demandeurs d'emploi et dans le soutien au développement de plusieurs systèmes d'aide à la mobilité mis en œuvre par des structures du travail social : mission locale, association intermédiaire, centres sociaux, etc.

L'IVM étend aujourd'hui le champ de ses démarches au monde de l'entreprise.

2.2. Le positionnement du problème traité

L'accès au travail est aujourd'hui compliqué par deux transformations de nos sociétés.

- Les agglomérations et les territoires ruraux s'étalent, se fragmentent et se compliquent.
- Dans le même temps, les entreprises, pour s'adapter aux changements du système économique, misent sur la flexibilité, la réactivité, l'innovation dans les produits, les procédés et l'organisation du travail. De ce fait, les postes en horaires atypiques se multiplient dans des proportions significatives.

La question de la mobilité des personnels devient alors cruciale. Les personnels doivent être capables de se déplacer dans des agglomérations très étendues et compliquées, et à tous moments du jour et parfois de la nuit.

Cette situation d'un « travail éclaté » sur le plan des lieux, des temps et des rythmes du travail, est bien repérée par les entreprises qui inventent des services visant à réduire cet éclatement.

Plusieurs perspectives sont explorées.

a) La mise en place de conciergeries d'entreprise, accessibles en face à face ou à travers des portails Internet ou Intranet. Certains prestataires proposent jusqu'à 350 services différents.

b) L'organisation des temps de travail. On permet par exemple aux personnes de venir et de partir quand elles le souhaitent, hors des heures de pointe. Les entreprises poussent aussi au travail en cellule de projet largement autonome, au travail à domicile, etc. Ainsi, ce sont les problèmes de mobilité qui amènent les entreprises à modifier leurs modes de fonctionnement et leur logique productive.

c) Sur certains sites importants, du type centre commercial régional, sont apparues des boutiques de services. Toutes ont fait faillite, sauf deux, à Saint-Herblain et à Pau, parce qu'elles se sont ouvertes aux clients des centres commerciaux et non plus aux seuls personnels. Les services proposés sont le traitement du linge, la livraison de plateaux repas, la livraison à domicile d'objets divers achetés sur le site.

d) On voit apparaître des crèches soit inter-entreprises sur site, soit au sein de grosses entreprises. Elles sont complexes à monter et à faire vivre, notamment parce que les élus des communes de résidence les critiquent durement au motif qu'elles pénalisent les crèches des communes d'habitation. Elles posent aussi de redoutables questions d'agrément par la CAF, de fonctionnement financier, etc.

Les crèches toutefois risquent de prendre de l'importance dans le monde du travail car les jeunes femmes sont toujours plus nombreuses. Les contingents de baby-boomers partent à la retraite, les besoins de personnel cadre sont croissants et le recrutement des femmes devient nécessaire, y compris aux postes de responsabilité. De ce fait, apparaissent sur ce créneau, des « spécialistes » de la crèche d'entreprise.

Ces démarches ont bien pour objet d'aider les salariés à faire face à l'éclatement du travail et aux complications de l'articulation entre travail et hors travail.

Mais ces démarches se développent dans le secteur tertiaire, et majoritairement à destination des cadres et, pour ce qui concerne la modulation des horaires de travail, des Etam (employés, techniciens, agents de maîtrise)..

Les personnels les moins qualifiés n'ont guère accès à ce type de services. Alors même qu'ils sont massivement présents dans les secteurs les plus fortement soumis au travail en horaires atypiques : la grande distribution, le nettoyage et la propreté, les services à la personne, l'hôtellerie et la restauration, la logistique...

Nous faisons l'hypothèse que ce sont ces difficultés pour les personnels de s'ajuster aux territoires et aux temps du travail qui éclairent certaines difficultés des entreprises :

- ❑ Difficultés de recrutement ; dans certains, ces difficultés sont telles qu'un tiers des employeurs abandonnent, au moins temporairement, l'idée d'embaucher. Les secteurs concernés sont le transport, la sous-traitance industrielle, le bâtiment, l'hôtellerie-restauration...
- ❑ Turn-over qui peut être considérable : par exemple, une entreprise de restauration collective compte 5 000 postes ; en une année, presque 7 000 personnes sont entrées et sorties.
- ❑ Absentéisme, retards chroniques à la prise de poste...
- ❑ De manière plus diffuse, des tensions dans les entreprises liées aux fatigues, aux surcoûts, à l'absence de motivations, etc.

2. 3. Sur la base de ce questionnaire, l'IVM ouvre trois pistes de travail

a) La description des mobilités de travail des salariés peu qualifiés. Jusqu'aux années 1970, ces mobilités relevaient du « transport employeur » : des horaires et des lieux de travail stables, à long

terme ; des déplacements pendulaires domicile-travail pris en charge par les grands réseaux et les employeurs.

Ce modèle a disparu pour une part très significative des salariés. Quelles sont les configurations d'aujourd'hui ? Quels sont les nouveaux territoires du travail ?

- Quelles difficultés éventuelles à tenir l'emploi ?
- Quelles pratiques et quels vécus des mobilités quotidiennes ?
- Quelles articulations avec le logement ?
- Quelles articulations avec les temps de vie personnelle, avec le conjoint, avec les enfants, avec la famille, les amis...

b) Analyser la manière dont les entreprises sont confrontées à ces difficultés et leurs initiatives pour y faire face.

- Quels sont les problèmes que les entreprises doivent gérer du fait de la fragmentation des territoires et des temps de travail ?
- Quels sont les dispositifs mis en œuvre pour pallier les difficultés – on s'intéresse aux dispositifs déjà opérationnels, à ceux qui sont en projet ou encore à ceux qu'il serait intéressant de tester.
- Quel est l'état des lieux de ces innovations ?
- Quels sont leurs résultats ?
- Quelles sont leurs marges de développement ?

c) L'IVM est intéressé de contribuer à la réflexion, au développement et/ou à la consolidation de dispositifs concrets d'aide à la mobilité des salariés.

2. 4. La rencontre inter-entreprises du jeudi 13 avril 2006 a eu pour objectif de permettre aux participants

- D'échanger sur le degré de pertinence, entreprise par entreprise, secteur d'activité par secteur d'activité, de la problématique exposée plus haut.
- D'identifier quelques-unes des réponses apportées par les entreprises à ces difficultés, et de discuter sur leur intérêt, de leur marge de développement, des difficultés qu'elles rencontrent.
- Enfin, d'échanger sur les pistes de travail que l'IVM pourrait poursuivre en terme d'enquête et d'expérimentation.

3. Synthèse des témoignages du 13 avril 2006

3.1. Témoignage du Groupe La Poste, représenté par :

- Hélène RENARD, chef de projet volet social et communication, direction du Développement Durable
- Bernard LHOMET, chef de projet Développement Durable du Centre Financier de Nantes
- Michèle WURTH, Ressources Humaines
- Marie-Laure JOURDREN, Ressources Humaines

Le problème de l'accès à l'entreprise se pose à plusieurs niveaux au sein du Groupe La Poste :

- D'abord au niveau des personnels.

Le Courrier (centre de tri et de distribution) a été réorganisé et les sites industriels sont implantés dans des périphéries assez lointaines, notamment à Roissy, Gonesse et bientôt Orly. Ces nouvelles implantations font l'objet de négociations sociales et d'études des distances maximales que les personnels peuvent supporter. Elles posent néanmoins des problèmes d'accessibilité et donc de recrutement, en particulier pour les personnes en contrat temporaire qui n'interviennent que ponctuellement sur les sites. La Poste mène une politique d'action sociale pour les employés, qui se traduit par des aides en matière de garde d'enfants, d'aides au logement et d'aide à la mobilité.

Ces dernières aides concernent entre autres des plans de déplacement d'entreprise, tels que celui mis en œuvre à Nantes. Le Groupe La Poste soutient la mise en place de ces dispositifs qui concernent actuellement environ 1500 postiers. Les personnels utilisant le transport collectif sont aidés financièrement par l'entreprise et les collectivités locales. 100 000 postiers sont, au niveau national, potentiellement concernés par des démarches de ce type.

- La question de l'accessibilité se pose aussi à propos des clients.

La Poste doit dans chaque département s'assurer que la population est en moyenne à moins de 5 kilomètres ou 20 minutes en voiture d'un point de contact (bureau de poste, agence postale ou relais Poste). Aujourd'hui, 98% de la population au niveau national est dans cette configuration.

3.2. Témoignage du service 'Bien-Être à la carte' du Groupe Accor, représenté par :

- Jean PENALVA, Directeur Général Adjoint Bien-Être à la Carte

Dans le secteur de l'hôtellerie, de très nombreux postes n'ont pas pu être pourvus en 2005. Attirer et fidéliser les personnels est un enjeu important pour Accor qui est un opérateur significatif du secteur. Après avoir mené des enquêtes auprès des personnels, le groupe a constitué une offre de services. Elle consiste en une plateforme téléphonique proposant aux personnels soit de l'information, soit la prise en charge de petites démarches dans les « univers » des déplacements et des loisirs, de la famille, des démarches administratives, de l'habitat et enfin de l'accompagnement psychologique.

Ce service a été mis en œuvre en 2001 auprès des personnels du siège, puis à partir de 2003, il a été ouvert aux 20 000 collaborateurs du groupe.

S'il ne s'agit donc pas là d'une aide à la mobilité à proprement parler, ce service permet de « simplifier » la vie quotidienne des personnes.

Par ailleurs, Accor propose aux nouveaux collaborateurs des petits manuels d'informations sur les transports accessibles dans les secteurs géographiques où ils travaillent, et tente, selon les sites, d'obtenir des pouvoirs publics une amélioration des transports collectifs.

3.3. Témoignage du Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire, représenté par :

- Daniel LASCOLS, Directeur

Le Fonds d'action sociale du travail temporaire intervient de plusieurs manières dans l'aide à la mobilité. Il facilite l'accès à la voiture en garantissant les prêts bancaires. Depuis 2006, le Fastt soutient à hauteur de 500 € la préparation du permis de conduire. Enfin, le Fastt a engagé un partenariat avec des structures spécialisées dans la mise à disposition de voitures, telles que les associations Aid'Auto, ou Papa-Charlie, implantée sur la plate-forme aéroportuaire de Roissy.

Fort de quelques années d'expérience dans ce domaine, le Fastt engage une réflexion autour de trois axes.

- ❑ La nature des aides à la mobilité apportées aux personnes qui en ont besoin ; la diversité des problèmes concrets appelle une diversité des solutions
- ❑ La détermination du périmètre d'une mutualisation souhaitable des démarches d'aides à la mobilité. Il faut que chacun cesse de travailler « dans son coin ». La mutualisation doit-elle opérer par branche d'activité ? par territoire géographique ? par publics de bénéficiaires ?
- ❑ Le financement des aides. Qui paye : les pouvoirs publics ? Les entreprises ?

4. La suite des travaux

L'IVM est dès à présent intéressé à rencontrer et à discuter avec toutes les entreprises qui engagent des réflexions et des actions dans le domaine de la mobilité.

L'IVM souhaiterait engager une série d'enquêtes internes en entreprises, afin de d'observer auprès des salariés comment les questions de l'accès au lieu de travail sont vécues, et quelles en sont les incidences pour les salariés.

Une réunion de présentation des résultats pourrait avoir lieu au courant du mois de septembre 2006.

A partir de ces résultats, un groupe de travail inter-entreprises orienté vers l'action pourra être mis en place. Toute entreprise intéressée à y participer peut se signaler dès aujourd'hui.

Rappel contacts :

Institut pour la ville en mouvement : vilmouv@wanadoo.fr ou 01 53 40 95 60.

IMS-Entreprendre pour la Cité : fuchs@imsentreprendre.com ou 01 43 87 87 62

Synthèse rédigée par Eric Le Breton, Institut pour la ville en mouvement

