

Entre salariés et entreprises, de nouveaux défis d'organisation de la vie quotidienne

Une enquête pour un premier diagnostic

Résultats essentiels du questionnaire Institut pour la ville en mouvement/Liaisons sociales

Lundi 26 novembre 2007

La vie des salariés se complique. Parce que la distance entre le lieu de travail et le domicile ne cesse de s'allonger mais aussi parce que le temps de travail devient de plus en plus élastique (temps partiel, travail intérimaire, travail de nuit, de week-end, journée à grande coupure, etc.)

Ces difficultés sont celles du transport quotidien. Une proportion importante des actifs consacre beaucoup de temps, d'argent et d'énergie aux deux ou trois heures quotidiennes de voiture, de bus ou de métro. Mais les difficultés sont aussi celles de l'accès au logement sur un marché de l'immobilier de plus en plus cher, et de la garde des enfants : où faire garder ses enfants quand on travaille dans le nettoyage industriel, l'hôtellerie, la grande distribution, la logistique, domaines parmi d'autres où le travail débute à 5.00 et se termine dans la nuit ?

Ces difficultés des salariés se répercutent sur le fonctionnement des entreprises qui doivent aujourd'hui faire face à d'importantes difficultés de recrutement, de turn-over, d'absentéisme...

L'Institut pour la ville en mouvement et Liaisons sociales ont réalisé une enquête pour un premier diagnostic de ces nouvelles difficultés des salariés et des entreprises.

Le questionnaire a été diffusé aux abonnés de *Liaisons sociales* (quotidien) dans son édition du lundi 1^{er} octobre 2007

Qui a répondu ?

- chefs d'entreprise ou de directeur d'organisme : 10%
- DRH et autres membres des services RH : 30%
- Chefs de services autres que RH : 45%
- représentants du personnel : 15%

330 questionnaires exploités, représentatifs de la diversité du monde de l'entreprise :

- Statut des entreprises : 20% d'entreprises publiques (dont des collectivités locales, des hôpitaux) et 80% d'entreprises privées
- Localisation géographique : 53% des répondants sont des entreprises franciliennes ; 47% d'entreprises provinciales
- Domaines d'activité : 40% des répondants travaillent dans le domaine des services aux entreprises (activités financières et d'assurance, immobilier, etc.) ; 30% dans la production ; 20% dans les services publics aux particuliers (santé, action sociale) ; 12% dans les services marchands (commerce, hôtellerie-restauration, services aux personnes et aux ménages).
- Taille des entreprises : Un quart d'entreprises de moins de 50 personnes ; un autre quart d'entreprises de 50 à 250 personnes et une moitié d'entreprises de plus de 250 personnes
- Organisation du travail : 70% des entreprises répondantes pratiquent au moins une modalité d'horaires atypiques ; par exemple :
 - travail le samedi et/ou le dimanche, 21% des répondants ;
 - travail de nuit, 16% ;
 - travail par roulement d'équipe, 22% ;
 - horaires décalés, 16% ;
 - journée de travail avec grande coupure, 5%
 - planning de travail changeant d'un jour l'autre, ou d'une semaine à l'autre, 14%.

I. L'appréhension des problèmes

Une large majorité des entreprises sont confrontées aux problèmes de transport, d'accès au logement et de garde d'enfants de leurs personnels.

« Des personnels de votre entreprise expriment-ils des difficultés en matière : »

- de déplacement vers le travail : 91% des répondants
- de logement : 87%
- de garde des enfants : 87%

Ces difficultés d'organisation de la vie quotidienne des personnels ont un impact significatif sur l'activité des entreprises.

« Avez-vous déjà rencontré des difficultés de recrutement, de turn-over, d'absentéisme du fait de problème de : »

- de déplacement vers le travail : 53% des répondants
- de logement : 38%
- de garde des enfants : 51%

Les entreprises publiques font valoir des difficultés plus fortes que les entreprises privées en matière d'accès au logement et de garde des enfants.

Problèmes de transport :

- entreprises publiques (« souvent »+ «parfois ») : 88% des répondants
- entreprises privées (« souvent »+ «parfois ») : 90%

Problèmes d'accès au logement

- entreprises publiques (« souvent »+ «parfois ») : 100%
- entreprises privées (« souvent »+ «parfois ») : 83%

Problèmes de garde des enfants

- entreprises publiques (« souvent »+ «parfois ») : 89%
- entreprises privées (« souvent »+ «parfois ») : 85%

Cet écart s'éclaire par une sensibilité plus grande des entreprises publiques aux conditions de travail de leurs personnels, notamment du fait de taux de syndicalisation bien plus élevés mais aussi par la combinaison

problématique de petits salaires et des rythmes de travail souvent désynchronisés (dans les transports publics, les hôpitaux, la Poste, etc.)

Les grandes entreprises (plus de 250 personnes) rencontrent plus souvent ces problèmes parce qu'elles pratiquent plus souvent que les petites entreprises des horaires de travail atypiques (42% des grandes entreprises pratiquent des horaires atypiques, contre 21% des petites entreprises) mais aussi parce que les grandes entreprises disposent de davantage capacité de repérage des problèmes : services des ressources humaines, services sociaux, syndicalisation plus forte, comités d'entreprises.

II. Les entreprises agissent et innovent

Prenant acte des difficultés exprimées, **les entreprises se mobilisent pour aider leurs personnels.**

- la moitié des répondants interviennent dans l'aide au déplacement
- 69% des répondants interviennent dans l'aide au logement
- 35% des répondants ont aidé ou tenté d'aider leurs personnels à résoudre les problèmes de garde des enfants.

Quelles sont ces aides ?

Dans le domaine du déplacement

- Adaptation des horaires de travail des personnes concernées, 35%
- Mise en place dans l'entreprise/l'organisation d'un système de covoiturage, 9%
- Mise en place de télé-travail, 7%
- Démarches auprès des gestionnaires des transports collectifs pour adapter l'offre aux besoins des personnels, 5 %
- Agrandissement des parkings, 5%
- Organisation d'un « ramassage » d'entreprise, 2%

Dans le domaine du logement

- Cautionnement de dossier de locataire ou d'accédant à la propriété et démarchage par l'entreprise elle-même de l'agence immobilière, 22 %
- Possibilité pour les personnels d'accéder à des logements dont l'entreprise/l'organisation est propriétaire, 18 %

- mise en relation avec l'organisme que gère le 1%, 15%
- Recours à des sociétés de relocation, 11 %

Dans le domaine de la garde des enfants

- Adaptation des horaires de travail des personnels concernés, 34%
- Aides financières aux personnels pour payer les services de garde des enfants, 8 %
- Accès à une crèche interentreprises, 5 %
- Accès à une crèche d'entreprise, 3 %
- Démarche de l'entreprise auprès d'une crèche municipale pour faire admettre les enfants de ses personnels 2%

Les entreprises veulent bien intervenir auprès des salariés pour résoudre les problèmes de vie quotidienne, **MAIS pas toutes seules**. Elles attendent que les pouvoirs publics soient plus efficaces et plus réactifs par rapport aux besoins liés aux nouveaux modes de fonctionnement des entreprises.

Les entreprises qui refusent de s'impliquer dans les nouveaux problèmes de vie quotidienne des salariés sont minoritaires :

« Ces questions ne sont pas du ressort de l'employeur ? »

- Transport : 7% des répondants
- Accès au logement : 23% des répondants
- Garde des enfants : 23% des répondants

Les modes d'intervention changent nettement entre petites et grandes entreprises :

- **Du côté des grandes entreprises** (publiques et privées), les interventions s'opèrent à travers des démarches plus formelles, bien construites et sous-traitées à des prestataires spécialisés (services de relocation, conseils en mobilité, « facilitateurs » de crèches)
- **du côté des PME**, les démarches sont plus souvent informelles, négociées de gré à gré avec les personnels, en interne aux entreprises.

