

**Proposition de communication pour les
1ères Rencontres Francophones Transport Mobilité (RFTM)
Lyon, 6-8 juin 2018**

Titre :

**Mobilités quotidiennes vers le travail en heures de pointe
*Quel accompagnement au changement des pratiques ?***

Auteur(s) :

Joël Meissonnier, CEREMA, joel.meissonnier@cerema.fr (auteur correspondant)
Cyprien Richer, CEREMA, cyprien.richer@cerema.fr

Mots-clés :

Changements des pratiques, management de la mobilité, heures de pointe, expérimentation, Lille, routines.

Session(s) thématique(s) visée(s) :

**Session 21
(ou session générale)**

Résumé :

- **Le management de la mobilité face aux routines**

La « sociologie de la conduite de vie » souligne toute l'importance que revêt la constitution de routines en tant que mécanisme stabilisateur de la vie quotidienne (Juan, 2014, De Coninck, 2014). Parce qu'elles réduisent la charge mentale, les routines sont fonctionnelles pour l'individu (Verplanken, Aarts, 1999). Ainsi, « le changement des habitudes de déplacement sur le trajet domicile-travail se heurte principalement à la question de la remise en cause des routines » (Vincent, 2010), d'autant plus que l'affectation de beaucoup d'autres ressources est « adaptée en fonction de ces choix » (Flamm, 2004). D'un côté les routines réduisent la conscience qu'existent des alternatives modales et accentuent la prégnance du mode choisi (Verplanken et al., 1997). D'un autre côté, elles biaisent le regard porté sur les autres modes de transport en surévaluant leur coût notamment (Kenyon, Lyons, 2003 ; Prillwitz, Barr, 2009) Dans quelle mesure une politique de management de la mobilité peut-elle peser significativement sur nos routines de déplacement quotidien ?

- **L'« heure de pointe », enjeu des politiques d'urbanisme et de mobilité**

Sous l'effet de la relative simultanéité des rythmes sociaux, une part importante des déplacements se concentre dans un laps de temps réduit, ce que l'on appelle les « heures de pointes ». La densité des mobilités, notamment domicile-travail, dans une courte période de la journée « est à l'origine de la congestion des différents réseaux de transport, particulièrement dans les grandes villes » (Orfeuill, 2005). Cette congestion qui touche les différents systèmes de transport « aux heures de pointes » est souvent vécue comme une difficulté contre laquelle il n'y aurait rien à faire, juste à prendre son mal en patience. Mais « **l'urbanisme du temps** » s'est donné pour ambition d'atténuer l'impact des congestions en heures de pointe par une meilleure « **régulation des rythmes urbains** » (Heurgon, Bailly, 2001) quand on se contentait jusqu'à maintenant de redimensionner les capacités des systèmes de transport pour absorber les flux (Genre-Grandpierre, Josselin, 2008). En effet, les horaires de travail, instruments normatifs qui régulent l'agenda des temps individuels quotidiens des actifs et l'organisation des temps sociaux ne sont pas immuables (Bonfiglioli, Stabilini, 2004)¹. Les principes structurants de l'organisation sociale du temps héritée de la révolution industrielle, parmi lesquels on trouve la synchronisation des activités travail / hors travail, s'estompent. Les systèmes de transports étant souvent « calés sur les rythmes dominants du travail » (Boulin, 2003), la perspective

¹ D'ailleurs, la pointe de midi s'est considérablement émoussée en France, entre 1974 et 2008, en raison d'une profonde évolution des modes de consommation à l'heure de midi se caractérisant par un effacement des retours à domicile à la pause méridienne (Hubert, Madre, Meissonnier, Roux, 2012).

de jouer sur les horaires augure d'un désengorgement aux heures de pointe.

Parmi les nouveaux champs d'action des politiques de mobilité figure l'organisation des rythmes collectifs impulsés par les « producteurs de temps » que sont les grandes entreprises, les établissements scolaires et universitaires ou les grandes administrations. C'est donc dans la perspective d'une politique publique incitative au changement des pratiques de mobilité et d'évolution des programmes d'activité que nous avons mené une recherche expérimentale. Elle visait à mieux comprendre les arbitrages en heure de pointe de salariés et à expérimenter avec eux un protocole d'accompagnement au changement.

- **Méthode et terrain d'enquête**

Les travaux qui nourrissent cette proposition de communication ont été produits dans le cadre d'un projet co-financé par la *Région Haut-de-France* et la *Métropole Européenne de Lille* en 2016. **L'ambition de cette recherche était de mieux comprendre les arbitrages modaux des salariés en heure de pointe lors des navettes domicile-travail et de tester des solutions alternatives à la voiture solo.** Les terrains d'étude sont constitués de deux grandes zones d'emploi, d'importants générateurs de trafic : la zone d'activité de la Haute Borne à Villeneuve d'Ascq accolée à la cité scientifique de l'Université Lille 1 (10 000 salariés) et le CHR de Lille auquel s'est greffée la zone d'activité Eurasanté de Loos (20 000 salariés).

Suite à une information de sensibilisation des chefs d'entreprises, certains d'entre-eux ont accepté que leurs salariés, s'ils étaient eux-mêmes volontaires, puissent intégrer le protocole d'enquête expérimental que nous leur proposons. Un questionnaire a alors été adressé à l'ensemble des personnels. On y trouvait notamment trois questions ouvertes demandant aux salariés d'expliquer ce qu'étaient pour eux les heures de pointes, les problèmes de stationnement et les problèmes de congestion et s'ils éprouvaient ces difficultés. À ceux qui affirmaient être en difficulté, nous leur avons proposé un accompagnement au changement.

Nous leur avons d'abord proposé de remplir des carnets de bord de mobilité hebdomadaires. 75 carnets ont été complétés par les salariés (sur papier ou via l'interface web) au cours des trois semaines d'enquête. La première semaine, les salariés racontaient avec force détails leurs déplacements domicile-travail ordinaires. La seconde semaine, ils tentaient d'éviter les heures de pointe soit en changeant de mode de transport, soit en faisant varier leurs horaires ou leurs programmes d'activité. En troisième semaine, nous leur demandions d'essayer de suivre nos conseils en mobilité et les carnets leur permettaient de raconter comment ils vivaient l'« aventure » que représentait pour eux cette expérience. Par ailleurs, certains salariés volontaires ont accepté d'être accompagnés et filmés au cours de leurs déplacements domicile-travail. Neuf parcours commentés (entretiens embarqués filmés de verbalisation du vécu routinier) et deux parcours du combattant (entretiens embarqués filmés en situation d'expérimentation d'une solution de transport nouvelle et non-routinière) ont pu être réalisés.

Pour envisager l'introduction de nouvelles pratiques de mobilité, notre stratégie visait donc principalement à **accompagner la découverte des possibles** dans la perspective d'un développement des connaissances, des expériences et des compétences des salariés.

- **Résultats**

Partant d'un classement thématique des vidéos et verbatim écrits, **une analyse inductive des données recueillies montre la diversité des réponses aux « problèmes d'heure de pointe » chez les salariés.**

- Elle rend compte des obstacles à lever avant que les conditions d'un changement de comportement de déplacement ne soient réunies ;
- Elle pointe les forces et faiblesses des transports publics lillois du point de vue (situé) de l'utilisateur ;
- Elle dévoile des pratiques inattendues ou contre-intuitives favorables ou non aux alternatives à la voiture solo ;
- Elle apporte une description des contraintes et vécus qui président aux choix modaux, aux choix d'itinéraires autant qu'aux choix d'horaires des navettes quotidiennes.

En premier lieu, nous retenons que la contrainte spatio-temporelle des navettes domicile-travail fait système. Il est par conséquent naïf d'imaginer qu'une politique publique de management de la mobilité focalisée sur les seuls salariés puisse aboutir. Notre recherche plaide pour la mise en place d'un faisceau de mesures qu'il faut parvenir à piloter conjointement. Elles concernent au premier chef les salariés mais elles concernent aussi :

- les entrepreneurs et directions d'entreprises
- les opérateurs de transport
- les collectivités et autorités organisatrices
- les gestionnaires des zones d'activités

En second lieu, nous retenons la force des capacités de résilience constituant autant de formes de résistance au changement. Certes, il ne fait pas de doute qu'un accroissement perpétuel des temps de transport pousse, à terme, au changement des comportements de mobilité et/ou à la relocalisation (résidentielle, d'emploi). Mais nous constatons aussi que les salariés s'évertuent d'abord à « tirer sur la corde » : face aux difficultés vécues en heure de pointe, plusieurs tentent en priorité un déplacement du point de rupture marquant la frontière entre contraintes acceptables et inacceptables.

Enfin, quand les salariés montrent de réelles dispositions au changement, une découverte de l'éventail des alternatives de transport et d'organisation des emplois du temps porte d'autant mieux ses fruits dans trois cas de figure :

- Lorsque l'expérimentation présente un caractère ludique, elle comporte alors un attrait non négligeable.
- Lorsque des situations de déplacement exceptionnelles surviennent (neige, grèves, inondations, pannes...), la disposition des salariés à essayer des solutions de transport ou des plannings alternatifs prend tout son sens.
- Souvent, quand les salariés découvrent l'éventail des solutions alternatives à la voiture solo, ils s'imaginent, à tort, être face à un éventail de choix concurrents et parfaitement comparables. Lorsque le conseil en mobilité est parvenu à détromper les salariés, le plus tôt possible, de l'illusion d'équivalence, la tentation de comparer s'estompe au profit d'une remise en question des modes de vie et de consommation.

• **Quelques références bibliographiques**

Bonfiglioli Sandra, Stabilini Stefano, 2004, « La gestion de la mobilité : l'urbanisme du temps et ses stratégies » in L. Vodoz, B. Pfister-Giauque, C. Jemelin (éds.) *Les territoires de la mobilité ; l'aire du temps*, Lausanne, Presses polytechniques et universitaires romandes, pp. 309-316.

Boulin Jean-Yves, 2003, « Les temps de la ville. Au-delà d'un aspect fonctionnel (l'organisation des services publics), les politiques des temps visent à un "bien-être temporel", offrant disponibilité et prévisibilité à tous », *Revue Projet*, 2003/1, n° 273 Rythmes et temps collectifs - Les temps de la ville, pp. 64-72.

Coninck Frédéric (de), 2015, « L'invention des routines », *Espace populations sociétés*, 2015/1-2 | 2015, <http://eps.revues.org/5951> ; DOI : 10.4000/eps.5951.

Heurgon Edith, Bailly Jean-Paul, 2001, *Nouveaux rythmes urbains – quels transports ?*, La Tour d'Aigues, Edition de l'Aube, Collection Aube Recherche.

Hubert Jean-Paul, Madre Jean-Loup, Meissonnier Joël, Roux Sophie, 2013, "La pause méridienne : un facteur clé de l'évolution de la mobilité en France depuis 35 ans", *Économie & Statistique*, Paris, INSEE, juillet 2013, n°457-458, pp. 35-57.

Verplanken B., Aarts H., Van Knippenberg A., 1997, « Habit, information acquisition, and the process of making travel modes choices » in *European Review of Social Psychology*, n°27, pp. 539-560.