

à domicile
i
à domicile
e
la ville à domicile
L
L
CITY
AT HOME

Mobilités et services

En ville, ce sont habituellement les individus qui se déplacent vers les aménités urbaines. Pourtant, se multiplient actuellement de nouvelles formes d'accessibilité aux différentes ressources qu'offre la ville en matière de santé, d'information et de culture, d'emploi et de consommation. Les services à domicile se transforment et changent de nature; de nouveaux marchés apparaissent. Les sources de ces transformations sont multiples:

■ En France, les plus de 60 ans représentent 20 % de la population. Ils seront 30 % en 2030 (INSEE). L'allongement de la durée de la vie et le risque de perte d'autonomie sont associés à la volonté de

vivre chez soi le plus longtemps possible. Pour respecter ce choix, il faut offrir tout un ensemble de services et de soins à la maison.

■ Gagner du temps est devenu un enjeu quotidien pour une majorité des actifs. Le temps de travail des plus diplômés augmente et est passé de 40 heures à 43 heures en moyenne

(INSEE). La modernisation du foyer et le recours à des services domestiques rémunérés leur ont permis de gagner du temps libre. Avoir du temps pour soi impose de réduire le temps consacré aux activités domestiques et de les déléguer en partie.

■ Les ressources et les activités urbaines sont de plus en plus dispersées. La périurbanisation des logements, la métropolisation des emplois et l'éclatement des activités économiques ont transformé la ville en une multitude de territoires fragmentés et diversement articulés les uns aux autres.

Les déplacements entre les différents territoires, les modes de transport, les motifs et leurs temporalités connaissent de profondes mutations. En France, la mobilité a augmenté et s'est complexifiée au cours des quatre dernières décennies. Depuis 1994, elle n'augmente plus, voire elle décroît dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants (Enquêtes Nationales Transport). Aujourd'hui, un phénomène nouveau semble émerger. En même temps que les commerces de proximité reviennent dans les centres-villes, le «e-commerce» se déve-

loppe avec la livraison à domicile : en 2009, 46 % des Français ont fait un achat en ligne dans les six derniers mois (TNS Sofrès). La mobilité devient plus «réfléchie», c'est-à-dire que les citoyens opèrent des arbitrages et se demandent s'il est plus intéressant de se déplacer vers les services urbains ou de faire venir à eux ces mêmes services.

Avec cette demande d'assistance et de confort, soit pour compenser le manque de temps, soit pour pallier des incapacités physiques, les conditions sont réunies pour que se développe un marché «de la ville à domicile».

QUELLE «VILLE» VIENT AU DOMICILE ?

■ La télévision, Internet, la radio, le téléphone, le courrier connectent en permanence les foyers au reste du monde et leur donnent accès à d'importants flux d'informations et de communications.

■ Les réseaux techniques urbains fournissent eau, électricité, gaz aux individus jusque chez eux. La vente à distance en général et le «e-commerce» en particulier se développent et approvisionnent les ménages au domicile.

■ Le travail revient dans les foyers sous des formes diverses et encore mal identifiées, depuis le télétravail jusqu'à l'auto-entreprise.

■ L'école est apportée au domicile par l'enseignement à distance, les aides aux devoirs, l'instruction à la maison.

■ La mairie, la CAF, les Impôts offrent des services dématérialisés au public. On peut désormais établir en ligne sa déclaration de revenus, son changement de certificat d'immatriculation ou encore adresser une demande d'aides sociales.

■ Le cinéma, le musée, les ressources culturelles de la ville bénéficient de la modernisation des équipements. Le «home cinéma» permet de voir des films chez soi comme dans les salles obscures ou presque. Certains musées proposent des visites virtuelles sur Internet.

■ En plus des soins élémentaires comme l'aide au ménage, à la toilette ou à la préparation des repas, les soins infirmiers et médicaux plus complexes viennent au domicile : l'hôpital se transplante à la maison.

■ Le restaurant «trois étoiles», le spa, les massages et l'esthétique, des soins ou services de bien-être, voire de luxe, entrent aussi chez les individus.

OÙ COMMENCE ET OÙ FINIT LE DOMICILE ?

Le domicile est une notion culturelle et historique. D'un pays à l'autre, entrer chez soi et faire entrer quelqu'un chez soi n'ont ni les mêmes significations, ni la même portée symbolique. Depuis les espaces du seuil du 19^e siècle jusqu'aux différents sas intermédiaires d'aujourd'hui (interphone, portes multiples, pièce dédiée à l'entrée), le domicile a changé de nature : il s'est privatisé et s'est en même temps disséminé dans de nombreux lieux tels que le quartier proche ou le lieu du travail qui deviennent des extensions. Du coup, entrer dans le territoire privé prend des formes différentes. Selon les circonstances et les lieux, selon que le service à domicile ait été désiré ou pas, il peut être perçu comme une intrusion dans la sphère intime. La maîtrise de la relation de service devient une compétence indispensable dans l'exercice des métiers mobiles.

QUELS ACTEURS POUR DÉLIVRER LA VILLE À DOMICILE ?

Une large gamme d'acteurs apporte la ville à domicile.

■ Le secteur associatif de l'aide aux personnes fragiles, financé par les pouvoirs publics, les départements, les communes.

■ Les entreprises. Les prestataires de services à la personne se multiplient. Les chaînes de grande distribution proposent des services de livraison. Les assurances et mutuelles complètent leur offre traditionnelle par des prestations d'aides. Pour ces dernières, le service à domicile est vu comme le complément d'une offre principale.

■ Les services d'hospitalisation à domicile, les réseaux de santé, les services de télémédecine.

■ Les opérateurs de télécommunication, les plateformes à distance.

■ Des dizaines de milliers de salariés aux compétences diverses, qui sont parfois le seul lien entre l'organisme prestataire et son client.

DES MODÈLES ÉCONOMIQUES FRAGILES

Un autre enjeu partagé est de stabiliser le modèle économique de la ville à domicile.

La demande ne se développe pas assez rapidement et n'est pas bien identifiée. Quelles sont les attentes des consommateurs et des usagers, qu'ils soient urbains, suburbains ou ruraux ?

Dans le secteur social et du soin, les associations souffrent de l'essoufflement des subventions publiques sur lesquelles repose leur rentabilité. De leur côté, les entreprises du secteur privé, moins aidées et plus petites, sont aussi exposées au risque de

défaillance. Quels sont les obstacles, les contraintes et les difficultés pour construire un modèle économique adapté et rentable ?

Une dimension importante de l'activité du service est encore invisible (y compris sur un plan budgétaire), peu valorisée et mal organisée : la mobilité. Quelle place tient-elle dans les services à domicile ? Comment s'organisent les travailleurs urbains mobiles ?

Tous ces acteurs ont des métiers divers mais partagent des enjeux : pérenniser leur offre, comprendre les nouveaux usages, développer de nouveaux produits. Tous doivent organiser la mobilité de leurs salariés et trouver des formes d'accompagnement à distance pour ceux-ci lorsqu'ils interviennent seuls.

LA MOBILITÉ DANS LES SERVICES À DOMICILE ?

La mobilité est une composante centrale des métiers de la ville à domicile mais elle reste invisible.

Les professions mobiles, qu'il s'agisse des aides ménagères, des livreurs, des coiffeurs ou des restaurateurs à domicile, sont peu valorisées, peu qualifiées et faiblement rémunérées. La compétence que tous doivent partager, la relation de service, est peu reconnue et la formation insuffisante.

Les déplacements ne sont pas toujours pris en charge par l'employeur et, lorsqu'ils le sont, les indemnités ne couvrent pas toutes les dépenses liées à l'activité : achat et entretien du véhicule, frais de carburant, temps passé en déplacement.

Lorsque l'employeur demande au salarié de fournir le véhicule, c'est la fiabilité même du service qui est en question : aléas liés aux pannes, défauts d'entretien, enjeux de sécurité routière.

LES PREMIÈRES SÉANCES

LE 16 OCTOBRE 2009

Problématiques et enjeux des acteurs de la ville à domicile

«La ville à domicile : une organisation à construire» par Frédéric de Coninck
«Ville à domicile / Territoire archipel et réseau domiciliaire» par Eric Le Breton, sociologue

Table ronde avec des représentants de l'ADMR, de l'UNA, de Veolia Transports, de La Poste Services à la Personne SA, du Conseil Général du Val-de-Marne

LE 3 DÉCEMBRE 2009

Dans le domicile, jusqu'où ?

«Entrer dans le territoire personnel» par Monique Eleb, sociologue
«Les services de proximité : exploration à travers les quartiers durables» par Taoufik Souami, urbaniste
«Les services à domicile aux Pays-Bas : du berceau au cercueil» par Irène

Cieraad, anthropologue
Témoignages d'expériences de l'aide à domicile et de l'hospitalisation à domicile

LE 10 FÉVRIER ET LE 31 MARS 2010

Les outils, sources d'optimisation des services à domicile ?

«PDA et aides à domicile : retours d'expérience et réflexions sur la

mobilité de ces salariées mobiles» par Marie-Paule Belot, ASSAD
Besançon-Pontarlier
«Être livré chez soi et en fonction de son emploi du temps ou comment révolutionner la livraison à domicile» par Fabien Esnault, Colizen
«La télématique à l'écoute des usages mobiles interconnectés» par Philippe Colliot et Quentin Lerichomme, PSA Peugeot Citroën
«Mettre en relation les

personnes âgées et leur réseau d'aides : enseignements et pistes de réflexion d'une expérimentation» par Jean-Luc Metzger et Marjorie Bied, Orange Labs
«La télémédecine à l'épreuve de ses usagers» par Anne-Briac Bili, sociologue
«Mu by Peugeot : un nouveau service de mobilité pour les PME» par Jean-Paul Durand, PSA Peugeot Citroën

«Les messagers japonais au service des ménages» par Laetitia Dablanc, INRETS
«Se refaire un "chez soi" et un "bureau" à distance ; l'inventivité des travailleurs mobiles pour outiller leur quotidien» par Frédéric de Coninck
«Des acteurs souvent ignorés de l'espace urbain : les professionnels mobiles» par Reinhard Gressel et Christophe Mundutéguy, INRETS

LE 5 MAI 2010

Émergences

LE 17 JUIN 2010

En ville comme chez soi

DES OUTILS POUR INNOVER ?

Les technologies de l'information et de la communication (téléphone mobile, Internet, GPS, etc.) peuvent contribuer à la reconfiguration des services mobiles, par exemple en rationalisant les « tournées » ou en apportant un appui aux salariés en mouvement. Les modes de transport, la transmission de l'information, les relations avec les territoires sont autant de pistes à explorer.

En plus d'Internet, des dispositifs de veille et de télétransmission implantés à domicile suppriment des déplacements inutiles tout en maintenant un contact permanent avec les personnes fragiles. Le téléphone portable, le GPS, le PDA sont des technologies nomades qui équipent de plus en plus souvent la mobilité des salariés.

Les opérateurs de transports publics et les constructeurs automobiles peuvent devenir des partenaires des opérateurs de la ville à domicile. Des offres tarifaires spécifiques, la conception de véhicules adaptés et de centrales de mobilité pourraient contribuer à l'efficacité de ces nouveaux services.

LE PROJET DE L'IVM

Avec le projet « La ville à domicile. Mobilités et services », l'Institut pour la ville en mouvement souhaite mieux comprendre les demandes émergentes, identifier les nouveaux acteurs et les potentialités d'innovation, en particulier dans le domaine de l'organisation du travail et de la mobilité des salariés de ce secteur.

L'objectif est, en partenariat avec des entreprises, des associations et les pouvoirs publics, d'expérimenter de nouveaux dispositifs organisationnels et techniques.

DEPUIS OCTOBRE 2009, UN CYCLE DE RENCONTRES PLURIDISCIPLINAIRES

Sous la direction scientifique de Frédéric de Coninck, l'IVM organise des rencontres réunissant des chercheurs de différentes disciplines, des animateurs des politiques publiques et des collectivités locales mais aussi des représentants du milieu associatif et d'entreprises de services, de téléphonie, de livraison, ainsi que des salariés mobiles. Ces séminaires ont pour objectif de mettre en commun les connaissances et les expériences pour faire émerger des pistes d'innovation. Les correspondants de l'IVM dans les différents pays du monde nourrissent ces échanges par des exemples d'innovations ou de situations locales.

L'ÉQUIPE PROJET

FRÉDÉRIC DE CONINCK,

Responsable scientifique, sociologue à l'École Nationale des Ponts et Chaussées et directeur de l'École doctorale Ville, Transports et Territoires du PRES Paris-Est

ISABELLE EDESSA,

Pilote du projet,
Membre du comité de pilotage de l'IVM

SOLANGE COLLERY,

Contact presse
info@solangecollery.com

LESLIE BELTON,

Chargée de projet
leslie.belton@vilmouv.com
vilmouv@vilmouv.com

L'INSTITUT POUR LA VILLE EN MOUVEMENT /PSA PEUGEOT CITROËN

L'Institut pour la ville en mouvement, créé en 2000 par PSA Peugeot Citroën, contribue à l'émergence de solutions innovantes pour les mobilités urbaines. Il associe des représentants du monde de l'entreprise, des chercheurs et des universitaires, des acteurs de la vie culturelle et associative, des responsables des villes, autour de recherches-actions. Il s'est donné pour mission de tester des solutions concrètes, de permettre les comparaisons internationales, de recenser les approches urbanistiques et architecturales les plus originales. Il mobilise des experts et des compétences pluridisciplinaires, diffuse les connaissances et sensibilise l'opinion aux enjeux que représentent les mobilités pour les sociétés contemporaines.

LES TRAVAUX DE L'IVM SUR LA MOBILITÉ ET LE TRAVAIL

« Domicile-travail, les salariés à bout de souffle », par Eric Le Breton, Les carnets de l'info, 2008.

« Bouger pour s'en sortir, Mobilité quotidienne et intégration sociale », par Eric Le Breton, Armand, Collin, 2005.

« Mobilités urbaines, l'âge des possibles », par Jean-Pierre Orfeuill, Les carnets de l'info, 2008.

« Les métiers du mouvement et l'économie de la ville », Séminaire de la Chaire internationale de l'IVM, 14-15 juin 2007, École nationale supérieure d'architecture Paris-Val de Seine.

http://www.ville-en-mouvement.com/chaire_universitaire/

Les synthèses des séances sont disponibles sur le site de l'IVM: <http://www.ville-en-mouvement.com>

THE PROJECT TEAM

FRÉDÉRIC DE CONINCK

Scientific director, sociologist at the National Institute of Civil Engineering and Director of the City, Transport and Territories Postgraduate School at PRES Paris-Est

ISABELLE EDESSA

Project manager,
Member of IVM's steering committee

SOLANGE COLLERY

Press relations
info@solangecollery.com

LESLIE BELTON

Project coordinator
leslie.belton@vilmouv.com
vilmouv@vilmouv.com

CITY ON THE MOVE INSTITUTE/ PSA PEUGEOT CITROËN

Created by PSA Peugeot Citroën in 2000, the Institut pour la ville en mouvement [City on the Move] exists to contribute to the emergence of innovative urban mobility solutions. It brings together people from the business world, researchers and academics, practitioners from the social, cultural and voluntary sectors and municipal managers, to work on joint action-research projects.

It seeks to test concrete solutions, to promote international comparisons and to identify the most original approaches to urban planning and architecture. It mobilises experts and expertise from multiple disciplines, disseminates knowledge and raises awareness on the challenges that mobilities represent for modern societies.

IVM'S WORK ON MOBILITY AND EMPLOYMENT

« Domicile-travail, les salariés à bout de souffle », by Eric Le Breton, Les carnets de l'info, 2008.

« Bouger pour s'en sortir, mobilité quotidienne et intégration sociale », by Eric Le Breton, Armand Collin, 2005.

« Mobilités urbaines, l'âge des possibles », by Jean-Pierre Orfeuill, Les carnets de l'info, 2008.

« Working on the move and the Urban Economy », International Seminar of the Chair of the City on the Move Institute, June 14-15, 2007, Paris-Val de Seine National School of Architecture.

http://www.ville-en-mouvement.com/chaire_universitaire/

SINCE OCTOBER 2009, A SERIES OF MULTIDISCIPLINARY MEETINGS

Under the scientific direction of Frédéric de Coninck, IVM is running seminars with researchers from different disciplines, public policy leaders and local authorities, together with representatives from the voluntary sector and the service industry, and mobile telephone and delivery companies, to create a pool of knowledge and experience from which to identify potential avenues for innovation. IVM's correspondents from around the world contribute to these discussions through examples of local innovations or experiences.

Through its «The city at home. Mobility and services» project, City on the Move wants to reach a better understanding of emerging demand and identify the new stakeholders and the potential for innovation, in particular with regard to the organisation of the work and mobility of those working in this sector.

Public transport operators and car makers can become partners with home service providers. Targeted price packages, specially designed vehicles and mobility hubs could contribute to the efficiency of these new services.

multipliering. The supermarket chains deliver goods. Insurance companies are adding aid services to their traditional packages. The insurance industry sees home service as an addition to its primary function.

■ Home hospital services, health networks, medical helpines.

■ Telecommunications operators, call centres.

■ Tens of thousands of employees with diverse skills, who are often the only link between the service provider and its customer.

FRAGILE ECONOMIC MODELS

Another shared priority is to stabilise the economic model of the city at home.

Demand is not growing fast enough and is ill-defined. What do consumers and users – whether urban, suburban or rural – want?

In the social and care sector, the non-profit providers are suffering from the dilution of the public subsidies on which their viability depends. For their part, private sector providers, which are smaller and receive less aid, are also facing the risk of failure. What are the obstacles, constraints and problems involved in building an appropriate and viable economic model?

One significant aspect of the service sector which remains invisible (including financially invisible), undervalued and poorly organised, is mobility. What is its role in home services? How do mobile urban workers organise their lives?

All these providers have different functions but the same issues: supplying a long-term service, understanding changing needs, developing new products.

MOBILITY IN HOME SERVICES?

Mobility is a central component of employment in the city at home, but is largely invisible. The mobile professions – whether home help, delivery, hairdressing or catering – are undervalued, underpaid and underpaid. The skill they all need to have – the service relationship – receives little recognition and inadequate training. Employers rarely pay for travel and mileage allowances do not always cover the full costs involved in doing this job: vehicle purchase and maintenance, fuel costs, travel time.

When the employer requires the employees to supply their own vehicle, this can affect the reliability of the whole service: car breakdown, maintenance failures, road safety issues.

TOOLS FOR INNOVATION?

Information and communication technology (mobile phones, the web, GPS, etc.) can help to transform mobile services, for example by rationalising itineraries or supporting employees on the move. Methods of transport, information transfer and area links are other fields to be explored. In addition to the web, home monitoring and remote transmission systems can reduce unnecessary journeys, whilst maintaining permanent contact with vulnerable people. Handheld technologies like cell phones, GPS and PDAs increasingly help mobile employees in their work.

They all have to find ways of organising their remotely in situations where they are often working alone.

EMERGENCES

ways that mobile workers kit out their day-to-day lives” by Frédéric de Coninck
“Often neglected users of urban space: mobile workers” by Reinhard Gressel and Christophe Mundutéguy, INRETS

MAY 5 2010

JUNE 17 2010

Both out and about and at home

PROBLEMS AND PRIORITIES OF THE CITY AT HOME

“The City at Home: a structure to build” by Frédéric de Coninck
Val-de-Marne General Council
Personne SA and the Veolia Transports, (national aid union), association), UNA

“Entering personal space” by Monique Eleb, sociologist
“Local services: exploration through sustainable neighbourhoods” by Taoufik Souami, urban planner

“PDAs and home help: feedback and ideas on the mobility of these mobile workers” by Marie-Paule Belot, ASSAD (home care anthropologist)

“Mu by Peugeot: a mobility new service for SMEs” by Jean-Quentin Lerichomme, PSA Peugeot Citroën
“Connecting elderly people and their help network: lessons and ideas from an experiment” by INRETS
“Setting up a remote

EXAMPLES OF EXPERIMENTS IN HOME HELP AND HOME HOSPITAL SERVICES

Examples of experiments in home help and home hospital services
FEBRUARY 10
MARCH 31 2010
“Technological tools, helping to improve home services?”
“PDAs and home help: feedback and ideas on the mobility of these mobile workers” by Marie-Paule Belot, ASSAD (home care anthropologist)

AT HOME, BUT HOW FAR?

“Entering personal space” by Monique Eleb, sociologist
“Local services: exploration through sustainable neighbourhoods” by Taoufik Souami, urban planner
“PDAs and home help: feedback and ideas on the mobility of these mobile workers” by Marie-Paule Belot, ASSAD (home care anthropologist)

THE FIRST SESSIONS

OCTOBER 16 2009
Problems and priorities of the city at home
“The City at Home: a structure to build” by Frédéric de Coninck
Val-de-Marne General Council
Personne SA and the Veolia Transports, (national aid union), association), UNA
La Poste Services à la Espace” by Monique Eleb, sociologist
“Local services: exploration through sustainable neighbourhoods” by Taoufik Souami, urban planner
“Home services in the Netherlands: from cradle to grave” by Irene Cieraad, anthropologist

la ville à domicile

à domicile
à domicile
à domicile
à domicile

CITY AT HOME

Mobility and services

To meet this wish, a whole range of home services and care arrangements are required.

■ For many working people, time poverty has become a daily challenge. Working time amongst the people with the highest qualifications is on the rise, up from 40 hours to around 43 on average (INSEE).

Household modernisation and the use of paid domestic services have enabled this group to claw back leisure time. Having time for oneself means cutting the time spent on domestic activities and delegating some of them.

■ Urban resources and activities are increasingly dispersed. The shift of housing to the outskirts and of jobs to the inner city, and the fragmentation of economic activities, have transformed the city into a multitude of fragmented territories, connected up in different ways.

Profound changes are taking place in the patterns of travel between different areas, in methods of transport and in the purpose and timeframes of journeys. In France, mobility has increased and become more complex in the last four decades. Since 1994, it has stopped rising and is even falling in conurbations with more than 100,000 people (National Transportation Surveys). Today, a new phenomenon seems to be emerging. At the same time as local shops are returning to the inner city, e-commerce and home delivery are on the rise:

In cities, people generally travel to urban amenities. However, we are currently witnessing the emergence of new forms of access to the different resources the city offers in terms of health, information and culture, employment and consumption. Home services are changing, taking on new forms. New markets are coming into existence. The sources of these changes are multiple:

- In France, the over 60s now represent 20% of the population. By 2030, the figure will be 30% (INSEE). Increased longevity and the fear of losing independence are associated with people's desire to stay in their own homes as long as possible.

