

## Les métiers du mouvement et l'économie de la ville

Les possibilités toujours plus grandes de déplacement et de communication, conjuguées aux évolutions de l'économie sous le signe de la flexibilité et de la relation de service, accentuent le volume et le rôle de la mobilité au sein des activités professionnelles. Alors que la mobilité est souvent associée aux déplacements domicile - travail et aux déplacements de loisirs, il importe de prendre en compte les mobilités liées à l'itinérance ou à la variabilité, permanentes ou intermittentes, de certains postes de travail.

La mobilité devient ainsi une composante essentielle de l'économie urbaine, dépassant le secteur des transports. De l'activité du livreur de pizza au médecin à domicile, les mobilités professionnelles sont mal connues alors que leurs effets sont majeurs en termes d'organisation des entreprises, de défis pour les travailleurs et d'enjeu pour la gestion de l'espace public.

### Sommaire

<b>UN SEMINAIRE EXPLORATOIRE.....</b>	<b>3</b>
TROIS QUESTIONS AU CROISEMENT DES DISCIPLINES .....	4
ÉTAT DES LIEUX .....	5
<b>THEME 1. LES ENTREPRISES ET LES OUTILS DU TRAVAIL MOBILE.....</b>	<b>7</b>
NOUVELLES ORGANISATIONS, NOUVEAU SENS DE LA MOBILITE DANS LE TRAVAIL .....	7
NOUVEAUX OUTILS, NOUVELLES ORGANISATIONS : QUELQUES EXEMPLES : .....	8
LE FRET URBAIN : UN METIER EN MUTATION POUR UN MARCHE EN DEVELOPPEMENT .....	11
<b>THEME 2. NOUVELLES COMPETENCES ET SAVOIR-FAIRE .....</b>	<b>13</b>
TRAVAIL MOBILE, TECHNOLOGIES, RELATIONS SOCIALES ET REDEFINITION DES PROFESSIONS .....	13
PROFESSION ? NOMADE PARFOIS... EXEMPLES DE METIERS MOBILES.....	16
COLLEGUES DE TRAVAIL OU COMPAGNONS DE RUE ?.....	18
<b>THEME 3 : GESTION URBAINE ET MOBILITE PROFESSIONNELLE .....</b>	<b>19</b>
VILLE A PRODUIRE ET VILLE A VIVRE : LA PLACE DU MOUVEMENT .....	19
LE TRAVAIL EST DANS LA RUE ?.....	20
<b>ENJEUX POUR LA RECHERCHE .....</b>	<b>22</b>
DE LA MOBILITE DANS LE TRAVAIL A LA NOUVELLE GOUVERNANCE DE LA RUE .....	22
BILAN DU SEMINAIRE .....	24

A l'initiative de l'Institut pour la ville en mouvement, un séminaire s'est tenu à Paris, les 14 et 15 juin 2007, réunissant des chercheurs de différentes disciplines (sociologie, économie des transports, psychologie, ...) ainsi que des professionnels de la ville et des métiers de la logistique urbaine. Ce document en fait la synthèse et esquisse quelques propositions de recherche.

Ce séminaire scientifique s'est déroulé dans le cadre des événements organisés autour de l'exposition « la rue est à nous... Tous ! » réalisée par l'Institut pour la ville en mouvement. Cette exposition présente les pratiques sociales, les enjeux de gouvernance urbaine et des projets architecturaux et urbanistiques originaux pour mettre en débat les nouvelles manières de concevoir et gérer la rue.

Le comité scientifique de préparation du séminaire était composé de :

- **Michel Savy**, ingénieur et économiste, professeur à l'Université de Paris 12 et à l'École nationale des ponts et chaussées, spécialiste de l'organisation spatiale de la production et du transport de marchandises, directeur de l'Observatoire des politiques et des stratégies de transport en Europe, qui a aussi édité les résultats du séminaire.
- **Frédéric de Coninck**, directeur de recherches et professeur à l'École nationale des ponts et chaussées. Il s'intéresse à la transformation du rapport à l'espace et au temps des individus en lien avec les transformations du travail et de la structuration spatio-temporelle de l'offre de services, au LVMT (Laboratoire Ville, Mobilité, Transport) de l'Université de Marne la Vallée.
- **Jean-Pierre Orfeuill**, professeur à l'Institut d'urbanisme de Paris de l'Université de Paris 12, directeur du CRETEIL (Centre de recherche sur l'espace, les transports, l'environnement et les institutions locales) et président du conseil scientifique de la Chaire de l'IVM.
- **Mireille Apel-Muller**, déléguée générale de l'IVM.
- **Laurent Fléty**, assistant de la Chaire universitaire de l'IVM.

# Un séminaire exploratoire

## Hypothèse de départ

Le séminaire repose sur une hypothèse qui esquisse un programme de travail : l'hypothèse de l'importance des déplacements au sein de l'activité professionnelle et en même temps celle de la méconnaissance de cette part de la mobilité. De surcroît, ces déplacements mal connus n'existent pas isolément, ils s'inscrivent dans un programme quotidien d'activité et de déplacement à motifs divers, juxtaposant des moments de la sphère privée et de la sphère sociale. Les maillons des chaînes de déplacement ne sont pas indépendants, c'est souvent le maillon le plus contraignant qui fixe la technique de transport utilisée tout du long : ainsi, si un des lieux à visiter n'est accessible que par l'automobile, celle-ci sera utilisée tout au long de la journée.

Parmi les déplacements professionnels, on peut d'emblée distinguer ceux qui sont constitutifs de la profession elle-même (transporteur, chauffeur-livreur, voire ambulancier) et ceux qui n'en sont qu'une composante, que la pratique en soit ancienne comme pour un plombier ou nouvelle comme pour le livreur de pizza ou le réparateur informatique. Par ailleurs, la flexibilité qui est un des maîtres mots du modèle de développement actuel requiert une intensification générale des relations de travail, immédiates ou à distance. On peut donc poser *a priori* que les déplacements internes à l'activité professionnelle augmentent et évoluent, qu'ils jouent un rôle croissant dans la dynamique économique, dans la compétitivité des firmes et des territoires. Il faut faire la lumière sur cette part mal connue de la mobilité et de la vie urbaine qui en est le cadre.

## Mobilité et modèle de production

D'emblée, la mobilité liée à l'exercice professionnel est appréhendée dans un contexte, celui du modèle de production qui structure aujourd'hui l'essentiel de la production des biens et des services. Modèle de production s'entend comme un ensemble de logiques et de savoir-faire, à adopter et adapter autant que de besoin, et non comme une organisation rigide qui s'imposerait sans variance. Le modèle de flexibilité et d'externalisation actuel s'oppose au modèle de production de masse et d'intégration productive auquel il a succédé et qui avait fait le succès des "trente glorieuses".

Ce nouveau modèle, pour lequel la variabilité ne caractérise plus une transition entre deux phases de régime stationnaire mais est un état permanent, passe par une "relation de service" plus intense entre client et fournisseur. Cette interaction peut s'exercer à distance en utilisant les NTIC (qui n'existaient pas, ou étaient encore balbutiantes, lors de la période antérieure de production de masse) mais elle exige aussi une présence, un face à face interpersonnel. Contrairement aux prédictions de naguère, on ne constate qu'une faible substitution des télécommunications aux contacts directs, et donc aux déplacements physiques qui en sont la condition.

Ces évolutions se déroulent dans le monde des entreprises, qu'elles fabriquent des produits industriels ou qu'elles fournissent des services à d'autres entreprises ou à d'autres consommateurs, mais aussi dans les autres secteurs d'activités, qu'ils relèvent du régime du travail libéral ou des services d'intérêt général assurés par une structure administrative ou associative (comme les services à la personne, dont la demande va croissant avec le vieillissement de la population). Dans tous les cas, elles demandent une mobilité spécifique de la part des prestataires, des travailleurs, outre le déplacement domicile – travail qui demeure largement une condition d'accès à l'emploi (le télétravail à domicile n'ayant pas, lui non plus, connu le développement que les futurologues avaient prédit).

## **Démarche exploratoire**

À ce stade, ces affirmations ne sont encore que des hypothèses problématiques que l'analyse des faits (vastes panoramas statistiques ou monographies plus qualitatives) aura pour tâche de valider et de nuancer.

Loin d'être l'aboutissement d'une longue suite de travaux, le séminaire se veut plutôt l'ouverture à un programme neuf. Il faut faire émerger des questions, susciter des enquêtes pour enrichir la connaissance, inviter à des rapprochements entre disciplines, entre terrains d'observation et d'action.

En effet, cette réflexion est finalisée : elle vise aussi à tirer des connaissances ainsi réunies des enseignements pour la ville, pour le territoire où ces déplacements se produisent. La ville est un élément actif du système productif et il convient de gérer comme telle cette fonction productive, parmi tous les usages qui cohabitent sur son territoire et parfois s'affrontent pour son partage. La ville sait-elle faire leur place aux déplacements liés à l'exercice professionnel, aussi peu visibles et méconnus soient-ils, et quelles sont les conséquences du traitement qu'elle leur accorde sur sa dynamique d'ensemble ?

## ***Trois questions au croisement des disciplines***

Trois points de vue différents, présentés en trois séances de travail, permettront de saisir les dimensions principales d'un phénomène – la mobilité dans le travail – croisant des déterminants et des implications multiples : l'organisation du travail, au sein de l'entreprise et de son réseau de relations interentreprises, dans laquelle le déplacement s'opère ; l'organisation, l'économie du déplacement lui-même ; enfin, le milieu urbain dans lequel le déplacement prend lieu, et les leçons à en tirer pour son aménagement et sa gestion.

## **Quelles transformations pour les entreprises ?**

Même s'il se déroule hors de son enceinte, c'est l'entreprise qui fixe les objectifs et les exigences du déplacement dans le travail. De façon plus générale et de manière à intégrer à l'analyse les travailleurs indépendants, c'est l'organisation du travail qui "formate" le déplacement.

Ainsi nombre de firmes s'organisent-elles en réseau, réseau organisationnel mais aussi réseau spatial associant dans un fonctionnement coordonné (mais qui ne va pas sans dysfonctionnements ou contradictions) un ensemble de sites disjoints et souvent nombreux, établissements relevant de la même entreprise auxquels il convient d'associer, de manière plus ou moins étroite, les établissements des fournisseurs d'une part, des clients d'autre part. Cette intégration productive géographiquement éclatée se déploie à des échelles de plus en plus larges, avec la facilitation des déplacements de personnes, des transports de fret, mais aussi avec les capacités de gestion d'information à distance qui permettent un contrôle effectif, quasiment en temps réel, des multiples implantations d'une firme internationale. En ce sens, la gestion des firmes mondiales tend à devenir effectivement "globale".

L'examen d'exemples concrets montre, toutefois, que cette évolution n'est pas linéaire ni homogène. Dans un même groupe international, la mobilité dans le travail augmente pour certaines catégories professionnelles mais stagne voire régresse pour d'autres. Au-delà de la fréquence des déplacements, c'est leur contenu qui évolue et révèle un type nouveau de relations entre sites, marqué par la précarité des structures et la nécessité permanente de chercher de nouvelles configurations et de faire face à des difficultés plus ou moins critiques liées à leur mise en œuvre. La valeur attachée aux déplacements dans la sphère professionnelle s'en trouve altérée.

## **De nouvelles pratiques professionnelles ?**

Fréquent et intégré à la pratique professionnelle, le déplacement est constitutif de la relation entre l'individu au travail et la structure qui l'emploie. La frontière entre vie professionnelle et vie privée, pour la gestion effective de l'espace et du temps, s'en trouve remise en question.

L'aptitude à la mobilité fait-elle pour autant partie de la compétence reconnue et rémunérée des salariés, des travailleurs indépendants ?

La communication à distance, y compris avec des mobiles, met le travailleur mobile dans des conditions nouvelles marquées par des relations symétriques et asymétriques entre lui et la structure qui l'emploie. S'ensuit-il un contrôle renforcé du salarié par sa hiérarchie, ou l'élargissement d'un espace d'autonomie et de construction d'une identité professionnelle ?

## **De nouvelles exigences de gestion urbaine ?**

À la différence des déplacements domicile-travail, les autres déplacements professionnels s'opèrent à des distances multiples, y compris à l'échelle internationale. C'est pourtant délibérément la part de ces déplacements qui se déroulent en ville que l'on examinera en particulier. Les déplacements professionnels à l'échelle urbaine sont en effet les plus nombreux. En outre, la plupart des déplacements longs se composent de plusieurs segments, et les segments de départ comme d'arrivée sont le plus souvent urbains ou périurbains. Et c'est à l'impact de cette mobilité sur la ville, et réciproquement à l'aptitude de la ville à les intégrer convenablement, que l'on s'intéressera ici.

La rue redevient cet espace multifonctionnel qu'elle a été pendant des siècles, la fonction circulaire automobile n'est plus la seule privilégiée comme pendant la phase antérieure tout en restant importante parmi les autres. Le partage de l'espace entre l'automobile, l'autobus, le véhicule utilitaire et les livraisons, le vélo, sans oublier l'élargissement des trottoirs, n'en est que plus délicat. Comment les travailleurs mobiles organisent-ils leur usage de l'espace urbain ? Comment jugent-ils la gestion publique qui en est faite, la place qui leur est faite dans ce dispositif ? Quels sont les enjeux pour la ville, quel est le processus politique, mettant en contact les milieux impliqués et les décideurs, pour améliorer la politique de la ville dans l'arbitrage entre les fonctions et les territoires ?

## ***État des lieux***

Inventaire fait, la méconnaissance des déplacements dans le travail s'est révélée plus grande encore que les organisateurs du séminaire ne s'y attendaient. Le caractère exploratoire de la rencontre en est accentué. La littérature traitant directement de ce thème est particulièrement rare, les statistiques de mobilité ne font pas leur place aux déplacements professionnels dans leur nomenclature, etc.

S'il est ainsi plus nouveau et moins bien instrumenté que prévu, le thème sera abordé par des détours ou des solutions partielles et éventuellement provisoires, en attendant des enquêtes *ad hoc* que le séminaire aura peut-être contribué à lancer... On peut ainsi croiser des sources statistiques de natures différentes, leur finalité initiale ne serait-elle pas l'étude de la mobilité dans le travail, réaliser des monographies d'entreprises dans la mise en œuvre des déplacements de leur main d'œuvre, de professions particulières où la mobilité joue un rôle notoire (même s'il a pu être longtemps ignoré), susciter des témoignages de praticiens (plusieurs des tables-rondes du séminaire y contribueront) ou encore étudier des objets directement liés à tel ou tel type de mobilité et qui seront en quelque sorte les marqueurs des déplacements correspondants et de leur gestion. Ainsi étudiera-t-on la composition et l'usage du parc de véhicules utilitaires légers (VUL),

des moyens de communication à distance (TIC) ou encore d'équipements spécifiques tels que les consignes de livraison de colis.

Ces différents apports se retrouvent dans chacune des trois séances qui structurent le séminaire.

## Thème 1. Les entreprises et les outils du travail mobile

L'augmentation des mobilités professionnelles révèle les transformations du monde du travail : recherche de flexibilité, de qualité de service, transformations organisationnelles et technologiques....

### *Nouvelles organisations, nouveau sens de la mobilité dans le travail*

par Frédéric de Coninck (Laboratoire Ville, Mobilité, Transport) et Gilles Crague (Laboratoire Techniques, Territoires et Société), Université de Paris Est.

Les organisations raisonnent sur des espaces de plus en plus vastes, sur des paramètres de temps de plus en plus courts. Les entreprises s'approvisionnent sans cesse plus loin et elles se rapprochent de plus en plus du client. Ces évolutions devraient, logiquement, conduire à une plus grande mobilité dans le travail. Pourtant, la mobilité dans le travail, si elle augmente, n'explose pas non plus. Plus profondément, elle a changé de sens : elle ne correspond plus aux mêmes activités et elle ne concerne plus les mêmes catégories sociales.

À partir de la fin des années 70 on voit se développer une double dynamique d'interconnexion et d'interdépendance des sites (d'abord dans l'industrie) et de rapprochement avec le client (d'abord dans les activités de service). S'appuyant sur les nouveaux outils informatiques (des premiers logiciels de *Materials Requirement Planning* au *Manufacturing Resource Planning*), des cellules stratégiques proches des directions générales d'entreprise mettent en œuvre le *Supply Chain Management*, modélisent des flux de marchandises, externalisent, internalisent, réaffectent les productions, revoient les circuits de distribution, construisent des interfaces pour les clients, etc. Il semblerait logique que l'encadrement, au moins, devienne de plus en plus mobile, allant d'un site à l'autre, se coordonnant avec des collègues, discutant avec des fournisseurs, recherchant de nouvelles possibilités, participant à des réunions dans l'ensemble de l'Europe et du monde. Du côté du client, les offres de service se sont multipliées dans un marché désormais gouverné par la demande. La part des services dans l'activité augmente, y compris dans les entreprises industrielles. Or la délivrance d'un service nécessite souvent la coprésence du prestataire et du bénéficiaire du service. Même si une partie de ces services sont accessibles en ligne, via des interfaces informatiques ou au travers de centres d'appel, on devrait, là aussi, assister à une augmentation importante de la mobilité des prestataires.

De fait, la mobilité dans le travail augmente de manière très hétérogène d'une catégorie socioprofessionnelle à l'autre et dans la plupart des cas d'une manière limitée. En dépit de l'absence d'enquête dédiée à la mobilité dans le travail, l'exploitation indirecte d'autres sources (enquêtes nationales Transports de 1981 et 1993, enquêtes Surveillance médicale des risques de 1994 et 2003, enquête Changements organisationnels et informatisation de 1993, enquête Emploi du temps de 1999) montre effet une stabilité de la mobilité dans le travail des cadres et au contraire son développement dans le bas de la hiérarchie salariale. L'étude du cas d'un équipementier automobile permet d'aller plus loin dans l'explication qualitative de ces évolutions.

En conclusion, la proximité avec le client joue bien un rôle. Les artisans, ouvriers de type artisanal et personnels de service se déplacent plus que par le passé. Ils se trouvent devoir gérer des interfaces éventuellement conflictuelles avec les clients et devoir lutter pour garder la maîtrise de leur programme de travail.

Dans les grandes structures la mobilité est plus importante pour les fonctions de support qui doivent gérer des ajustements à la suite des changements d'organisation incessants et consacrer plus de temps, également, au travail commercial. Pour le reste les interconnexions croissantes des sites d'une même entreprise ou des entreprises entre elles ne provoquent pas une augmentation quantitative de la mobilité mais un changement qualitatif de son sens : les déplacements se font

davantage dans l'urgence, auprès d'interlocuteurs plus variables, dans un contexte plus tendu. De la sorte, la mobilité n'est plus guère vécue comme un signe de prestige mais comme une tâche que l'on sous-traite dans la mesure du possible, en se réservant les réunions les plus stratégiques.

Le défi que les organisations interconnectées, fluctuantes et proches du client lancent à tous les travailleurs (salariés ou non) est donc celui d'une interaction dans un cadre où la confiance est limitée et d'une mobilité décidée d'une manière fortement hétéronome. Le travailleur est certes en mesure de "s'organiser" pour y faire face, mais ce travail d'organisation lui incombe désormais largement.

### ***Nouveaux outils, nouvelles organisations : quelques exemples :***

Le fret urbain est à la fois la part cachée du fret (les enquêtes statistiques sur le transport routier de marchandises ne prennent pas en compte les véhicules de moins de 3 t de charge utile) et du transport urbain (que l'on aborde plus souvent sous l'angle de la circulation automobile et des transports collectifs, voire des déplacements non motorisés). Les objets techniques ici étudiés (le "VUL", les "ELU"), tout comme le métier particulier de la course, dévoilent plusieurs types de mobilité professionnelle et les enjeux liés à leur gestion dans l'espace de la firme et dans celui, plus large, de la ville.

### **Le véhicule utilitaire léger (VUL) : une boîte à outils – atelier – stock – bureau – vestiaire mobile**

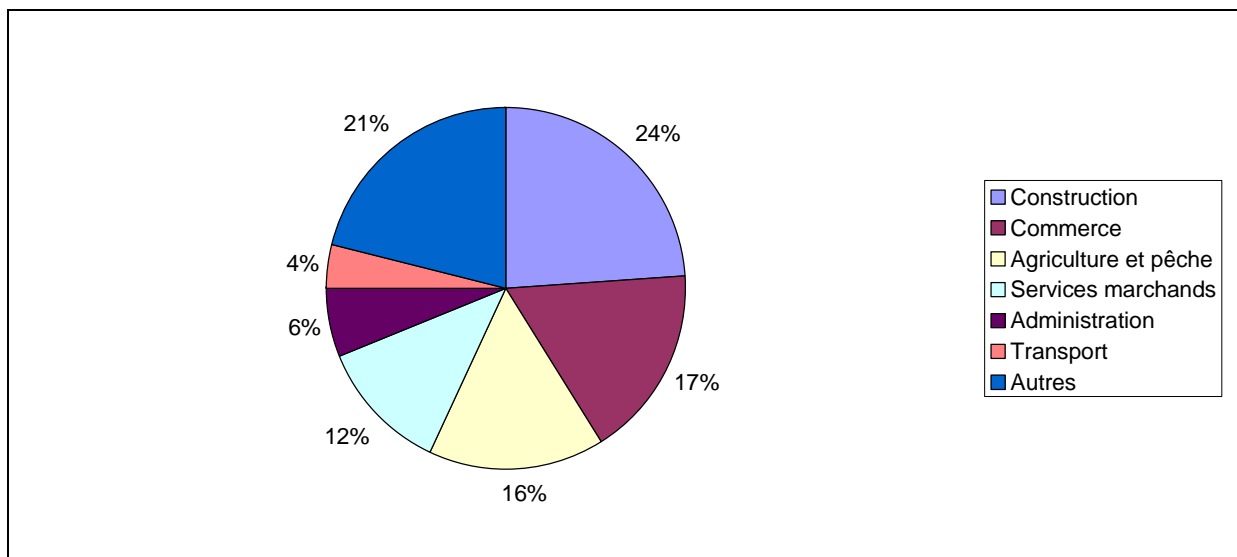
par Michel Savy (Laboratoire CRETEIL, Université de Paris 12).

Les véhicules utilitaires légers (d'une charge utile inférieure à 3 tonnes) représentent une part considérable du parc automobile : près de 5 millions de véhicules en France, soit dix fois plus que le nombre de poids lourds.

Leurs usages sont très divers et sont le fait des particuliers (pour les loisirs, le bricolage) et des entreprises (artisans, commerçants, prestataires divers). La part des sociétés parmi les propriétaires de VUL augmente, tandis que décline celle des entreprises individuelles. Le VUL n'est pas seulement l'outil de travail de l'artisan, il correspond à une mobilité dans le travail d'une large gamme de salariés.

Parmi les usages professionnels, le transport de marchandises *stricto sensu* est très minoritaire, bien après l'alimentation des chantiers, le service après vente et la maintenance, l'approvisionnement des commerces et des services de proximité, etc. qui se déroulent surtout en milieu urbain. Plus qu'un simple engin de transport, le véhicule utilitaire léger est tout à la fois une boîte à outils et un stock de matériaux et de pièces détachées, un atelier, un bureau, un vestiaire, une salle à manger mobile... Polyvalent, il sert également au transport de personnes, que ce soit entre le domicile et le travail, pour des déplacements non professionnels ou pour des déplacements professionnels autres.

### **Répartition du parc, par activité des utilisateurs professionnels (année 2000)**



Source : *L'utilisation des véhicules utilitaires légers*, DAEI, SESP, coll. Chiffes et analyses, 2003.

À ces divers usages correspondent des distances annuelles parcourues par véhicule très différentes, dévoilant la part de la fonction de vecteur de déplacement ou celle de local professionnel (mobile) affectée à cet outil. Dans tous les cas, les déplacements sont majoritairement de courte distance. On peut calculer que, en milieu urbain et périurbain, les véhicules utilitaires légers assurent environ un quart du transport de marchandises. Cette proportion du trafic local serait plus importante encore si l'on ne comptait pas en termes de tonnes-kilomètres mais de coût (du fait de la plus petite taille et de la moindre productivité des véhicules par comparaison avec les poids lourds), d'emploi, de contribution au trafic viaire, à la congestion, à la pollution, à la consommation d'énergie : si les VUL sont en France à l'origine de 17 % des émissions de gaz carbonique dues au transport routier, contre 25 % pour les poids lourds et 58 % pour les automobiles, cette proportion est de l'ordre de 30 % en milieu urbain. On retrouve ici les interrogations technico-économiques et politiques sur la logistique urbaine.

L'intensité et la diversité de ces usages révèlent l'importance méconnue de la mobilité dans les activités professionnelles, et confirment que celle-ci a besoin d'outils particuliers. La contribution des flux de produits et de personnes ainsi mobilisés à la vie des territoires urbains est un enjeu notoire. Quelle place les gestionnaires de l'espace public doivent-ils leur accorder ?

## **L'introduction d'espaces logistiques urbains (ELU) et l'évolution des mobilités du travail**

### **(les expériences de Chronopost et Schindler à Paris)**

par Laetitia Dablanc, chercheuse à l'INRETS (Institut national de recherche sur les transports et leur sécurité).

Lors des dernières années, la plupart des plates-formes logistiques ont été refoulées en dehors des zones urbaines centrales. Les principaux terminaux des messagers, les grands entrepôts sont aujourd'hui localisés dans la deuxième couronne des espaces métropolitains voire au-delà. Les tournées de distribution urbaine, dédiées à un ou plusieurs quartiers, se font par petit véhicule à partir de *hubs* situés à environ 10 à 20 km des centres villes. La prise de poste (très tôt le matin) se fait, pour les livreurs, sur la plate-forme de banlieue.

Accusées de multiplier les véhicules-kilomètres, et donc les émissions atmosphériques, la congestion, la consommation d'énergie et les coûts, ces organisations sont repensées aujourd'hui par certains logisticiens et responsables urbains. Leur idée principale est de rapprocher les lieux de concentration - dispatching des flux du cœur des villes, afin de limiter les parcours des derniers

kilomètres. Les conséquences de ces réorganisations sur la mobilité des salariés concernés et sur les flux logistiques sont évaluées à travers deux exemples récents, nés d'une coopération entre la Ville de Paris et des opérateurs logistiques : l'espace logistique urbain de Chronopost à la Concorde et le réseau d'automates Consignity dédié aux pièces détachées du service après vente des ascenseurs Schindler.

Chronopost livre désormais ses colis à destination des 7<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> arrondissements parisiens à partir d'un *hub* situé sous la place de la Concorde, dans un parc de stationnement. Des véhicules électriques sont utilisés pour effectuer les livraisons finales. L'espace logistique de la Concorde devient ainsi le lieu de départ de tournées de livraison, en remplacement d'un départ de l'agence de Charenton.

Au bout de six mois d'activité, on a pu mesurer que ce dispositif permettait d'économiser, par comparaison avec la distribution à partir de la banlieue, environ 28 % des trajets effectués par les véhicules de livraison. En outre, l'utilisation de véhicules électriques annule pratiquement la pollution et l'émission de gaz carbonique. Pour leur part, les salariés apprécient positivement le confort de ce type de véhicule (auquel, du fait de son "trop" faible niveau de bruit, les piétons seraient toutefois moins attentifs !), la réduction de la longueur des parcours quotidiens et une prise de poste moins matinale, à laquelle ils se rendent en transport en commun.

Les automates Consignity sont des consignes automatisées destinées "aux professionnels disposant de destinataires itinérants qui ne peuvent se tenir disponibles aux horaires de passage des coursiers en centre ville" (selon la définition qu'en donne le messenger DHL, filiale du groupe Deutsche Post, qui gère cet équipement). Les consignes utilisées par la société Schindler sont implantées dans des parkings souterrains, en coopération avec la Ville de Paris.

À partir de 2006, l'entreprise Schindler a commencé à procéder à la substitution de ses agences franciliennes (Nanterre, Aubervilliers, Vanves et Arcueil) par des automates Consignity utilisés par certains de ses techniciens pour récupérer les pièces nécessaires à la réparation des ascenseurs parisiens. Les colis sont pris en charge lors d'une tournée d'enlèvement chez Schindler et livrés sur les Consignity le lendemain, au cours d'une seule tournée parisienne, tôt le matin. Les techniciens viennent ensuite prendre possession des pièces entre 9h et 12 heures, en fonction des besoins, et parfois pendant l'heure du déjeuner.

Les réparateurs, utilisateurs des consignes, apprécient la facilité d'utilisation, la facilité de stationnement et la localisation des automates dans des parkings, la fiabilité du matériel et le temps économisé. Ils évitent en outre un aller-retour en direction de l'agence d'Aubervilliers, soit un gain de 18 km et d'environ 30 minutes. Ils estiment que le point Consignity peut leur permettre de réaliser jusqu'à une intervention supplémentaire dans la journée (8 clients au lieu de 7).

Pour les responsables de l'entreprise, l'expérience est concluante et ils souhaitent implanter environ deux automates dans chaque arrondissement parisien. Globalement, Schindler a pour objectif un maillage beaucoup plus important de ses deux réseaux de points relais de mise à disposition des pièces détachées (automates Consignity et réseau relais-colis traditionnel), de sorte qu'à terme les techniciens n'auront plus besoin de disposer d'un véhicule de service pour intervenir et pourront se rendre chez les clients à pied. Il sera alors intéressant de dresser un bilan environnemental de cette organisation, comparée à la situation originelle.

Ces deux expérimentations préfigurent-elles un redéploiement plus général des organisations logistiques dans les villes, notamment des activités de messagerie ? Ce n'est pas sûr. D'une part, elles sont le résultat d'une volonté délibérée de la Ville de Paris, qui a inscrit des plates-formes de fret dans son plan d'urbanisme et son plan de déplacements afin de diminuer les parcours d'approche de ses approvisionnements et ne plus faire dépendre entièrement sa logistique des municipalités de banlieue. D'autre part ces expériences, si positives soient-elles, ne concernent qu'une part infime du transport de marchandises intéressant Paris, l'immense majorité des quelque 300 000 livraisons et enlèvements quotidiens étant réalisée en franchissant le boulevard

périphérique. En effet, les pressions sur le marché foncier francilien sont telles qu'il est difficilement envisageable pour un messenger ou un logisticien d'installer une plate-forme, même de taille modeste, dans Paris sans un soutien politique y consacrant des moyens substantiels.

## **La transport léger et la ville**

par Jean-Louis Bourdil, président du Syndicat national du transport léger.

Le transport léger est un transport pour compte d'autrui (exécuté par des transporteurs professionnels pour le compte de clients, les "chargeurs") utilisant de petits véhicules (de moins de 3,5 t de poids total et que peuvent conduire les détenteurs d'un permis B, comme pour une simple automobile). Il est assuré en France par environ 18 000 entreprises employant 45 000 personnes. Ce type de transport s'effectue par VUL à quatre roues, mais aussi avec des deux roues.

Parmi ces sociétés, les sociétés de "course" assurent le transport urbain et périurbain de colis urgents de faible volume, transportés directement du point d'expédition au point de réception (à la différence des messagers, qui font transiter les envois ramassés par des centres de regroupement puis, au terme d'une traction longue, par des centres de dégroupement avant la livraison finale). La course représente environ 10 % de l'ensemble du transport léger. Sur les 1 200 entreprises de course françaises, 800 sont en région parisienne, les autres dans les grandes agglomérations. La course est principalement le fait de très petites entreprises, avec un nombre moyen de salariés par entreprise à peine supérieur à 2 : c'est une activité *labour intensive* qui nécessite peu d'investissements (les salaires représentent couramment de 50 % à 70 % du coût total d'un tel transport) et la barrière à l'entrée est basse.

On constate toutefois une tendance forte à la concentration tandis que le volume d'activité, naguère en forte croissance, tend à se stabiliser : naguère utilisée comme un élément de prestige, la course est désormais, pour les clients, une solution de transport parmi d'autres. Depuis 2005, la course et le transport léger sont administrativement intégrés à la branche du transport routier de marchandises et une nouvelle convention collective est en vigueur. Une telle évolution est souhaitable, en ce qu'elle est l'indice de la professionnalisation d'une activité longtemps marquée par l'extrême rotation du personnel. Le transport léger et la course jouent un rôle appréciable d'intégration sociale pour une population jeune et peu diplômée (voire illettrée), souvent venue des "quartiers", à condition que les employeurs et leurs organisations professionnelles mènent une politique de formation conséquente. Celle-ci comporte une forte composante de sécurité, d'autant que la pratique traditionnelle de rémunération des coursiers au volume (au nombre de colis transportés) encourage les pratiques de conduite dangereuses.

Depuis trois ans environ, l'informatique embarquée modifie le fonctionnement du secteur, les instructions au chauffeur-livreur sont transmises sur un terminal mobile et les itinéraires peuvent tenir compte de l'état de la circulation. Ces salariés ont ainsi moins souvent l'occasion de passer par le bureau ou le quai de l'entreprise qui les emploie. Cette évolution est ambiguë. Outre qu'elle accentue le sentiment d'individualité dans ce travail mobile et solitaire, la part d'initiative des chauffeurs-livreurs, et donc leur niveau de compétence professionnelle, s'en trouve-t-elle diminuée (du fait d'instructions détaillées leur parvenant en temps réel) ou accrue (du fait des imprévus inévitables et de la nécessité de leur trouver, seul, une solution) ?

## ***Le fret urbain : un métier en mutation pour un marché en développement***

La question du fret urbain remet en cause les méthodes d'enquête en vigueur en matière de transport de marchandises, puisqu'elles ignorent les VUL et ont pour unités de mesure la tonne et la tonne-kilomètre, bien peu adéquates pour

mesurer la valeur économique du transport et de la livraison d'un colis, surtout s'il s'agit d'un produit de haute densité de valeur ou marqué par l'urgence.

Du côté du travail et des entreprises, les clivages sont plus complexes que la division traditionnelle entre travail programmé et travail flexible, voire improvisé. Cette division, pertinente, ne coïncide pas avec la division entre travail intégré dans une entreprise organisatrice et travail sous-traité, ni entre travail régulé par un dispositif réglementaire et travail non régulé. Les populations professionnelles, dans des métiers nouveaux ou en évolution rapide, sont mal connues. Parmi les entreprises, quelles sont celles qui développent l'innovation technique, avec l'innovation organisationnelle adéquate ? Quels seront les effets de l'usage des TIC, encore à leur début ?

La rationalisation du fret urbain passera par sa professionnalisation (à commencer par la substitution du transport pour compte d'autrui, par des transporteurs, au transport pour compte propre, par les chargeurs avec leurs propres moyens) et, à l'intérieur du transport pour compte d'autrui, par des regroupements dont la forme reste à définir. L'intégration organisationnelle s'opèrera-t-elle par la concentration dans de très grandes entreprises (selon l'exemple du spécialiste du *takyubin* japonais, Yamato) ou par la bipolarisation associant, en un ensemble inégal, commissionnaires donneurs d'ordres et petits transporteurs sous-traitants ?

Enfin, les effets du fret urbain sur son environnement immédiat ont une dimension directement politique, dès lors qu'ils sont fortement perçus par les riverains. L'interdiction des poids-lourds en centre ville est peut-être contre-productive du point de vue environnemental, si chaque camion doit être remplacé par dix camionnettes, voire par 300 automobiles particulières... La concertation entre professionnels et gestionnaires de l'espace public sont indispensables. À Paris, des discussions avec la Ville ont abouti en 2006 à une charte des livraisons.

## **Thème 2. Nouvelles compétences et savoir-faire**

### ***Travail mobile, technologies, relations sociales et redéfinition des professions***

Tout en s'inscrivant dans l'organisation de l'entreprise, de son fonctionnement interne et de ses relations immédiates avec ses "partenaires" fournisseurs et clients, la mobilité dans le travail est largement le fait des travailleurs eux-mêmes. Qu'elle s'appuie sur des moyens de transports collectifs ou individuels, la mobilité est notamment le temps de la solitude à l'égard des chefs, des collègues ou des subordonnés, de l'initiative quant au choix des moyens, du moment, de l'itinéraire, de l'ordonnancement des programmes de travail, etc. La gestion de leur mobilité par les travailleurs participe aussi du partage de leur temps et de leur espace entre travail et vie privée. La mobilité requiert ainsi une compétence particulière pour se repérer dans l'espace (à commencer par la lecture d'un plan), arbitrer entre plusieurs solutions plus ou moins bien connues à l'avance, résoudre des problèmes et trouver les bons compromis, réagir à des événements imprévus. Pour autant, la compétence de mobilité n'est pas acquise par un apprentissage explicite ni reconnue parmi les critères de qualification et de rémunération.

Les nouvelles technologies de télécommunication modifient bien sûr profondément les conditions de la mobilité et la relation entre les individus, qui peuvent désormais s'établir en face à face ou à distance. Toutefois, leurs conséquences sont très différentes pour les diverses catégories de main d'œuvre, le même outil pouvant être, pour les uns, un instrument de contrôle et de dépendance accrue et, pour les autres, un facteur d'autonomie supplémentaire, dans des relations sociales dont se renégocie le caractère symétrique ou asymétrique.

### **Entreprise mobile et technologie de l'ubiquité**

par Casten Sørensen, professeur à la London School of Economics and Political Science (département de gestion, Groupe sur les systèmes d'information et l'innovation).

Dans l'interaction entre le travail, la technologie et l'organisation, quels sont les principaux changements advenus ces dernières décennies ?

Du côté de la technologie, on peut opposer l'ordinateur de jadis, grosse machine isolée occupant le sous-sol d'un immeuble, à l'ordinateur individuel, fixe ou mobile, relié (connecté) à d'autres à échelle locale puis à large échelle.

Du côté du travail, le traitement de l'information devait naguère se dérouler dans l'espace clos du bureau, il peut maintenant se répartir entre plusieurs sites de moindre taille, voire sortir de l'espace de l'entreprise en se portant sur le terrain, chez les clients, et même au domicile des travailleurs. La coordination des tâches, jadis concentrée en un lieu, se répartit entre des formules aussi diverses que le travail fixe mais à distance (le télétravail) et que le travail mobile mais en face à face (comme celui du médecin qui se rend auprès de ses patients), et toutes les combinaisons de mobilité et d'immédiateté de la relation.

Les technologies modernes ont en commun de permettre une plus grande flexibilité des organisations et des programmes de travail, répondant à une incertitude grandissante quant à la nature et au volume d'activité de l'entreprise, même dans un horizon court. On peut mettre cette évolution dans une perspective plus large et à plus long terme. La technologie du XX<sup>e</sup> siècle visait à satisfaire une consommation de masse de produits, produits connus et standardisés (selon l'exemple des automobiles Ford T qui toutes étaient noires), alors que la technologie du XXI<sup>e</sup> siècle vise à satisfaire une consommation individualisée de services, services à la définition

incertaine et qui se formulent, entre le prestataire et le consommateur, dans une relation de coproduction en temps réel.

La technologie interagit avec l'organisation et évolue rapidement. À la portabilité des instruments de communication, on cherche aujourd'hui à adjoindre une meilleure "incrustation" (*inbeddedness*) dans leur environnement et donc une capacité à prendre en compte le contexte de la relation. Plus que l'ordinateur, portable mais toujours identique à lui-même, l'outil actuel le plus inséré dans son environnement est le téléphone mobile, de plus en plus léger et miniaturisé jusqu'à devenir presque invisible.

Mais il faut distinguer entre la technologie, ou les usages qu'avaient en tête leurs concepteurs, et les pratiques qui s'en saisissent. Sans doute, le téléphone mobile est-il *a priori* l'outil d'une coordination fluide, sans effort : les conversations professionnelles sont généralement brèves (de l'ordre de 50 secondes) et n'ont pas besoin d'être prévues à l'avance. Mais la disponibilité qu'il autorise a tôt fait de s'institutionnaliser, de devenir une règle. Le propriétaire d'un téléphone mobile devient, pour ses collègues ou ses proches, défaillant voire suspect s'il est injoignable... Instrument de mobilité et d'autonomie, le téléphone devient aussi instrument de contrôle, chacun étant tenu de donner à savoir où il est, dans quel contexte... La disponibilité se renforce avec la synchronicité : s'il est "normal" de répondre de manière différée à ses mès à partir d'un ordinateur fixe, le propriétaire recevant ses mès sur son téléphone est censé y répondre très vite.

L'ensemble de ces rapports de communication s'inscrit dans le caractère symétrique ou asymétrique de la relation, qui ne tient pas à la technologie mais à l'usage qui en est fait. Le téléphone est une technologie symétrique mais l'usage du téléphone est couramment asymétrique. Or plusieurs logiques de coordination et d'organisation coexistent dans nombre d'entreprises et ne vont pas sans contradictions et conflits. D'une part, l'organisation traditionnelle garde sa pertinence pour soutenir la livraison d'un produit ou d'un service standard, selon un régime stable, gage d'efficacité. D'autre part, la firme doit pouvoir saisir les occasions, s'approprier les ressources nouvelles, conquérir de nouveaux marchés selon une tactique souple s'appuyant sur un réseau démultiplié. La première organisation s'appuie sur une circulation hiérarchisée de l'information, chaque niveau ne communiquant directement qu'avec le niveau immédiatement supérieur. La seconde, faite d'innovation constante et de mobilité des structures, remet en cause la hiérarchie formelle (tout en instaurant de nouvelles hiérarchies, de fait, établies selon les rapports de force qui s'installent). Dans ce cadre antagonique, l'introduction des technologies de réseau, *a priori* symétriques, est la plus facilement acceptée.

De fait, les individus et les organisations sont plus ou moins capables de "faire avec" la symétrie et l'asymétrie de la relation, selon un compromis entre disponibilité et protection de l'individu qui ne relève pas seulement du droit à la vie privée mais est aussi une condition de la productivité : une trop grande disponibilité peut "empêcher de travailler", il faut éviter les communications inutiles pour que l'efficacité (technique) de la communication ne détériore pas son efficacité (économique).

Enfin, la mobilité trouve elle-même ses limites: plus on communique à distance, plus l'interaction suppose une confiance réciproque. Or, celle-ci s'acquiert principalement dans des rencontres en face à face... Les techniques de communication servent alors, aussi, à choisir quand et où aura lieu la rencontre.

## **La préservation de soi au risque de la mobilité**

par Yves Clot, psychologue du travail, professeur au Conservatoire national des arts et métiers.

La psychologie du travail traite d'abord du vécu du sujet pour aborder des questions telles que la mal-vie professionnelle et plus largement la santé au travail dans les entreprises (qui constitue, y compris pour les entreprises elles-mêmes, un enjeu évidemment considérable). La santé ne saurait en l'occurrence se définir par l'absence de maladie. Être en bonne santé, c'est "se sentir bien" c'est-à-dire, selon Canguilhem, le fait de porter la responsabilité de ses actes, de porter des

choses à l'existence, d'établir entre les choses des liens qui, sans l'intervention du sujet, n'existeraient pas. La perte de santé précède fréquemment la maladie proprement dite. Or, la situation selon laquelle les choses se mettent à avoir entre elles des liens qui ne sont plus le fait du travailleur se fait plus fréquente, y compris pour les cadres, comme le montre l'étude d'un centre de recherche et d'innovation d'une entreprise multinationale spécialisée dans le matériel électrique de haut niveau.

Dans son mouvement de mondialisation, cette entreprise a en effet développé des centres chargés de développer de nouveaux produits, en Chine et en Inde. Ces nouveaux centres de R&D mobilisent l'expérience du cœur historique de l'entreprise, situé à Grenoble, qu'il faut ainsi transférer vers des contextes très différents. Le rôle des cadres dans l'entreprise mère consiste alors à faire faire plutôt qu'à faire soi-même, à accompagner les processus d'appropriation locaux et mondiaux. Cette transmission s'effectue de moins en moins dans un rapport de face à face, mais cette difficulté est compensée par un processus intense de formalisation de la transmission, contractualisée dans des protocoles de production de données. Pour s'assurer du bon déroulement d'une transmission d'expérience qui s'opère dans des milieux aux temporalités très différenciées, il faut "tout écrire" et travailler, comme disent les cadres, "en mode contrat". Les déplacements professionnels des managers visent, le plus souvent, à aller résoudre sur place des difficultés imprévues d'appropriation de l'expérience de la maison mère.

La codification de l'activité de transmission s'appuie sur l'utilisation d'un logiciel, le CMM, créé en 1989 par le ministère de la défense des États-Unis pour déterminer le degré de maturité d'un projet et en évaluer la conduite en temps réel. Toutefois, du point de vue du travail réel, les choses ne se déroulent pas de la sorte. Après un travail d'échange par téléphone et par mail, les cadres se rendent compte que s'établissent avec leurs correspondants des malentendus croissants. La mission qu'ils reçoivent de former des experts dans des délais beaucoup trop courts remet en cause la notion même d'expertise. Ces problèmes ne sont pas surprenants et ne devraient pas être insolubles. La difficulté naît du fait qu'ils sont déniés, alors même qu'ils pourraient permettre l'élaboration du nouveau métier de transmetteur de compétence qu'est devenu celui des cadres. Au contraire, leur expérience reste en jachère et, ne la voyant pas reconnue, les transmetteurs ont peur de perdre à terme leur raison d'être et développent des systèmes défensifs pour se protéger de la coopération même dont ils sont chargés.

En élargissant cette expérience, un modèle de métier envisagé selon quatre dimensions peut être élaboré. Il distingue :

- le métier *personnel*, l'activité par laquelle un individu désigne son activité et sa manière propre de la réaliser.
- le métier *impersonnel*, générique, défini par l'organisation, décontextualisé et inscrit dans les organigrammes. Cette dimension est également nécessaire, pour permettre une interchangeabilité minimale des personnes dans une organisation.
- le métier *interpersonnel*, car tout métier s'exerce avec l'autre, mais aussi contre l'autre ou sur l'autre, selon des relations verticales et horizontales.
- enfin, le métier *transpersonnel*, qui inclut la mémoire collective qui permet à chacun d'anticiper sur les changements du métier, mémoire à laquelle il doit participer et dont il est, à sa mesure, comptable.

Sous l'angle de la santé au travail, la difficulté touche de plus en plus souvent la capacité à rester partie prenante à cette mémoire transpersonnelle, à transmettre son expérience pour préparer l'avenir. Dès lors, le répondant collectif du métier s'affaiblit et trouble la notion de métier elle-même. Un métier vivant se caractérise par l'aptitude à s'appuyer sur une instance pour faire évoluer les autres, à se nourrir d'un dialogue entre les niveaux personnels et impersonnels du métier. Dans le cas contraire, les salariés errent, au péril de leur santé.

Sans doute faut-il alors rompre avec l'ancienne définition des métiers. Dans l'industrie traditionnelle, l'individu appartenait au collectif. Dans la production moderne de services, en interactivité imprévisible avec le récipiendaire, le collectif doit à l'inverse se retrouver dans

l'individu, et ceci conditionne sa propre santé et l'efficacité de son travail. Le processus d'individualisation du métier n'est viable que s'il peut puiser dans le répertoire des possibilités légué par le collectif. Le développement du métier s'opère ainsi par déplacement de l'histoire collective et non par sa disparition. L'exercice d'un métier sur le métier, d'un développement réflexif, devient une condition de performance des entreprises, dans un débat collectif touchant le cœur même de l'organisation.

Quand à l'inverse les professionnels ne se reconnaissent pas dans une chose défendable à leurs propres yeux, on constate une inflation du désir d'être reconnu par autrui. L'inflation interpersonnelle s'alimente de la déflation de la reconnaissance transpersonnelle. Elle peut entraîner l'empoisonnement des relations interpersonnelles, voire du rapport à soi-même. La mobilité dans le métier ne saurait ainsi tenir lieu de mobilité du métier.

### ***Profession ? Nomade parfois... Exemples de métiers mobiles***

Quatre études de situations concrètes et exemplaires permettent à la fois de valider et de nuancer les approches générales présentées précédemment. Elles abordent notamment la question de l'appropriation des instruments de mobilité et l'usage du temps que la mobilité dans le travail exige et autorise.

#### **L'aide à domicile : une mobilité invisible**

par Florence Jany-Catrice, chercheuse au CLERSE (Centre lillois d'études et de recherches sociologiques et économiques), maîtresse de conférence à l'université de Lille 1.

L'ensemble des métiers de services à la personne représentent de 500 000 à un million d'emplois, et ce nombre devrait augmenter dans les années à venir. En particulier, les aides de vie à domicile apparaissent comme un cas paradigmatique, y compris sous l'angle de la mobilité dans le travail, dimension pourtant peu étudiée de l'exercice de ce métier.

La mobilité dans ce type de travail soulève de multiples questions, en ayant d'emblée à l'esprit que 98 % des travailleurs concernés sont des femmes. Si l'on prend l'exemple de Mona, titulaire d'un DEAVS (diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale), elle travaille 48 heures par semaine et visite cinq à six domiciles chaque jour. Avec un parcours de quelque 120 km par semaine, elle accomplit une mobilité restée longtemps invisible, puisque ni rémunérée ni même défrayée. Aujourd'hui, Mona est défrayée de 0,33 € du kilomètre et un temps de travail d'un quart d'heure est forfaitairement associé à chaque déplacement. Il lui faut en outre, régulièrement, passer par le bureau de la structure de gestion, notamment pour y prendre ou y déposer des clefs.

La nature même du travail suppose une grande capacité d'adaptation, d'un domicile à l'autre, d'une tâche à l'autre, et bien sûr d'une personne à l'autre. Au sein d'un même domicile, il faut faire preuve d'une grande polyvalence. La capacité relationnelle est, avec la capacité à se mouvoir, largement occultée, alors qu'elle demande de hautes compétences dans la recherche d'un équilibre entre proximité et distance. L'autonomie dans le travail a pour contrepartie la solitude, qui freine le partage d'expériences et d'émotions face à des situations difficiles. À cette mobilité dans le travail des aides à domicile, on peut enfin opposer l'immobilité de leur statut professionnel et de leur rémunération.

#### **L'artisan ou la difficile gestion de la relation client**

par Leslie Belton, doctorante au LVMT (Laboratoire Ville, Mobilité, Transport).

L'exercice du métier d'artisan comprend de nombreux déplacements, liés aux tâches à exécuter et à l'entretien de divers contacts avec la clientèle. Ces contacts peuvent également s'exercer à distance avec Internet et le mèl (qui véhiculent aisément des photos, des renseignements sur les fournisseurs, etc. et évitent ainsi des déplacements inutiles) et avec le téléphone portable qui est, pour l'artisan, l'outil principal de la mobilité.

Face aux exigences des clients, dont certains peuvent appeler à toute heure, l'artisan doit établir un arbitrage entre sa vie privée (liée à sa famille, ses amis) et sa vie professionnelle. Outre l'arbitrage entre déplacement physique et télécommunication, se met en place une graduation de la disponibilité, en fonction des outils de communication utilisés. Cette graduation joue à la fois sur le registre technique (avec le recours à la boîte vocale pour le téléphone ou la distinction entre ligne téléphonique professionnelle et privée), le registre social (dans les contacts avec les confrères, on évite de répondre trop tard), le registre cognitif (on choisit les clients auxquels on répond, on arbitre selon que l'appel est local ou international, etc.). Cette pratique vise ainsi à "éduquer les clients" à une relation convenablement équilibrée.

### **Le chauffeur-livreur : maîtriser son territoire de travail**

par Céline Cholez, maîtresse de conférence à l'Université de Grenoble 2, chercheuse au CRISTO (Centre de Recherche Innovation Sociotechnique et Organisations industrielles).

La livraison est le dernier maillon d'une chaîne de messagerie de transport de colis. Elle s'effectue lors de tournées desservant une zone industrielle, la campagne, un centre ville. La tournée du centre ville est la plus difficile, la plus stressante. Les tournées et les véhicules sont couramment attitrés aux divers chauffeurs-livreurs du réseau local. Une tournée compte couramment un parcours de 100 km dans la journée, avec 30 arrêts permettant la livraison de 80 paquets.

Le chauffeur-livreur organise sa tournée, chaque rue étant rattachée à un grand axe de circulation selon une hiérarchie personnelle. Il mobilise une bonne connaissance du réseau, ainsi que de ses conditions variables de circulation (pour tenir compte, par exemple, des passages des éboueurs). Le chauffeur charge son véhicule (en fonction de l'ordre des arrêts à venir), il exécute parfois des prestations supplémentaires à la simple livraison du colis (manutention, mise en place). Il gère la documentation qui accompagne chaque objet (bons de livraison). Il s'efforce de contrôler le contact avec le destinataire pour limiter le temps des arrêts. Les relations avec les automobilistes sont parfois difficiles (dans un conflit de légitimité pour le partage de l'espace public), ainsi qu'avec les forces de l'ordre (pour trouver les compromis permettant de faire le travail en dépit des interdictions de stationner notamment).

La journée de travail est marquée tout du long par une lutte pour gagner du temps, avec un recalcul permanent des itinéraires. La ville est un territoire circulatoire dont les chauffeurs-livreurs acquièrent la maîtrise.

### **Le technicien d'EDF-GDF : un service public nomade**

par Jean-Marie Charpentier, responsable de communication à EDF-GDF Distribution.

Le technicien de clientèle d'EDF-GDF Distribution remplit des fonctions techniques fondamentales : pose et dépose de compteurs de gaz et d'électricité, de disjoncteurs, de fusibles, relève des compteurs, déplacements pour impayés, coupures, interventions d'urgence.

Ces activités en extérieur supposent des connaissances de base en électrotechnique et technique du gaz, une capacité de relation avec la clientèle, d'application de règles et procédures, d'organisation et d'adaptation et enfin de connaissance des risques. Chaque technicien dispose d'un outillage composé d'un véhicule léger, d'une caisse à outil allégée, d'un équipement de protection individuel, d'un terminal de saisie portable pour les relevés d'index, tandis qu'un ordinateur appelé PICTREL est mis en place pour rendre compte de l'activité, des éventuels

problèmes et renseigner le fichier clientèle après chaque intervention. Les agents déclarent couramment avoir choisi ce métier pour sa mobilité, qui s'accompagne d'une large autonomie et d'une fonction de contact avec la clientèle.

Toutefois, avec l'ouverture des marchés de l'énergie, le distributeur est devenu une entité à part, tenue à la neutralité par rapport aux différents fournisseurs. Le métier a été recentré sur les interventions techniques de base et comporte moins de dépannages, moins de branchements, moins de conseils sur l'énergie, les offres tarifaires, les puissances, qui entrent désormais dans l'offre des fournisseurs d'énergie.

La charge de travail s'en est trouvée augmentée (au détriment de la qualité ?), ainsi que le degré de sous-traitance vers des entreprises extérieures. Dans l'interface avec les clients, la marge d'appréciation laissée au technicien se rétrécit. L'identité professionnelle de ce métier est ainsi en cours de redéfinition.

L'entreprise s'efforce alors d'aider les agents à se situer dans un environnement plus complexe (puisque associant plusieurs fournisseurs concurrents) et à maintenir leur professionnalisme (notamment pour le gaz, qui pose d'évidentes questions de sécurité). Si le métier se définit comme un service public de proximité fondé sur la mobilité et la technicité, cette finalité identifiée ne dispense pas de donner aux salariés des perspectives professionnelles à moyen terme, avec des possibilités d'évolution vers d'autres métiers, tels que les métiers d'exploitation des réseaux.

### *Collègues de travail ou compagnons de rue ?*

Les quatre exemples présentés confirment l'importance de la compétence de mobilité nécessaire à l'exercice de nombreux métiers, et fréquemment la difficulté – l'insuffisance – de sa reconnaissance. La compétence de mobilité ne consiste pas tant à se repérer dans l'espace, avec la lecture d'un plan de ville ou d'un plan de réseau de transport, qu'à savoir gérer des relations avec d'autres acteurs, sans pouvoir s'appuyer sur le soutien d'une structure. Cette ignorance de la mobilité est d'autant plus fâcheuse et probablement coûteuse que, si les travailleurs finissent par apprendre leur métier dans sa dimension de mobilité, ils n'ont personne à qui en parler.

L'itinérance de certains métiers dessine de nouveaux collectifs de travail, qui ne sont plus – plus seulement – l'entreprise mais le territoire parcouru. Le chauffeur-livreur a davantage à voir avec les éboueurs, les policiers, les automobilistes, qu'avec le bureau de son entreprise, et il doit établir avec ces "autres" les réglages convenables. À côté de la nostalgie de la vie de quartier disparue (qui fait écho à la dissolution des collectifs de travail dans l'entreprise), peut-on opposer l'émergence d'une ville-entreprise plus interactive ? Il reste que le marché du travail, et les contraintes de production, demeurent évidemment du ressort de l'entreprise.

Par ailleurs, certains professionnels de mobilité, tels que les chauffeurs-livreurs, continuent à se référer davantage à l'espace de la route qu'à l'espace de la ville (dont ils partageraient la gestion avec d'autres métiers de réseau : d'eau, de gaz, d'électricité, etc.). Face à la pénibilité et à la difficulté de ces métiers, l'usage des TIC permettra-t-il de mobiliser une autre main d'œuvre, moins expérimentée dans la gestion de l'espace, notamment en région parisienne où le *turnover* est particulièrement fort ?

## **Thème 3 : Gestion urbaine et mobilité professionnelle**

Tous les déplacements dans la ville, et notamment ceux liés à l'exercice professionnel, s'effectuent dans l'espace public qu'est la rue, si l'on considère que s'y trouvent aussi les accès au métro. La place faite aux déplacements dans le partage de la rue entre de multiples usages montre des évolutions notoires, liées au modèle de développement et de vie urbaine prévalant, explicitement ou non, dans l'esprit des gestionnaires politiques. L'ensemble de ces points est abordé par un exposé liminaire situant ces enjeux en s'appuyant à la fois sur une récapitulation historique et sur le rapprochement et l'exploitation de diverses enquêtes permettant d'établir les grandes masses de déplacements, leur statut et leurs modalités, en prenant le cas paroxystique de Paris. Une table-ronde réunissant des témoignages de professionnels et de chercheurs précise et élargit le constat et ouvre de nouvelles pistes de réflexion.

### ***Ville à produire et ville à vivre : la place du mouvement***

par Laetitia Dablanc (INRETS) et Jean-Pierre Orfeuill (CRETEIL).

L'usage de la rue a connu, au fil des siècles, des changements profonds. Jusqu'au XVIII<sup>e</sup> siècle, prévaut un usage multifonctionnel où la rue est le prolongement de l'habitat pour de multiples activités économiques ou domestiques et, partant, de socialisation. Au XIX<sup>e</sup> siècle, l'intensification de la circulation et la nécessité de son accélération pour couvrir des aires urbaines en expansion amènent à privilégier l'usage longitudinal de la rue par rapport à l'usage transversal qui prévalait jusqu'alors. Cette logique se poursuit pendant le XX<sup>e</sup> siècle, jusqu'à la notion limite de voie rapide qui exclut toute autre fonction que la circulation automobile. Puis cette notion entre en crise, dès les années 1970 où plusieurs projets d'infrastructures – tels que le prolongement de la voie express sur les quais de la Seine à Paris – sont abandonnés et de nouvelles possibilités s'ouvrent.

Aujourd'hui, on observe la recherche d'une meilleure cohabitation d'usages divers, besoins circulatoires liés ou non à l'activité économique et besoins de séjour dans l'espace viaire comme tel. La rue – notamment dans une ville dotée d'un patrimoine de la richesse de celui de Paris – n'est plus seulement utile aux activités économiques, elle est devenue un objet économique, à consommer par des pratiques de loisir et de tourisme dont le poids dans l'économie urbaine va grandissant. L'observation des usages de l'espace viaire – comme le permet par exemple l'analyse des enregistrements des caméras de vidéosurveillance dans les centres villes anglais – en montre l'extrême diversité. Un bipède n'est pas seulement un piéton, il peut circuler, stationner, se donner en spectacle ou regarder, travailler ou consommer, etc.

On constate en effet, en particulier dans les villes, l'affaiblissement d'une économie productive et le renforcement d'une économie "présentielle" s'alimentant de transferts de revenus à travers les pratiques de consommation. Pendant cette mutation, les activités industrielles ont en effet largement quitté l'espace urbain central, tout comme certaines activités scientifiques et techniques innovantes, que l'on pourrait qualifier de schumpétériennes, qui se concentrent dans quelques villes moyennes "technopolitaines" ou dans des technopôles singuliers à l'intérieur de l'espace métropolitain. Toutefois et en dehors du tourisme, les villes centres européennes n'ont pas perdu tous leurs emplois, notamment pour les services supérieurs aux entreprises, et elles sont irriguées de multiples flux d'actifs, de personnes en temps libre, de travailleurs de la rue, de fret (même si les trafics lourds évitent désormais le centre), etc. Les mouvements dans la ville demeurent indispensables aux entreprises, qu'il s'agisse de transport de marchandises ou de rendez-vous d'affaires. Tous les modes de transport sont utilisés à ces fins, l'automobile d'abord, mais aussi les VUL et les deux-roues motorisés et les transports en commun. On peut estimer qu'à Paris les déplacements relèvent à parts égales des activités de production et de consommation.

Ces particularités doivent être prises en compte pour l'élaboration des politiques publiques à venir, qui peuvent reposer sur des options diverses : un modèle égalitariste imposerait les mêmes contraintes à toutes les personnes en déplacement, indépendamment de leurs capacités différenciées d'adaptation ; une approche collaborative viserait à impliquer les familles d'acteurs dans la gestion de la circulation et de l'espace public (par exemple, quelques places de parking seront réservées aux services à la personne au pied des immeubles) ; une approche par répartition affecterait des portions de voirie à divers usagers (livraisons, cyclistes, handicapés, pompiers, etc.). Diverses innovations techniques et organisationnelles restent à explorer. Une "ingénierie furtive" viserait à produire un véhicule aussi peu visible que possible dans l'espace urbain, peu bruyant, peu polluant, circulant volontiers en sous-terrain, pour faire cohabiter au mieux ville à produire et ville à vivre. La troisième dimension qu'est le sous-sol reste largement inemployée. Le *yield management* – qui consiste à différencier la tarification d'un service en fonction du consentement à payer des consommateurs – pourrait s'appliquer au stationnement, ce qui permettrait d'accorder des droits différenciés aux diverses catégories d'usagers, d'effectuer des réservations de place de parking, etc. L'histoire de la rue est à nouveau en chantier.

### ***Le travail est dans la rue ?***

La rue n'est pas seulement un lieu de promenade, elle est aussi un espace de travail pour les actifs qui y circulent et y stationnent. Pour comprendre les enjeux de gouvernance de cet espace public, les expériences d'acteurs sont sollicitées.

### **Quels usagers prioritaires pour le stationnement ?**

par Thierry Delvaux, bureau d'études Sareco spécialisé dans le stationnement

L'accès à un espace aussi rare et disputé que la rue ne peut être attribué uniformément à tous les usagers potentiels. Se pose, dès lors, la question des critères de désignation des usagers prioritaires, en fonction des contraintes qu'ils subissent ou des fonctions qu'ils exercent. Ceci vaut notamment pour le point clef du stationnement.

On constate que font l'objet d'un traitement prioritaire les usagers dont *a contrario* l'absence se traduirait par une dégradation de la situation pour la collectivité, que ce soit sous l'angle éthique, sécuritaire, environnemental, etc. Selon les cas, la priorité sera accordée à l'utilisateur ou au véhicule qu'il utilise (pour effectuer des livraisons, par exemple). Dans le cas d'un pompier, les deux critères se rejoignent... Pour bénéficier d'une priorité, un groupe particulier doit être minoritaire et captif de la voiture. La nuisance de l'interdiction de la voiture doit être notoire (dans le cas hypothétique d'une ambulance, par exemple). Enfin, la solution doit être réalisable en termes de coût, de maîtrise des risques induits, de légitimité aux yeux des autres usagers, de cohérence avec d'autres dimensions des politiques publiques, etc. en fixant les limites aux avantages consentis.

Pour ce qui est du stationnement, les mesures prises porteront sur la tarification, les modalités d'accès (abonnement, réservation sur téléphone portable, etc.), sur les dérogations aux limites de durée (pour les artisans, par exemple), sur l'affectation de certaines places à certains usages (en évitant les gaspillages, notoires dans le cas des emplacements réservés aux transferts de fonds utilisés quelques minutes par semaine), sur la tolérance pour ceux qui n'ont pas le choix (mais quelle limite, dans le cas d'une automobile mal garée par un médecin, par exemple ?).

La gestion des stationnements n'est pas sans contradiction. Ainsi, pour un élu local, l'utilisateur indésirable est-il généralement le pendulaire habitant ailleurs, qui immobilise une place de parking toute la journée. Ceci vaut aussi pour l'occupant d'un parking relais, où l'on laisse son automobile pour poursuivre son chemin en transport collectif. La promotion de l'intermodalité bute ainsi sur la contradiction entre la mesure des avantages collectifs qui leur sont liés à l'échelle métropolitaine et à l'échelle locale.

## **Les artisans : quels besoins de mobilité ?**

par Philippe Bossin, bureau d'études Interface Transport

Si l'on a quelques notions des mouvements des marchandises en ville, on connaît assez mal les déplacements des artisans. Une enquête à Lyon a toutefois montré qu'un artisan est couramment propriétaire de deux véhicules, presque tous des VUL (seul le secteur du bâtiment utilise de véritables camions). Il s'agit souvent de véhicules récents (plus de la moitié du parc satisfait déjà aux normes Euro 3 et Euro 4 limitant les émissions polluantes), pour tous les usages (et pas seulement pour le transport de marchandises *stricto sensu*). Les élus peuvent ainsi savoir combien de véhicules ils excluraient de la ville s'ils imposaient des normes de pollution plus sévères, et apprécier le risque politique correspondant.

Quant au stationnement, on peut distinguer entre un arrêt limité (pour un déchargement) et un arrêt prolongé (pour une réparation), entre stationnement autorisé et non autorisé, selon les motifs, etc. Le matin est, dans la journée, la période critique, avec une mise en place précoce avant la pointe des déplacements pendulaires.

Quant aux flux, un grand nombre est de nature locale et ne participe donc pas, contrairement à ce que l'on entend dire couramment, aux échanges entre ville centre et périphérie.

## **L'affichage urbain : accrocher les flux**

par Philippe Sobreira, responsable marketing et géomarketing d'Insert, société d'affichage.

Pour ses propres besoins, une société d'affichage développe une connaissance fine de la rue, en termes de géomarketing. Elle peut ainsi distinguer entre les emplacements visant des réseaux ciblés et des réseaux de masse.

La tournée d'affichage, qui s'effectue couramment entre 5 heures et 9 heures du matin, fait l'objet d'un effort de rationalisation, voire d'industrialisation. Chaque afficheur connaît bien sa tournée, mais demeurent des difficultés pour les remplacements en cas de vacances, de maladie, ou d'opérations d'affichage exceptionnelles.

L'affiche, comme support publicitaire, est sensible à l'évolution des pratiques de la rue. On peut ainsi estimer qu'à l'avenir les transports collectifs n'augmenteront pas beaucoup leur part de marché des déplacements, que les piétons seront plus nombreux en centre ville, que les technologies de l'information faciliteront les déplacements individuels... Praticien de la rue, l'afficheur peut ainsi contribuer à une analyse des évolutions des autres usages qu'en fait une société urbaine en changement.

## Enjeux pour la recherche

Ce séminaire a confirmé que les activités mobiles doivent être étudiées en tant que telles, parce qu'elles ont des incidences majeures sur la productivité des entreprises, l'attractivité des villes, les conditions de travail et la qualité de la vie urbaine. Cette approche est nécessairement transversale puisqu'elle touche aussi bien l'analyse économique que la sociologie des organisations, la sociologie du travail et les études urbaines. C'est pourquoi en conclusion du séminaire, un débat a réuni les intervenants du séminaire, le comité scientifique de la chaire et du séminaire et différentes personnalités des principales institutions de recherche (PUCA, INRETS, PREDIT, Conseil national des transports, Conseil général des ponts et chaussées, etc.) .

### *De la mobilité dans le travail à la nouvelle gouvernance de la rue*

par François Ascher, professeur à l'Institut français d'urbanisme (IFU, université de Paris 8), président du Conseil scientifique et d'orientation de l'Institut pour la ville en mouvement.

La gestion de la mobilité liée au travail suscite l'apparition de nouveaux métiers, tels que celui de "concierge d'entreprise" qui consiste à régler, pour le compte de salariés, les mille petits problèmes qui, sinon, entraveraient leur disponibilité : envoi et réception de vêtements chez le teinturier, organisation des voyages et des réservations, garde d'enfant, etc. Ce type de métier ira-t-il se multipliant ? Il est ici évoqué parce qu'il révèle que la mobilité dans le travail reste encore mal analysée par les chercheurs, mais aussi mal intégrée au fonctionnement des organisations. Organisations en général, car l'externalisation de certaines tâches, le "faire faire", touche aussi bien la sphère domestique que la sphère professionnelle. L'espace, les métiers et les relations de la mobilité ne sauraient en outre être dissociés de préoccupations sociales grandissantes telles que le développement durable et l'effet de serre.

Du point de vue du travailleur, la mobilité revêt le triple aspect d'un contexte d'activité, d'une caractéristique du lieu de travail et d'une compétence (compétence de la vie quotidienne, pour accéder au travail et pour accomplir le travail lui-même). La dimension professionnelle de la mobilité, avec la compétence qu'elle requiert, est parfois occultée par les entreprises. Elle modifie aussi les relations sociales dans le travail, quand le salarié est plus souvent en contact avec un client qu'avec sa hiérarchie ou ses collègues. Le thème de la mobilité dans le travail a parfois été abordé à propos de telle ou telle profession, il n'a guère été traité de manière transversale aux découpages professionnels usuels et ouvre ainsi une piste de recherche inédite.

La mobilité inaugure aussi d'autres relations professionnelles, pas nécessairement avec les collègues de l'entreprise mais dans l'espace de la grande ville : avec des salariés d'autres entreprises, d'autres secteurs, mais aussi d'entreprises concurrentes partageant le même espace. Faut-il des concepts spécifiques pour décrire ce type de relations sociales, sous l'angle de leur territorialisation ? Existe-t-il des sites pour que les organisations professionnelles et les pouvoirs publics en traitent explicitement ?

L'externalisation transforme la ville en espace de production, quand le travail ne s'exerce plus exclusivement dans l'espace de l'entreprise (renouvelant le *putting out system* du XVIII<sup>e</sup> siècle qui avait inséré le travail industriel dans l'espace du logement). Quelles interactions s'établissent-elles entre les activités de travail et les autres activités de la rue (question largement abordée dans l'exposition "La rue est à nous") ? La compatibilité des fonctions de travail et des autres fonctions urbaines pose des problèmes techniques complexes, en termes de logistique notamment. Les enjeux en sont très concrets, puisque ce n'est rien moins que la productivité de l'entreprise et de la ville qui en dépend. Le cas des livraisons de colis, qui fait l'objet de diverses innovations (points

relais, consignes automatiques, etc.) est à cet égard exemplaire, car il montre la convergence possible de l'efficacité productive et de la durabilité environnementale.

La gestion des flux dans la ville peut s'appuyer sur des dispositifs plus intégrés. Quand un groupe de transport public comme Veolia – numéro un mondial de sa spécialité – réfléchit à la mise en place d'une centrale de mobilité capable de fournir en temps réel tous les renseignements utiles sur tous les modes de transport, c'est l'efficacité globale du système de mobilité, de l'ensemble de ses composantes, qui est améliorée. Il conviendrait alors que sa gestion ne soit pas confiée à un opérateur particulier et relève d'une régulation distincte de celle de l'offre de transport. De nouveaux partenaires entrent ainsi dans le jeu traditionnel des autorités organisatrices et des opérateurs de transport collectif.

C'est aborder, avec des éléments nouveaux, la question de la gouvernance de la rue. Après avoir été vouée à la fonction circulatoire, celle-ci tend à repasser sous la maîtrise des riverains (qui, comme citoyens, votent là où ils dorment), ce qui ne dispense pas de prendre en compte les besoins divers et parfois contraires du passant (oisif ou en déplacement professionnel), du travailleur de la rue, etc. : le jeu des acteurs s'ouvre en se complexifiant.

## **Comment évaluer l'importance des mobilités professionnelles ?**

Avant la question de la mobilité, l'externalisation pose la question du travail "hors les murs", de moins en moins défini et organisé et de plus en plus pénétré par l'"étrangèreté", par référence à l'espace interne de l'entreprise. Réciproquement, l'immobilier d'entreprise évolue quand les salariés sont moins nombreux dans l'espace de leur propre firme. La compétence de mobilité ne couvre pas seulement ni même principalement la gestion du déplacement physique, elle suppose surtout une capacité de repérage social pour s'intégrer à un contexte inédit et en particulier pour trouver, seul, des solutions face aux exigences du client. La recherche de solutions porte aussi, notamment pour le travailleur indépendant, sur le partage du temps entre vie professionnelle et vie privée. Hors les murs, le travailleur est isolé et à la recherche de points d'appui, quand aux yeux de ses interlocuteurs il porte sur lui l'ensemble de l'entreprise.

À côté de l'usage motorisé de la voirie et de sa gestion, d'autres métiers peuvent être intégrés à l'analyse. Aux patrouilles de police, aux éboueurs, aux sorteurs de poubelles qui sont apparus avec la disparition des concierges, on peut ajouter des métiers statiques, exercés dans la rue mais supposant une bonne connaissance des flux dont elle est le siège. C'est le cas des marchands – de journaux, de fruits, etc. – qui choisissent des lieux de rupture de charge du transport collectif, la sortie d'un métro par exemple, pour s'y établir de manière plus ou moins furtive dans des interstices de l'espace public de circulation. La presse gratuite a redonné vigueur au métier de colporteur. Il est difficile de dénombrer les emplois correspondants, d'autant que ceux-ci peuvent être exercés par des travailleurs sans papiers. Ils contribuent sans doute à l'urbanité et à la sécurité de l'espace public, alors que les politiques publiques les répriment ou les tolèrent sans intégrer cette contribution.

## ***Bilan du séminaire***

par Michel Savy

L'originalité et la fécondité du thème de la mobilité dans le travail ont été vérifiées tout au long du séminaire, il n'y a pas lieu d'y revenir, non plus que sur l'efficacité du découpage en trois entrées proposé dès le départ.

Parmi les problèmes de méthode et de fond, on peut noter la question de la mesure du travail. La "science" économique a coutume de réduire le processus de production à une boîte noire, à l'amont et à l'aval de laquelle on mesure les inputs et les outputs dans une unité unique et universelle, monétaire. Le thème de la mobilité, qui nous a retenus pendant trois séances intenses et qui peut donc intéresser aussi des économistes, ne peut simplement pas être appréhendé si l'on ne donne pas davantage de complexité, d'épaisseur à la notion de production et de travail. Ceci vaut en particulier pour une activité de service, quand production et consommation sont confondues, fondues ensemble dans un processus interactif entre prestataire et client. Rendre compte du travail et de ses effets suppose un effort descriptif beaucoup plus détaillé, ce qui n'exclut pas la mesure de tel ou tel de ses aspects à travers des indicateurs quantitatifs adéquats. À l'inverse, une gestion fondée sur la seule dimension financière ignore et maltraite cette complexité, et aboutit souvent à des résultats néfastes.

Une autre difficulté tient à la mobilité du système productif lui-même, au sens de sa transformation. Les déplacements professionnels ont été mis en rapport avec la nécessité, croissante, de remédier aux dysfonctionnements d'organisations soumises à des contraintes contradictoires. Il faudrait pouvoir penser le mouvement global de mutation à long terme dans lequel s'inscrivent ces adaptations de court terme. C'est en soi un chantier très ambitieux.

La difficulté du travail mobile, quand le travailleur se trouve seul face au client, a été traitée à plusieurs reprises. La mobilité met souvent le travailleur dans une situation de double contrainte, marquée d'une part par son autonomie et sa capacité à résoudre des problèmes, à satisfaire un client à bien des égards imprévisible, d'autre part par la nécessité de limiter le temps alloué à chaque intervention et de veiller, par là, à la productivité (quelle qu'en soit la définition...) et à la rentabilité de l'entreprise. La mobilité n'interdit plus aujourd'hui l'accessibilité (le fait d'être joignable), du fait des nouveaux moyens de communication. Ceux-ci allègent-ils la charge mentale du travailleur, lui donnant par exemple accès à des bases de référence sur lesquelles s'appuyer pour résoudre une situation inédite, ou viennent-ils amoindrir ce sentiment de liberté relative à l'égard du contrôle patronal qui était un des attributs traditionnels du travail mobile ?

Enfin, la rue est apparue comme un espace multifonctionnel où, à côté d'une fonction de circulation qui demeure indispensable mais tend à perdre son statut hégémonique, d'autres activités de production et de consommation perdurent et connaissent un développement nouveau. On peut ainsi rapprocher, sous un angle inhabituel, des métiers et des entreprises appartenant à des sphères économiques différentes mais qui ont en commun le partage, parfois difficile voire conflictuel, d'un espace rare. Cet espace est public et, dans une démocratie représentative, sa gestion est de la compétence des élus. Il leur appartient d'édicter les règles d'usage et de partage de la rue, de formuler le bon dosage entre l'égalité et la discrimination en matière de droit d'aller et venir, des priorités étant accordées aux usagers soumis à des difficultés particulières (certains handicapés par exemple), ayant de la circulation ou du stationnement un besoin particulier pour l'exercice de leur activité (les artisans intervenant au domicile de leur client), surtout quand cette activité même rend à la collectivité des services éminents (les ambulances, les pompiers). Malgré l'aide de leurs services techniques, les élus sont souvent démunis pour gérer cette interface entre sphère publique et sphère privée, la méconnaissance des phénomènes rendant évidemment difficile la résolution des conflits. De leur côté, les professionnels sont souvent face aux élus dans une attitude de revendication, mais saisissent mal la diversité des points de vue dont une politique publique cherche la synthèse. Les chercheurs peuvent ici, sans sortir de leur rôle, contribuer à faire avancer les choses.

Au terme de notre rencontre, on s'interroge sur les limites de l'exercice mené à ce jour et sur les questions encore en jachère. L'espace de la ville auquel les interventions dans le séminaire se sont référées était le plus souvent un espace de centre ville, voire un espace de centre de métropole, particulièrement précieux, rare, cher et contraint. L'avantage d'un tel choix est d'exacerber les questions et donc de les faire mieux émerger aux yeux des observateurs. La limite est celle de l'exemplarité, de la capacité de ces cas à rendre compte, de manière intense mais juste, de situations différentes. Si l'on se projette dans une *suburbia* polynucléaire (métapolis ?), où la multiplicité des centres existe et est même recherchée et construite, l'usage de la rue est-il aussi contraint et, finalement, de la même nature que celui des centres actuels ? D'autres arrangements entre pratiques et modes de régulation ne s'observent-ils pas déjà, dans des villes françaises de moindre taille et, bien sûr, dans d'autres villes du monde ?

Une dernière interrogation, pour lancer d'autres analyses, touche le caractère formel ou informel du travail dans la rue. L'expression de travail informel, couramment utilisée à propos des pays en développement, désigne les activités productives marchandes non enregistrées par l'appareil administratif, fiscal ou statistique officiel. Or, les métiers ambulants et les métiers de la rue comptent parmi ceux qui sont accessibles, dans un pays comme la France, aux travailleurs en situation irrégulière, dont certains "sans papiers" qui risquent gros pour gagner leur vie quand la police reçoit pour instruction des objectifs chiffrés d'expulsions vers l'étranger. Le travail informel est fréquent dans des secteurs aussi divers que les services à la personne, la vente à la sauvette, mais aussi le transport de marchandises (les professionnels parlent couramment de "messagerie grise"), le bâtiment, le nettoyage, etc. Si leur décompte est évidemment difficile, les effectifs impliqués représentent sans doute des dizaines de milliers d'emplois. Les entreprises formelles sont en contact permanent avec des activités informelles perçues comme une concurrence biaisée mais aussi comme une ressource de sous-traitance bon marché à laquelle elles ont parfois recours. Toute une frange plus ou moins floue et poreuse entre le secteur officiel et le non officiel mériterait d'être explorée, y compris sous l'angle de la mobilité vers le travail et dans le travail qui se pose ici dans des termes particuliers, sans omettre les capacités d'intégration et de cohésion ainsi offertes, à rebours des mécanismes d'exclusion, à une société en manque de lien social.