

35 HEURES :
USAGES DU TEMPS et ARTICULATION DES TEMPS SOCIAUX
EN ILE DE FRANCE

Jean-Yves Boulin
Christian du Tertre
résumé du rapport de juin 2000

Cet article synthétise les principaux enseignements d'une étude de faisabilité d'une recherche-action devant être menée sur les territoires de St Denis et de Cergy dans l'objectif d'une appréhension territorialisée des nouvelles données temporelles résultant de la mise en œuvre des 35 heures. L'objectif d'un tel travail, effectué dans le cadre de l'Observatoire des temps et du travail mis en place à l'initiative de la DRTEFP, est d'appréhender dans le même mouvement les implications pour les entreprises, leurs salariés et les collectivités locales de cette vaste transformation. Il s'agit, à terme, de dégager la pertinence de nouvelles formes de dialogue social qui pourraient se déployer aux échelons locaux et qui impliqueraient une large palette d'acteurs, ceux du dialogue social classique (entreprises, syndicats et salariés), mais également les collectivités locales et la société civile.

Présentation générale de la recherche-action

L'hypothèse structurante de cette recherche-action repose sur la proposition suivante : les processus de réduction et d'aménagement du temps de travail constituent un levier, essentiel, du développement des entreprises¹ et des collectivités territoriales dans lesquelles ces entreprises sont implantées. L'Aménagement et la Réduction du Temps de Travail sont perçus, également, comme pouvant favoriser une amélioration de la qualité de la vie et un meilleur fonctionnement social.

Quatre hypothèses, étroitement articulées les unes aux autres, structurent cette recherche-action :

- les incidences de l'ARTT sur les usages du temps dépendent avant tout des modalités et des conditions de sa mise en œuvre ainsi que des liens préexistants entre les sphères du travail et du hors-travail² ;
- les formes que prennent les nouveaux agencements temporels, ont une incidence directe sur la dynamique des services, notamment des « activités immatérielles et relationnelles »³ ;
- l'ampleur des effets de l'ARTT sur les dynamiques territoriales est dépendante de l'apparition de nouvelles formes de régulation du temps, et de nouveaux dispositifs institutionnels qui impliquent les différents types d'acteurs économiques et sociaux que regroupe le territoire ;

¹ prises au sens large, entreprises privées, entreprises publiques, associations, coopératives...

² Anxo et alii, 1998.

³ nous abordons la dynamique des services sur la base de quatre « configurations productives » différentes : les « services logistiques », « les services de maintenance-réparation », « les services informationnels » et « les services immatériels et relationnels ». Ces derniers reposent, quant au fond, sur une synchronisation essentielle des temps de production des prestataires et d'appropriation des bénéficiaires (du Tertre 1999).

- la relation entre l'ARTT et l'emploi est conçue, ici, comme associée, au delà des seuls effets « de partage du travail », aux effets de développement des activités de service, tant au sein des secteurs relevant du tertiaire qu'au sein des secteurs industriels.

La méthodologie adoptée s'appuie sur la constitution d'un panel d'entreprises/établissements implantés sur deux territoires : Saint-Denis (93) et Cergy-Pontoise (95). Un des objectifs est en effet d'analyser les interactions qui peuvent se nouer entre, d'un côté, les transformations liées à l'ARTT au sein des établissements étudiés (changement dans les modes d'organisation du temps de travail ; impact sur les modes de vie des salariés), de l'autre, la nature, la localisation ainsi que les modalités d'organisation temporelle des activités de service aux différents échelons municipal et régional (transports, activités socioculturelles, activités sportives, services administratifs et d'intérêt général etc.). La recherche-action aura à évaluer comment se met en place une régulation par l'articulation entre les différents systèmes d'horaires et modalités d'usages du temps et si de nouvelles régulations des différents temps sociaux apparaissent dans un espace territorial donné. Un de ses objectifs est de contribuer à faire naître de telles régulations via la constitution de groupes de discussion, de réseaux d'acteurs, de nouveaux dispositifs institutionnels qui favorisent des dynamiques de coproduction de temporalités propres aux territoires étudiés. Ces dynamiques seraient fondées sur leurs spécificités économiques (les entreprises), sociales (les salariés et les autres habitants du territoire) et culturelles (les pratiques, les représentations, les valeurs et symboliques attachées au différents temps sociaux et séquences temporelles les modes d'articulation entre l'économique et le social).

Pour réussir, cette recherche-action a besoin de s'appuyer sur une relation de confiance continue entre les responsables des entreprises/établissements choisis, les représentants des organisations syndicales et/ou des institutions représentatives des salariés, et les membres des institutions territoriales concernées. Elle nécessite du temps, une continuité dans l'engagement des différents types d'acteurs qui lui sont associés.

La première phase de cette recherche-action qui consistait à réaliser une étude de faisabilité, s'est achevée en juin 2000. Elle s'est conclue par un constat essentiel : les entreprises contactées acceptent que l'équipe de recherche puisse les rencontrer à intervalle régulier et que des entretiens avec des salariés puissent être régulièrement organisés ; il en est de même des responsables des deux collectivités locales retenues qui appréhendent la problématique et la démarche avec un fort intérêt. Les conditions de réussite du projet apparaissent ainsi réunies.

Le rapport de recherche relatif à cette première phase se présente en trois parties : une première rassemble les éléments de problématique sur le lien temps de travail / temps hors travail ; la seconde, un cadrage de l'évolution des activités, du taux d'activité des ménages, des emplois et des modes de vie, en l'Ile-de-France (ces évolutions sont analysées au regard des enjeux de synchronisation temporelle et du développement des activités de service). Une troisième partie présente les deux territoires retenus et rassemble les éléments de politique municipale sur les questions de la régulation des temps sociaux.

I L'articulation temps de travail / temps hors travail : le contexte spécifique des services immatériels et relationnels, l'impact de l'ancrage territorial

Le débat sur le temps de travail a été, depuis 1982 (39h, droit à la retraite à taux plein à 60 ans et 5ème semaine de congés payés), essentiellement articulé à la politique de l'emploi. Des effets que pourrait avoir le temps de travail sur les usages du temps et l'articulation des temps sociaux, d'un côté, et sur le développement des services de l'autre, il n'était guère question. Les simulations étaient centrées sur les effets directs du « partage du travail » sur l'emploi, très peu sur les effets induits quant à la croissance de la demande de services provoquée par les transformations des disponibilités temporelles. Rares ont été les recherches et études⁴ qui se sont intéressées à l'impact que l'ARTT, la diversification des horaires et des rythmes de travail, pouvaient avoir sur la vie quotidienne et les modes de vie (Boulin/Cette/Verger, 1998 ; Anxo et alii, 1998 ; CFTD, 1998). Fort peu s'intéressaient, alors, à l'effet de l'évolution des modes de vie et des évolutions temporelles sur la demande de services des ménages et des entreprises. Toutefois, la généralisation des 35 heures a relancé les débats sur les effets directs et indirects des processus d'ARTT.⁵

Une approche socio-économique et institutionnaliste des rapports entre le travail et le hors travail

La problématique mise en oeuvre par la recherche-action prend en compte les principales évolutions des temps sociaux, notamment après ARTT, et identifie les facteurs qui influencent l'articulation travail / hors travail⁶.

L'évolution des temps quotidiens des français et l'ARTT.

* L'INSEE a réalisé une enquête emplois du temps en 1998/99 auprès de 16 000 personnes âgées de 15 ans et plus⁷. Une première publication (Dumontier/Pan Ké Shon, 1999) permet de faire le point sur la façon dont la journée de 24h est utilisée. Cinq grandes catégories de temps sont mises en évidence : le temps physiologique, le temps travail professionnel et de formation, le temps domestique, le temps de loisirs et enfin le temps de sociabilité, ces deux dernières catégories étant le plus souvent regroupées sous le terme temps libre⁸.

⁴ Dans d'autres pays, par exemple ceux où la RTT était à l'oeuvre, tel l'Allemagne, des travaux de ce type ont pu être recensés (Garhammer, 1995 ; Hörning/Gerhard/Michailow, 1995 ;). Mais, on a pu également repérer des travaux qui s'inquiétaient des effets de l'augmentation du temps de travail sur les conditions de vie et les usages du temps, notamment aux Etats-Unis (Schor, 1991).

⁵ Voir notamment, Dayan, J.L. (1999) ; Ministère de travail (1999) ; Meda, D. (2001), Estrade, Méda, (2001) ainsi que tous les développements autour de la problématique des temps de la ville qui ont émergé en France depuis deux années (cf. Boulin, J.Y. et Mückenberger, U ; 2002)

⁶ Les travaux auxquels il est fait référence dans ce rapport de synthèse sont aujourd'hui un peu datés, notamment la partie relative aux effets des 35h sur les modes de vie qui, depuis, ont fait l'objet de plusieurs études quantitatives (Estrade, Meda (op.cité) et qualitatives (Boulin, J.Y. ; du Tertre, C. (2001).

⁷ enquête menée en partenariat avec la DARES - Ministère de l'Emploi - et le Commissariat Général du Plan. Ces enquêtes budgets-temps ou emplois du temps sont menées de façon récurrente en France depuis 1966 et permettent ainsi de mesurer les évolutions dans les usages du temps.

Les salariés occupés à temps plein (dont les enseignants ont été exclus en raison du caractère composite de leur temps de travail) connaissent une augmentation de leur temps de travail entre 1986 et 1999 puisqu'il passe de 8h21 à 8h29. Les auteurs soulignent les effets de structure notamment le poids croissant de la population cadre dont la durée du travail, au sein du secteur privé, a augmenté d'une demi-heure entre 1986 et 1999. ;

Le temps physiologique (sommeil, soins personnels, repas), stabilisé à 11h22 pour les hommes actifs occupés, en hausse de 3 mn pour les femmes actives (de 11h32 à 11h35 entre 1986 et 1999) demeure celui qui occupe la part la plus grande de la journée. Le temps consacré aux tâches domestiques, y compris les soins aux enfants et autres personnes dépendantes, le bricolage, le jardinage et les soins apportés aux animaux baisse très légèrement, de 4 minutes en 13 ans. L'inégalité entre les hommes et les femmes est ici flagrante et la comparaison des deux années de référence atteste d'une faible évolution du partage des tâches : 8mn de plus pour les hommes actifs occupés (de 1h51 à 1h59 par jour ; 1mn de moins pour les femmes (de 3h49 à 3h48)

Le temps libre (loisirs et sociabilité dans la nomenclature de l'INSEE) a augmenté de près d'une demi-heure en moyenne générale, c'est-à-dire, actifs et inactifs confondus (26 mn exactement) en 13 années passant de 4h05 à 4h31 par jour entre 1986 et 1999. Cependant, pour les actifs occupés, il n'a augmenté que faiblement, de 8mn pour les hommes (de 3h36 à 3h44) et de 14mn pour les femmes (de 2h48 à 3h02). A l'intérieur de ce temps, ce sont les loisirs proprement dits (télévision, lecture, promenade, jeux, sport) qui voient leur part augmenter (le temps qui leur est consacré en moyenne passe de 3h07 à 3h35), le temps de sociabilité passant lui de 58mn à 56mn. Mais il convient ici de souligner les limites des classements opérés par l'INSEE, qui incluent, notamment, la totalité du bricolage et du jardinage dans les tâches domestiques, c'est à dire dans les temps contraints alors même que beaucoup déclarent accomplir ces tâches « avec plaisir ».

S'agissant des loisirs eux-mêmes, le temps consacré à la télévision reste dominant puisque ce temps qui représentait déjà plus de la moitié du temps de loisir en 1986, devient désormais largement majoritaire avec plus de 2h (2h07) d'écoute en 1999 sur un temps de loisir de 3h35 (21mn de progression entre 1986 et 1999). Les autres activités de loisirs apparaissent très émiettés par rapport à l'icône télévisuelle, le temps de lecture baissant de 2mn (de 27 à 25mn), tandis que les temps consacrés à la promenade (qui passe de 15 à 20mn), aux jeux (plus 6mn, de 10 à 16mn) et aux sports (qui passe de 8 à 9mn) sont en augmentation. Si l'on croise les données de l'enquête emploi du temps avec celles issues de l'enquête du Ministère de la Culture et de la Communication sur les pratiques culturelles des français en 1997 (Donnat, 1998), on observe une augmentation des activités de loisirs qui s'exercent hors du foyer. L'enquête INSEE indique une augmentation du temps consacré à la promenade et aux sports, ce qui confirme la tendance déjà observée en 1986, tandis que celle menée par le Ministère de la Culture révèle un accroissement de l'aspiration à déployer des activités de loisirs hors du foyer : celles-ci recueillent la préférence de 69% des personnes interrogées en 1997 contre 62% en 1989. S'agissant de pratiques plus liées au tourisme, l'enquête du Ministère de la culture indique qu'environ la moitié des français est partie au moins une fois en week-end en 1997 et que 61% ont pris au moins 4 jours consécutifs de vacances (63% en 1989). L'enquête souligne également la tendance déjà évoquée au

⁸ Les données quantitatives sont des moyennes qui nécessitent des approfondissements et des affinements en fonction de la situation des individus : sexe, âge, PCS, type d'activité, nombre d'enfants, personne vivant seul ou en couple etc.

fractionnement des congés annuels puisque la durée moyenne des séjours est passée de 21 jours en 1989 à 19 jours en 1997.

Il convient, cependant de garder à l'esprit que les résultats de ce type d'enquête se situent dans un contexte de modification du volume et de la structure de l'emploi, d'augmentation de la durée du travail des salariés à temps plein, avant que les effets des lois Robien et Aubry puissent apparaître sur un plan macro.

L'impact des 35 heures sur les modes de vie et les usages du temps

* Une première enquête qualitative avait été menée en France et en Suède sur les effets des processus d'ARTT⁹. Les résultats de cette enquête pionnière ont été confirmés par la suite, tant au travers d'enquêtes quantitatives (Estrade et alii, 2001) que qualitatives (Boulin/du Tertre, 2001 ; CFDT, 2001). Le premier résultat significatif de ces enquêtes concerne l'usage du temps dégagé par la réduction du temps de travail : il n'est pas consacré à de nouvelles activités mais, avant tout, utilisé aux activités préexistantes qui sont enchaînées selon des rythmes plus lents, entrecoupées de périodes de repos, de détente dans l'environnement immédiat. Bien sûr, certains utilisent ces nouvelles disponibilités temporelles pour s'investir dans de nouvelles activités mais le constat le plus immédiatement sensible est bien celui d'une modification des rythmes de la vie quotidienne, à l'inverse de ce que l'on peut observer en ce qui concerne les rythmes de travail qui, avec les nouvelles mesures d'aménagement-réduction du temps de travail tendent à s'intensifier, à se densifier. Cependant, après une période de latence, les temps dégagés sont partiellement réinvestis d'abord dans les activités domestiques et familiales, ensuite dans les loisirs et la vie sociale hors travail.

L'allocation d'une partie du temps libéré aux tâches domestiques concerne surtout les femmes, mais parfois également certains hommes lorsque ce sont eux qui bénéficient de la baisse du temps de travail tandis que leur conjointe exerce une activité à plein temps dans une autre entreprise. Il n'y a toutefois pas inversion des rôles sociaux, les hommes se contentant au mieux d'alléger la charge de leur partenaire. On observe, également, des modifications dans l'agencement temporel des tâches : dans tous les cas, une tendance nette à libérer le week-end.

Si le desserrement des contraintes temporelles dans l'espace familial est perçu comme source d'une meilleure harmonie familiale, il apparaît que les nouveaux horaires peuvent également perturber la vie familiale. En réalité, le travail en équipes, les horaires décalés, le travail de nuit ou en VSD, les longues semaines de travail résultant de l'annualisation posent de redoutables problèmes de synchronisation des rythmes familiaux.

Les principales activités de loisir développées par les salariés durant leur temps libre se déclinent d'autant plus immédiatement sous forme de repos et de détente que ceux-ci sont confrontés à des conditions de travail pénibles et à des horaires atypiques. Cette volonté de rompre avec un rythme trépidant favorise le repli sur l'univers domestique. Dans ces conditions, l'essentiel des activités de loisir se déroule au sein de l'espace privé, en relation étroite avec les autres membres du foyer. Cette centralité du domicile est particulièrement marquée pour les femmes dont les loisirs sont assez étroitement articulés à la vie familiale. De leur côté, les

⁹ L'enquête comparée France-Suède (Anxo et alii, 1998). Les résultats de cette enquête portent sur des cas de réduction-réorganisation du temps de travail qui ont été mis en oeuvre avant la mise en oeuvre des lois Robien et Aubry.

hommes poursuivent et accentuent surtout leurs engagements antérieurs, la pratique du sport étant la plus prisée.

Reste qu'avec l'ancrage sociétal des 35h, les dernières enquêtes laisse penser que ce mouvement se traduira globalement par une augmentation du temps de loisir qui prendra, pour certains, la forme de petites vacances, notamment la généralisation à de nombreuses catégories de salariés du rythme de l'éducation nationale (une semaine tout les deux mois) pour ceux qui ont des enfants scolarisés, pour d'autres celle de courts séjours encore fortement ancrés autour du week-end en raison de l'offre temporelle des voyagistes et des professionnels du tourisme, pour d'autres encore celle de la dissémination des activités de loisir dans le proche environnement (loisir et tourisme de proximité, promenade, activités sportives) et sur la semaine. Les variables revenu et offre d'activités par les collectivités territoriales joueront de ce point de vue un rôle clé. S'agissant de la nature des loisirs, on peut émettre l'hypothèse que si la RTT à 35 heures est effective et que s'affirme la tendance au dégagement de blocs de temps libre sous la forme minimale de demi-journées, le temps passé devant le téléviseur se stabilisera ou diminuera, concurrencé alors par des activités extérieures qui ont la faveur des français (Donnat, op.cité) ou encore par des activités de formation. La plus ou moins grande maîtrise conférée aux salariés dans la façon de gérer le positionnement de leur RTT sur la journée, la semaine, le mois, l'année voire sur le cycle de vie sera également déterminante.

Ces enquêtes convergent aussi sur le constat d'un investissement croissant des mères mais aussi des pères dans les soins apportés aux enfants (éducation, accompagnement durant leurs activités périscolaires, loisirs partagés). Toutefois, on émettra ici l'hypothèse que le fait que la modalité privilégiée de la RTT soit le dégagement de blocs de temps libre constituera un frein à une meilleure répartition des tâches ménagères entre les sexes. Les premières enquêtes montrent, en effet, qu'elle n'est absolument pas modifiée par les évolutions en cours. Les tâches domestiques où les soins à apporter aux enfants s'effectuent en effet au quotidien alors même que la RTT quotidienne ne concerne que 24% des salariés passés aux 35h.

Le constat général que l'on peut retirer de ces analyses est que l'on est loin de la "Harried Leisure Class" analysée par S. Linder (1970), mais l'on n'est pas non plus en présence d'individus confrontés à la peur du temps libre, attitude qu'avait pu déceler W. Grossin dans ses travaux relatifs aux anticipations temporelles (Grossin, 1981). Seuls quelques cadres ayant dépassé la cinquantaine dont la référence centrale demeure le travail, ou les employées non titulaires travaillant dans des emplois à temps partiel court (la faiblesse de leur revenu ainsi que la précarité de leur situation les tendent tout entier vers le travail), ou encore des OS travaillant en horaires décalés vivant seuls ou en rythme inversé par rapport à leur compagnon ou compagne, laissent apparaître le sentiment que le temps libre est pour eux un temps vide. Au demeurant, il convient de souligner à l'aune des dernières enquêtes que les cadres apparaissent les grands gagnants des 35h et qu'ils tendent à développer plus que les autres catégories des activités hors-travail. Compte tenu de la composition de la population active francilienne au sein de laquelle les cadres sont fortement représentés (cf.infra), on peut en inférer à terme des mutations importantes dans les rythmes quotidiens, hebdomadaires et annuels des franciliens.

Les facteurs influençant l'articulation travail/hors-travail

Au delà de l'analyse des usages du temps il convient de porter son regard sur les facteurs qui influencent l'évolution du rapport entre temps de travail et temps hors travail. Il nous semble important de souligner trois facteurs : les modalités d'ARTT ; les difficultés, d'ordre subjectif, à opérer une coupure entre temps de travail et temps hors travail ; la diversité et la qualité de l'offre de services situés territorialement.

* Les modalités de l'ARTT

Expérimenter un nouvel horaire de travail signifie tout d'abord une réorganisation de l'ensemble de son mode de vie (organisation familiale, garde d'enfants, vie sociale...). Trois éléments liés aux changements du temps de travail opèrent un rôle déterminant mais différencié dans les évolutions concernant les utilisations du temps hors travail : l'ampleur, les modalités de l'ARTT et la régularité des horaires.

L'ampleur de la réduction du temps *de travail* a un impact mécanique sur la quantité de temps libéré et par conséquent sur le "vécu" du temps hors travail. En dessous d'un certain volume de réduction du temps de travail, l'incidence sur les modes de vie et les représentations apparaît marginale. Certes, toute réduction de la durée du travail est généralement bien accueillie par les salariés, dans la mesure où elle permet de desserrer les contraintes temporelles, mais si son volume est faible, l'effet sur la demande de services est pratiquement nul.

Les modalités de la réduction du temps de travail et la distribution des plages de temps hors-travail jouent un rôle central dans l'appréciation portée sur le hors-travail dans la mesure où elles déterminent les possibilités d'usage du temps libéré. En influençant la distribution quotidienne, hebdomadaire ou annuelle des séquences temporelles dévolues au hors-travail, elles interagissent avec la valeur socioculturelle attribuée à chacune de ces périodes. Si les modalités d'organisation du temps hors-travail jouent un rôle important dans la satisfaction des salariés, la distribution de ce temps sur la journée et/ou la semaine interfère sur la perception de l'articulation travail/hors-travail.

La plus ou moins grande régularité des horaires de travail joue sur la qualité du temps hors travail dans la mesure où elle conditionne les possibilités de planifier les activités et d'articuler le temps de travail avec les autres temps sociaux, singulièrement ceux qui sont soumis à des régulations horaires (services administratifs et privés, transports, écoles, etc.). Or la plupart des mesures mises en oeuvre visent à adapter au plus près l'offre aux fluctuations de la demande, ce qui génère le plus souvent une grande irrégularité dans les horaires.

* Les frontières entre temps de travail et temps hors travail dans les activités immatérielles

Les activités immatérielles et relationnelles mobilisent largement la subjectivité des hommes et des femmes au travail. C'est notamment le cas pour les activités de régulation et de conception dans l'industrie, dans la construction ou dans les services. Il en est de même pour les situations de face-à-face. Or cette subjectivité des salariés reste mobilisée en dehors des situations de travail à proprement parlé, en dehors du site de travail. La dimension immatérielle et relationnelle de l'activité a, ainsi, une incidence sur les frontières entre travail et hors travail. En réalité, cette coupure devient difficile à opérer de manière nette, à repérer. La subjectivité des

salariés vis-à-vis de leur situation de travail, vis-à-vis de leur responsabilité n'a pas véritablement de frontière précise.

Ceci ne signifie pas qu'aucune séparation ne se produit, ou qu'aucune relation de cause à effet ne peut être analysée. Mais la référence au hors travail doit être à nouveau investie, les coupures représentant des processus de démobilisation par étape, des processus temporels à analyser pour eux mêmes. Les modalités d'ARTT seront, alors, d'autant plus importantes à appréhender et à référer à la réalité des activités menées par les salariés.

* La qualité de l'offre territoriale de services

D'autres facteurs vont influencer le rapport qui se constitue entre le travail et le hors travail. Ils concernent l'ampleur et la diversité, sur les territoires¹⁰ considérés, des offres de services accessibles aux demandeurs potentiels. Selon les types de services, les conditions de mobilité des prestataires et des bénéficiaires, les offres de services ont des capacités d'attractivité à des échelles différentes, sur des zones différentes. Par leur politique de transport, d'ouverture des services publics..., les territoires ont une influence spécifique sur les conditions d'attractivité des services, car leur action a un impact sur les contraintes temporelles des salariés.

Temps de travail, activités productives et dynamiques territoriales

La dynamique des services et le temps

La dynamique de développement des activités de service est dépendante de l'organisation des temps sociaux. Trois séries de remarques et d'observations peuvent être présentées : les premières concernent l'existence de plusieurs configurations productives de services qui n'ont pas la même dépendance vis-à-vis des contraintes temporelles liant prestataires et bénéficiaires ; les secondes traitent des conditions d'accessibilité aux services ; les troisièmes abordent le contenu différencié du temps de travail au sein des organisations productives, c'est-à-dire l'évolution de la « composition organique du temps de travail ».

* L'existence de plusieurs « configuration productives » de services

Les activités de service, comme les activités industrielles peuvent être appréciées sur la base du concept de « configuration productive », c'est-à-dire des caractéristiques qui lient le travail, l'organisation et les technologies au regard de la finalité productive de l'activité. On peut établir une distinction entre :

- les « services logistiques » chargés de stocker, transporter, mettre à disposition des biens matériels, voire des personnes ;
- les « services de réparation-maintenance » qui prennent en charge la restitution de la valeur d'usage des biens et des équipements ;

¹⁰ On entend, ici, par territoire un espace construit socialement et institutionnellement : local (municipalité, agglomération), régional, national.

- les « services informationnels » qui formalisent une information, l'archivent, la restituent ; qui la traitent et la font circuler. Il s'agit tant des activités administratives traditionnelles que des activités informationnelles s'appuyant sur les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (les NTIC) ;

- les « services immatériels et relationnels » qui reposent quant au fond sur une coproduction bénéficiaire / prestataire, une relation de service qui implique un face-à-face structurant de l'activité.

Pour les deux premières catégories de services, les contraintes de synchronisation temporelle prestataires / bénéficiaires dépendent du « support » sur lequel s'exerce le service. Si la finalité du service peut s'exercer sur un objet disjoint du bénéficiaire (transport de marchandises, ventes par correspondance ou par commerce électronique, réparation automobile...) les synchronisations temporelles prestataires / bénéficiaires sont peu contraignantes. Seules les situations de transport de personnes, les situations commerciales qui imposent un face-à-face avec les clients et la maintenance sur le site du bénéficiaire, obligent à une telle synchronisation.

Pour la troisième catégorie de services, le traitement de l'information peut se réaliser en temps différé ou en temps réel sur la base de l'usage des NTIC. Les contraintes de synchronisation sont, alors, très réduites. Elles concernent surtout les difficultés de passer d'une information informelle à une information formalisée.

Pour la quatrième catégorie de services, les contraintes de synchronisation sont extrêmement fortes. En effet, les activités immatérielles et relationnelles reposent sur une relation de service qui engage le prestataire comme le bénéficiaire. La qualité de cette relation a une incidence sur l'efficacité productive et la qualité du résultat de la prestation. Les enjeux temporels sont ainsi décisifs.

Cette présentation par « configuration de services » reste d'ordre analytique. La réalité est toujours plus complexe, une entreprise mettant en œuvre un ensemble d'activités qui relèvent de configurations différentes. Les services apparaissent, ainsi, souvent liés à des enjeux de coordination prestataires/bénéficiaires qui constituent des systèmes de contraintes temporelles pour les deux types d'acteurs. Mais il faut remarquer que ces contraintes se présentent sous trois dimensions qui sont liées les unes aux autres : des tensions liées aux horaires, des tensions liées aux temps de transport, des tensions liées à la proximité géographique des activités.

* Evolution de la « composition organique du temps de travail »

La recherche de compétitivité hors coût, (notamment par la qualité, la diversité, les délais d'innovation...) conduit les entreprises industrielles comme de services à faire évoluer la « composition organique du temps de travail » ; c'est-à-dire à modifier la part du temps consacrée aux activités directement productives, celle réservée à la régulation des activités, et celle réservée aux différents « temps connexes » qui constituent des « investissements immatériels »¹¹ (formation, information, recherche & développement, socialisation des retours d'expériences, procédures d'évaluation...).

¹¹ Ce dernier enjeu est d'autant plus important à analyser qu'une interrogation demeure à propos du mode de financement ou du mode de comptabilité de ces investissements.

Au cours des processus d'ARTT, les entreprises sont, généralement, amenées à analyser l'utilité des différentes séquences de temps. Des logiques de court terme cherchant à supprimer « les temps morts » et à augmenter l'intensité du travail, s'opposent à des logiques de moyen/long terme qui accordent une place significative aux « temps connexes ». Cette opposition court terme, moyen/long terme est significative de recherche différente de compétitivité, compétitivité prix ou hors prix. Les modalités de l'ARTT ont des effets importants à analyser sur ces enjeux organisationnels.

La dynamique territoriale et les temps sociaux

Si l'on s'en tient aux hypothèses et tendances relatives aux évolutions du temps de travail et des modes de vie, on retiendra que le phénomène essentiel dans l'avenir résidera dans le fait que les individus auront, d'une part plus de temps libre, d'autre part une organisation du temps beaucoup plus fragmentée qu'aujourd'hui. Le phénomène qui va aller en s'accélégrant est celui de la diversification des temps travaillés et en conséquence, une probable recomposition de l'articulation entre les temps sociaux.

L'approche la plus commune en France est, comme dans le cas du lien avec les modes de vie, de nature déterministe : l'entrée dans ce type de questionnement provient des transformations du temps de travail dont on cherche à mesurer les conséquences.

Des exemples observés dans d'autres pays indiquent l'existence d'une autre approche de ces problèmes. Ainsi en Italie, les politiques temporelles se présentent comme une action publique territoriale dans l'objectif de conciliation entre temps sociaux. Dans ce pays, les réflexions en matière de temps ont porté sur la mobilité au sein des agglomérations, la qualité des services publics, la protection et l'aménagement des espaces publics, l'égalité entre les genres... La plupart de ces initiatives ont été conduites par des municipalités en liaison avec les citoyens après le vote de la loi relative à la réforme des administrations publiques (loi 142 de 1990). Des exemples similaires, quant au fond, ont pu être observés en Allemagne, en Finlande, au Pays-Bas. Ils commencent à émerger en France.

Dans ce dernier cadre, on perçoit des nouvelles formes d'implication des collectivités territoriales qui touchent des enjeux en prise avec des problèmes de temps sociaux : les questions de transport ; les dynamiques de professionnalisation ; le renouvellement du dialogue social intégrant des nouveaux acteurs collectifs (associations d'usagers, de chômeurs,..) et de nouvelles pratiques citoyennes. La recherche-action présentée, ici, s'inscrit dans ce mouvement de réflexion et d'engagement.

II

Les spécificités socio-économiques de l'Ile de France et les enjeux temporels

Les caractéristiques socio-économiques de la région Ile-de-France vont avoir un impact sur les rapports qui s'établissent entre le temps de travail et le temps hors travail d'un côté, le développement des activités de services, notamment immatérielles et relationnelles, de l'autre. Les éléments de cadrage concernant les évolutions de la structure productive, celles du taux d'activité des habitants de la région, celles de la structure de l'emploi et celles des modes de vie, permettent de mieux appréhender l'importance des régulations temporelles, l'exigence de nouvelles dynamiques institutionnelles abordant ces enjeux.

Les transformations de la structure des activités seront, tout d'abord, analysées de manière à dégager les grandes tendances du secteur tertiaire et de l'industrie. Il apparaît, en particulier, intéressant d'apprécier le développement des activités de services « immatériels et relationnels » impliquant une forte « relation de service ». De ce point de vue, la question de la synchronisation des temps de production et d'appropriation des services apparaît centrale. Pour les entreprises, la réorganisation des temps de travail pose le problème de la place des investissements immatériels dans leur recherche de compétitivité, c'est-à-dire les temps de coordination, de formation et de régulation collective... Pour les ménages, la capacité à accéder aux services suppose une organisation particulière du temps hors-travail, qui entre parfois en contradiction avec l'évolution de leurs horaires de travail. Enfin, les collectivités territoriales doivent se mettre en situation d'anticiper les évolutions, les externalités produites par les changements de l'organisation du travail dans les entreprises et leurs effets sur les modes de vie des salariés qui induisent des mutations dans les demandes de services, tant en termes temporels que spatiaux.

Le taux d'activité a, de son côté, des répercussions sur les conditions d'utilisation des services compte tenu des temps contraints qui leur sont associés. D'un côté les temps contraints provoquent certaines demandes, de l'autre, les temps libres peuvent en susciter d'autres. Cette question peut être analysée de manière générale ou spécifique, notamment vis-à-vis des femmes, des jeunes et des seniors. La consommation des services de proximité, des services socio-culturels ou sportifs... se trouve, aussi, liée aux niveaux de revenus des ménages.

L'analyse de la structure de l'emploi, des PCS, du chômage et de la précarité doit permettre de mieux cerner les formes d'engagements professionnels, les difficultés d'insertion d'un côté, le contenu des demandes de services et des contraintes temporelles de l'autre.

Enfin, la description de l'évolution des modes de vie, du temps de travail formera un cadre contextuel d'appréciation des évolutions précédentes.

Une tertiarisation de la structure productive marquée par la montée des activités immatérielles

Le système productif francilien se caractérise comme pour l'ensemble de la France par une croissance des activités tertiaire et un recul des activités industrielles. Il faut cependant remarquer d'abord, que le poids des services est plus important en Ile-de-France que dans l'ensemble de la France métropolitaine, ensuite, que des disparités existent au sein même de l'Ile de France, enfin, que le processus de tertiarisation touche l'industrie elle-même qui demeure très active.

Si sur le plan de la structure de l'activité économique, l'Ile de France est marquée par la montée en puissance des activités de services au détriment des activités industrielles et agricoles, une approche plus fine des services montre que leur développement ne se fait pas de manière identique. La structure de l'activité francilienne est marquée par le dynamisme des services immatériels et relationnels. La répartition des activités de services et leur poids respectif dans l'emploi régional montrent la place importante des activités à forte intensité relationnelle, autrement dit pour lesquelles les dimensions de face à face sont fortes.

Cette évolution du système productif fait émerger, avec plus d'acuité qu'auparavant, de nouveaux questionnements quant aux formes de régulations des temps sociaux :

- d'une part, des problèmes de synchronisation des temps de production et des temps d'appropriation des services, c'est-à-dire d'adéquation temporelle entre l'offre et la demande des ménages ;

- d'autre part, des enjeux de reconfiguration des temps au sein même de l'activité de travail, c'est-à-dire au sein même des entreprises.

Toutefois, le rôle clé de la " relation de service " et des coordinations de face-à-face n'est pas l'apanage des services immatériels, puisque cette dynamique se renforce au sein même des activités industrielles et apparaît comme une composante de plus en plus importante de la compétitivité de l'ensemble des activités tertiaires. La prise en compte de la " relation de service " dans l'ensemble des activités productives fait émerger la nécessité de penser la synchronisation¹² des temps sociaux induite par la place des temps d'interface offre/demande.

La régulation des temps est une condition aussi importante que celle de la solvabilisation des ménages pour la consommation de masse de biens industriels (comme ce fut le cas durant la période de forte croissance des activités industrielles en France 1945-1970)¹³. Concernant les entreprises, la régulation des temps ne signifie plus uniquement être attentif aux temps machines, chercher à optimiser leur temps d'engagement, mais aussi considérer l'influence des temps de formation et des temps de circulation de l'information..., des temps apparemment connexes, mais représentant, en réalité, des investissements d'ordre immatériels. Ainsi, la " composition organique du temps de travail " est amenée à évoluer au sein des entreprises, y compris au sein des entreprises industrielles. Elle pose le problème de l'apparition de nouveaux compromis dynamiques de la " composition organique du temps " notamment dans les modes de financement et d'adéquation temporelle.

Des taux d'activité et des revenus devant favoriser le développement des services aux personnes

Selon les catégories de genre et d'âge, le taux d'activité est un angle d'analyse intéressant pour apprécier le type de contraintes temporelles auxquelles sont soumis les habitants ou au contraire le type de disponibilités temporelles dont ils bénéficient. L'enjeu du revenu vient compléter l'approche et donner des indications sur la solvabilité potentielle.

Dans la mesure où les revenus sont globalement supérieurs (voir très supérieurs) en Ile-de-France vis-à-vis de ceux distribués en province, et les taux d'activité des femmes et des seniors supérieurs également sur la région, les conditions socio-économiques sont réunies pour disposer d'une demande de services aux personnes solvables plus importante dans cette région que dans le reste de la France. Les conditions d'accessibilité notamment temporelles seront alors essentielles : temps libres et temps synchronisés entre l'emploi du temps des personnes et l'ouverture des services.

Plus précisément, trois grandes tendances ont été mises en évidence :

- un taux d'activité global en Ile-de-France (60,9%) supérieur au reste de la France métropolitaine (54,7%) en 1999 ;
- un taux d'activité féminine globalement plus élevé pour les franciliennes que pour l'ensemble des françaises même si l'écart Ile de France/province tend à se réduire. Les femmes actives dans les services travaillent, pour une part importante, au sein d'activités de

¹² La question du temps est centrale dans les services, particulièrement pour les services immatériels, puisqu'ils reposent sur des activités qui sont produites et consommées dans les mêmes séquences de temps.

¹³ Voir par exemple Christian du Tertre, 1995, " Changer le travail pour faire face au chômage : le rôle majeur des " relations de service ", *Cahier de Syndex* n° 4.

services intensifs en “ relation de service ” (éducation, santé, action sociale, l’organisation de foire ou de salons, la publicité et les études de marché). On peut en déduire, compte tenu de la faible autoproduction de services, une croissance de la demande potentielle de services rendus aux ménages ;

- un faible taux d’activité des jeunes adultes (15-24 ans). Pour les jeunes, en majorité étudiants, les rythmes horaires de leurs études sur l’ensemble de l’année ou sur la semaine, ainsi que l’importance des déplacements, constituent des temps contraints relativement forts. Ce sont des besoins en termes d’activités culturelles, sportives, de loisirs ou socio-éducatives qui vont s’exprimer et vraisemblablement croître ;

- un taux d’activité important de la catégorie des seniors, constituée de cadres et de professions intellectuelles supérieures. Ce taux élevé conduit à considérer que les revenus de ces catégories permettent une solvabilisation non négligeable des ménages qu’ils constituent. Un niveau de revenu élevé associé à des temps contraints laisse présager une demande potentiellement forte en termes de services aux personnes.

Les spécificités de l’activité francilienne ouvrent un large champ au développement des services aux personnes. On voit émerger des besoins très différenciés en fonction des populations concernées, auxquels devraient correspondre le développement de nouvelles offres de services. Par exemple, de nouveaux besoins en termes de modes de gardes de jeunes enfants dont les structures existantes vont devoir s’adapter (souplesse des horaires et de l’organisation, diversification des solutions proposées par rapport à l’existant) pour répondre aux contraintes de l’activité professionnelle auxquelles s’ajoutent les problèmes de déplacements urbains. L’aménagement et une réorganisation des transports urbains constituent une question centrale au sein de grandes agglomérations qui se trouve renforcée à son tour par la généralisation de la réduction du temps de travail... Que ce soit pour les jeunes adultes poursuivant leurs études ou les actifs franciliens, les demandes potentielles en termes de transports posent directement la question de la coordination des différents temps sociaux.

Le poids des temps contraints peut tout à la fois être un facteur de développement des services et un obstacle à leur développement. Ainsi, se pose à nouveau le problème de l’adéquation des différentes temporalités (temps de travail, temps libre, ...) avec les horaires d’ouvertures mais également la localisation des services et quant au fond le problème de l’adéquation offre/demande.

L’influence de la structure de l’emploi sur la demande de service et les tensions temporelles

L’observation de la structure de l’emploi en Ile-de-France a permis de dégager quelques constats essentiels quant aux enjeux des régulations temporelles et au développement des services:

- la part importante des cadres, des professions intellectuelles et des professions intermédiaires, plus importante en Ile-de-France que dans le reste de la France métropolitaine, souligne le caractère stratégique des activités immatérielles tant dans l’industrie que dans le tertiaire. Ces catégories socioprofessionnelles connaissent - sans doute à un degré plus fort que d’autres - des problèmes de maîtrise de la séparation du temps de travail et du temps hors-travail. La gestion du temps apparaît, de ce point de vue, à la fois plus complexe et difficilement saisissable. Les tensions temporelles qui apparaissent dans ces champs d’activité, méritent d’être analysées, suivies pour être régulées ;

- la féminisation des emplois associée au poids du secteur tertiaire, vient renforcer la demande potentielle en services de proximité et l'enjeu de la synchronisation des temps sociaux liée à l'accessibilité de ces services. En effet, la faible capacité à l'autoproduction de services domestiques et le manque de temps vont induire une demande de services qui va se traduire d'une manière quantitative (multiplication des aides à domicile : aides ménagères, soutien scolaire, réalisation de démarches administratives par un tiers...); et d'une manière qualitative par des niveaux d'exigence plus élevés. Ces exigences se traduisent tant au plan de la "relation de service" et qu'à celui de la qualité du service rendu- les formes particulières d'emploi associées, en partie au fort taux de chômage mais surtout au développement des services, contribuent à la fragmentation du temps de travail et au renforcement de la complexité de la gestion des contraintes temporelles par les habitants de la région. Le travail à temps partiel rend compte de situations de travail dont les temps sont parfois fortement désynchronisés. Dans ce cadre, les contraintes temporelles se situent à un triple niveau complexifiant la coordination des différents temps : les contraintes relatives à l'organisation du travail, celles relatives à la vie familiale (temps familiaux, temps scolaires) et les contraintes provenant de la spécificité de "la relation de service" (coordination du prestataire et du bénéficiaire du service). Cette situation concerne essentiellement les femmes qui interviennent dans les activités pour lesquelles "la relation de service" est importante (éducation, santé, formation).

Or, ces services ont deux caractéristiques majeures :

- ° l'efficacité et la qualité du service rendu sont intrinsèquement liées à la qualité de la relation qui s'instaure entre le prestataire et le bénéficiaire du service ;

- ° les nouvelles technologies de l'information et de la communication fonctionnent comme des supports du déploiement de la relation de service. Les NTIC ont bouleversé le contenu du travail, notamment le contenu de l'interface liée à la clientèle.

La pression est d'autant plus forte sur les salarié(e)s que la gestion du temps (temps de travail, temps domestique) interfère sur la qualité des services proposés à la clientèle. La qualité du service dépend à la fois de la qualité de l'organisation générale de l'offre et des formes d'implication du prestataire en charge du face-à-face. Un suivi particulier de l'évolution des modalités de gestion des horaires de travail par les entreprises serait important à mettre en place.

Temps de travail et modes de vie

L'analyse des modes de vie des franciliens a été menée à travers deux grands thèmes qui présentent un intérêt vis-à-vis de la recomposition des différents temps sociaux. Il s'agit des déplacements urbains (centrés sur les déplacements domicile-travail) et des pratiques culturelles, sportives et de loisirs.

L'héritage des deux précédentes décennies se traduit d'une part, par une hausse tendancielle de la durée hebdomadaire du travail de ceux qui ont un emploi à plein temps et par une plus grande flexibilité de la durée du travail, journalière ou hebdomadaire. Cette tension au niveau du travail est renforcée par d'importants temps contraints en matière de transport.

Les migrations alternantes augmentent en nombre et en ampleur. En effet, deux grandes évolutions sont à noter :

- d'une part, les besoins des franciliens changent en matière de déplacements. L'activité professionnelle occupe une place moindre dans les déplacements face à la

diversification des demandes. Autrement dit, les franciliens se déplacent de plus en plus pour leurs activités de loisirs, leurs achats et leurs affaires personnelles, notamment depuis 15 ans ;

- d'autre part, on assiste à une croissance des déplacements de banlieues à banlieues. Sept Déplacements sur dix se font en dehors de Paris. En dépit des améliorations réalisées pour la desserte des banlieues plus éloignées de la capitale (prolongement des lignes de RER, nouvelles lignes de RER, par exemple prolongement de la ligne D joignant Saint-Denis au Sud de l'Essonne), les principales carences en matière d'acheminement des franciliens se situent en grande couronne. Malgré la présence d'un réseau de transport diversifié en Ile-de-France, certains quartiers restent mal desservis ¹⁴.

Les activités culturelles, sportives et de loisirs sont largement développées en Ile-de-France. " L'Ile-de-France concentre à elle seule plus du quart des emplois des secteurs de l'action sociale, des services socio-éducatifs et des services de loisirs alors que la région regroupe moins d'un cinquième de la population ¹⁵. Les activités sociales, notamment dans le domaine de l'accueil et l'accompagnement de personnes âgées ou handicapées le sont par contre moins. La place du secteur associatif, en particulier lorsqu'il s'agit d'activité à caractère social ou éducatif est prépondérante en région Ile-de-France, avec une prédominance de la capitale en termes de services sociaux, socio-éducatif et de loisirs. L'écart entre la région et le reste de la France s'explique à la fois par le niveau de vie de la population francilienne et par le poids des collectivités territoriales comme employeurs dans ces domaines d'activité¹⁶. En outre, ces activités connaissent un essor important ces dernières années. Toutefois, leur développement n'est pas un phénomène récent, il date du début des années 70. L'ensemble des secteurs (social, socio-éducatif et de loisirs) croît depuis.

Ces différents constats à propos des modes de vie des franciliens, au travers des modes de déplacements urbains et des activités sociales, culturelles, sportives et de loisirs, renforcent l'enjeu que représente la régulation des temps sociaux et leur adéquation au développement des services. Concernant les services immatériels et relationnels, nous avons souligné qu'une des conditions de leur émergence et de leur développement, résidait dans la difficulté à transformer des besoins sociaux en demande sociale. Autrement dit, une des spécificités des services (aux personnes comme aux entreprises) consiste à formaliser la demande et à les rendre accessibles sur un plan temporel. Or, les caractéristiques des horaires de travail et le poids des temps contraints en IDF sont autant de facteurs qui vont freiner l'accessibilité des services aux ménages et aux entreprises. Dépasser ces freins suppose la mise en œuvre de nouveaux modes d'articulation des temps (travail et hors-travail) ainsi qu'entre le temps et l'espace.

L'observation des modes de vie met d'emblée en relief la relation tripartite qui s'établit entre trois groupes d'acteurs : les habitants, les entreprises (au sens large du terme) et les collectivités territoriales (municipales et régionale). Cette relation tripartite s'analyse à la fois au

¹⁴ " Ces quartiers correspondent à des secteurs géographiques relativement éloignés des lignes de chemin de fer et situés en amont de terminus de lignes de métro non prolongées en banlieue ou prolongées sur une courte distance. ", Cf " L'Ile-de-France. Réalités présentes, questions d'avenir. *Pour une concertation sur des orientations stratégiques.* ", (1998), IAURIF, octobre, p 144.

¹⁵ Cf Revue de l'INSEE, Ile-de-France-Regards ", " Action sociale, services socio-éducatifs et services de loisirs : des activités en plein essor. ", (1997), mars , n°35. Cf figure 1 Etablissements et effectifs salariés dans les différents secteurs d'activité à caractère privé en Ile-de-France , page 8.

¹⁶ On constate à nouveau, et de façon plus marquée que pour l'emploi privé, une plus forte densité d'emplois qu'en province .

niveau de l'articulation des différents temps sociaux (problème de synchronisation des temps) et au niveau de l'adéquation offre/demande de services. De ce point de vue, la notion d'accessibilité apparaît centrale. Celle-ci recouvre cinq dimensions qui sont largement complémentaires : elle recouvre en effet une nature temporelle (les horaires d'ouverture), spatiale (la localisation des services), économique (le coût des services), social (la fonction au regard de l'inclusion et du lien social), et conceptuelle (la nature des services, l'innovation tel que par exemple le guichet unique). Les collectivités territoriales, à la fois en tant que prestataires de services et en tant qu'institutions publiques, ont un rôle essentiel à jouer de ces cinq points de vue.

III

La recherche-action : une coopération prolongée avec les acteurs territoriaux et les entreprises

La méthodologie adoptée consiste en un suivi longitudinal pluriannuel (5 années) des évolutions liées à l'introduction des 35 heures qui vont intervenir tant dans les différents domaines des politiques suivies par les entreprises (nature et contenu des accords, modalités retenues pour la RTT, transformations de l'organisation du temps de travail, évolution quantitatives et qualitatives de l'emploi etc.) que dans la vie des salariés (effets sur leurs conditions de travail, effets dans leur vie hors-travail, plus ou moins grande latitude dans la construction de nouveaux agencements temporels et adéquation avec leurs modes de vie etc.). L'objectif est, également, d'appréhender les dynamiques économiques, sociales et institutionnelles (depuis les transports jusqu'aux écoles, musées et autres équipements socioculturels etc.) qui vont s'enclencher dans les territoires sur lesquels sont implantées les entreprises retenues. Il s'agit d'apprécier dans quelle mesure et selon quelles modalités les responsables locaux anticipent ou subissent les externalités liées aux transformations qui se dessinent dans les entreprises.

Une telle méthodologie nous a amenés à conduire deux types de démarches : d'une part, nouer des relations stables avec des territoires, d'autre part, engager des contacts approfondis avec des entreprises. La stabilité des relations avec chaque type d'acteur est fondée sur leur acceptation de la problématique de cette recherche-action et sur le principe d'un travail en commun pendant plusieurs années. Du côté des collectivités territoriales, il s'est agi, en réalité, de faire en sorte que des responsables locaux co-pilotent ce projet avec nous. Les deux collectivités territoriales contactées (Cergy Pontoise et Saint-Denis) ont accepté.

Du côté des entreprises, les rencontres ont mis en évidence non seulement la nécessité de présenter régulièrement les avancées de l'étude et les initiatives du territoire en matière de régulation des temps sociaux et de prestation de services mais également des retours potentiels quant à l'évolution du lien qui existe entre leur compétitivité, le climat social au sein de l'entreprise et la qualité de leur rapport au territoire.

Le choix des territoires

Le choix des territoires s'est fait sur la base de contacts déjà noués à l'occasion d'autres activités de recherche et d'étude pour l'un d'entre eux au moins. En effet, la ville de St Denis fait partie des municipalités avec lesquelles nous travaillons au sein d'un réseau européen (EUREXCTER, Réseau Européen d'Excellence Territoriale) dont un des objectifs est de développer la qualité du territoire au moyen de la mise en oeuvre de politiques temporelles¹⁷. Contact a donc été pris avec le Secteur des Etudes Locales de la ville de St Denis qui est en charge des questions économiques. Le principe de développer la recherche sur le territoire de St Denis a été acquis et acté par une décision formelle du conseil municipal, ainsi que celui de la collaboration avec les différents services de la ville, notamment « l'espace des temps » qui vient d'être inauguré (mai 2002).

¹⁷ De ce point de vue, on peut dire que St Denis, avec d'autres villes telles que Poitiers Belfort, le Conseil Général de la Gironde ont anticipé au regard de l'alinéa 7 de l'article 1er de la seconde loi Aubry.

Cette collaboration est indispensable, d'une part pour comprendre les spécificités économiques, sociales et culturelles du territoire, d'autre part pour circonscrire le champ spatial de l'analyse. En effet, un syndicat de communes s'est constitué en Seine St Denis, qui regroupe cinq d'entre elles : Aubervilliers, Epinay, St Denis, Pierrefitte et Villetaneuse. Dans le même ordre d'idée, le bassin d'emploi du territoire de St Denis regroupe 50 communes et présente une configuration Nord-Sud. D'autres données sont importantes pour notre étude, notamment le fait que la majorité des salariés qui habitent à St Denis ne travaillent pas sur place (3/4 des habitants de St Denis travaillent en dehors du territoire) tandis que, inversement, sur les 46 000 emplois locaux, 35 000 sont occupés par des habitants d'autres communes d'Ile de France. Dès lors, du point de vue de la municipalité, deux enjeux sont très présents : celui des déplacements et celui des services qui gravitent autour des entreprises. Autre donnée spécifique : 35% des emplois relèvent d'entreprises publiques (SNCF, EDF-GDF, Hôpital, Mairie, La Poste etc.). Toutes ces données ont dû être prises en compte pour la détermination de l'échantillon des entreprises retenues : localisation, type d'activité, type d'emplois etc.

Le second territoire retenu est la ville de Cergy. Une des raisons qui ont motivé ce choix, réside dans la polarité qu'elle constitue au regard de Saint-Denis. Saint-Denis est une ville qui a connu une industrialisation ancienne et bien sûr une histoire très chargée, tandis que Cergy est une ville nouvelle. Tissu économique et aménagement de l'espace différents sont des raisons qui ont poussé à ce choix. Il faut noter également que l'état d'avancement des municipalités dans des politiques de régulation du temps ne sont pas les mêmes. Alors que Saint-Denis est engagée explicitement sur cet axe depuis plus de deux ans (un maire adjoint a été mis en charge de ce dossier), Cergy est encore dans une phase de compréhension des enjeux et de prédéfinition d'un mode d'action. Après plusieurs réunions d'explicitation du projet, le principe a été acquis de pouvoir mener la recherche sur ce territoire. Le Syndicat d'Agglomération Nouvelle (SAN) est apparu, aussi, comme un point d'appui essentiel pour cerner les caractéristiques socio-économiques et les contours du territoire à retenir.

Pour le choix des entreprises, deux structures nous ont servi d'appui à Cergy : le club des « 20 », présidé par le Maire et qui regroupe en réalité 23 entreprises, dont l'un des objectifs actuels est d'évaluer l'impact des 35 heures sur les transports ; un Groupement d'Intérêt Economique qui a été créé au sein d'une zone industrielle de la ville nouvelle de Cergy et dont l'action est structurée à partir de problèmes communs tels que ceux de la restauration du personnel et de la sécurité. La question de la mise en œuvre des 35 heures fait partie de celles qui vont structurer l'action du GIE dans les mois qui viennent.

Présentation du panel d'entreprises

Le choix des entreprises a été opéré en retenant, outre le fait qu'elles aient signé des accords de réduction de la durée du travail dans le cadre des lois Aubry, les critères de taille, de secteur d'activité et de localisation. A travers des discussions avec les responsables territoriaux nous avons privilégié les entreprises qui entretiennent des relations avec les territoires sur lesquels elles sont implantées. Le recensement des accords a pu être réalisé grâce à l'appui des DDTEFP concernées et grâce à la base de données de l'ARACT Ile de France.

Le panel d'entreprises regroupées, à cette étape de la recherche-action, comporte huit entreprises sur le territoire de Saint-Denis et six sur le territoire de Cergy-Pontoise. Chacune

d'elles a donné un accord de principe et s'est engagée à participer à cette recherche-action dont la particularité est de s'inscrire dans la durée. Cette forme d'engagement sur moyen-long terme nécessite, de la part de chaque entreprise, à la fois qu'elle partage notre problématique et qu'elle y trouve un intérêt.

Les premiers entretiens ont permis de souligner l'intérêt des entreprises participantes à mieux saisir les effets de l'application de l'accord à la fois sur les conditions de travail des salariés mais aussi sur la compréhension des articulations existantes entre temps de travail-temps hors travail. Un certain nombre d'entreprises rencontrent des difficultés face au surcoût que représente l'application de l'ARTT, face à leur capacité à capter des gains de productivité escomptés, face à l'apparition d'effets négatifs qui n'ont pas été prévus initialement. Cela concerne notamment, les effets de la modification de l'organisation du travail sur la qualité de vie de certains salariés. A cet égard, une distinction doit être opérée entre d'une part les plus grandes entreprises qui disposent de compétences internes et d'une habitude de traiter ces questions et d'autre part, les plus petites structures qui se trouvent plus démunies. Quelques entreprises ont commencé à analyser les effets de l'évolution du temps de travail sur les conditions de travail et les conditions de vie hors-travail. Cependant, ces démarches ne sont pas systématiques et les problématiques pas toujours clairement identifiées. Les entreprises ont confirmé être intéressées par nos investigations de manière à compléter leurs propres analyses.

Les entreprises ont été, également, fortement intéressées pour renforcer leurs liens avec le territoire de manière à mieux répondre aux contraintes nouvelles, pour les salariés, générées par l'évolution de l'organisation du travail. Cependant, une différence existe entre le territoire de Cergy-Pontoise et celui de Saint-Denis. D'un côté, la municipalité de Saint-Denis dispose d'un secteur des Etudes Locales qui réalise des enquêtes auprès de la population et recueille des informations sur de nombreux thèmes, notamment autour de la thématique « nouveaux usages du temps et offres de services ». La ville a d'ores et déjà engagé de nombreuses réflexions sur le thème de la politique temporelle urbaine. La commune de Cergy-Pontoise paraît saisir les enjeux qui se jouent derrière la diversification des horaires de travail, mais ne dispose pas, pour l'instant, de moyens identiques pour intervenir concrètement.

Les premiers entretiens montrent que, même si les entreprises abordent différemment la question de la prise en compte des aspirations des salariés dans les accords, toutes soulignent ne pas avoir traité la question de l'articulation entre temps de travail-temps hors travail de manière concrète, à la fois par manque de volonté mais aussi en raison de la difficulté à identifier les problématiques et les interlocuteurs adéquats au niveau du territoire. Certaines entreprises soulignent qu'elles font face à des problèmes qu'elles n'avaient pas prévus concernant l'articulation entre les temps de travail-temps hors travail. C'est notamment le cas des horaires de transport ou de la difficulté à constituer des équipes de travail le samedi. Dans le même temps, les entreprises font l'hypothèse que le fait de libérer des demi-journées ou des journées par semaine ou par quinzaine, doit permettre aux salariés de profiter de ce temps libéré pour effectuer des démarches administratives, prendre des rendez-vous médicaux, etc. Nous ne disposons pas encore d'éléments pour connaître l'impact effectif sur l'absentéisme de courte période, mais derrière cette hypothèse, c'est bien la question d'une meilleure articulation entre temps de travail et les autres temps sociaux qui se trouve posée. Ainsi, derrière la manière dont les arbitrages ont été faits entre le choix des modalités de réduction du temps de travail (réduction journalière, demi-journées ou jours de repos par semaine ou par quinzaine, jours de repos cumulés sur l'année) entre les contraintes de l'entreprise et les attentes des salariés, on perçoit la manière dont est conçue par les directions d'entreprises l'articulation temps de travail/temps hors travail. Les

cadres, par exemple, bénéficient le plus souvent de jours de repos pouvant être regroupés, avec l'argument à chaque fois avancé par les entreprises, que cette modalité permet effectivement aux cadres de se dégager des contraintes liées au travail.

Faisabilité du projet et perspectives

Intérêt de la problématique et de la méthodologie du projet

L'analyse du territoire de l'Ile-de-France, celles menées à Cergy-Pontoise et à Saint-Denis font ressortir l'importance des enjeux temporels tant du point de vue de la dynamique des entreprises, notamment dans le domaine des activités de service, que du point de vue du mode de vie des habitants et des salariés, que de celui, enfin, de la dynamique de croissance et d'attractivité des territoires retenus. Il existe des articulations très fortes entre le développement des activités immatérielles et les modes de synchronisation des temps sociaux. Par ailleurs, l'ancrage territorial de ces enjeux, conduit les collectivités territoriales à se sentir interpellées dans leur capacité à connaître les processus en cours sur leur territoire et à agir pour les soutenir ou influencer leur orientation. La méthode de recherche-action proposée, ici, devrait permettre d'une part d'apporter des éclairages théoriques, méthodologiques et empiriques sur les évolutions des temps sociaux et leur lien avec les processus d'ARTT, comme avec le développement de la société de services, et d'autre part de constituer un point d'appui pour inviter les collectivités territoriales et les entreprises à former des réseaux d'acteurs aptes à agir sur la régulation des temps sociaux. Au fond, l'alternative qui s'offre aux territoires, dans le contexte de la généralisation des 35h et de la flexibilisation du marché du travail, est soit celle de l'adaptation soit celle de la co-construction d'un projet de territoire fondé sur l'articulation entre les temps sociaux et entre les dynamiques temporelles et spatiales. Cette co-construction suppose une forme de négociation locale, territoriale, qui implique une grande variété d'acteurs et la prise en compte de la spécificité économique, sociale et culturelle du territoire.

La faisabilité du projet

Le nombre et la qualité des contacts pris avec les territoires et les entreprises nous permettent de conclure à la faisabilité du projet. Les territoires de Saint-Denis et de Cergy-Pontoise cherchent tous les deux à disposer d'une connaissance des activités, des formes de leur développement, et des conditions de vie des populations actives résidant sur leur espace d'intervention. Si les deux municipalités sont impliquées dans ce processus, leur état d'avancement n'est pas le même, ce qui représente un intérêt pour la recherche-action ; la seconde municipalité pouvant bénéficier de l'expérience de la première, la recherche-action analysant les conditions d'essaimage des expériences.

De son côté, le processus de mobilisation des entreprises montre qu'il apparaît nécessaire de dégager avec précision l'intérêt qu'elles peuvent porter à leur entrée dans la démarche. Deux lignes de force ont été décelées : l'une endogène à la dynamique de l'entreprise ; l'autre liée à son rapport à son environnement de proximité.

Les entreprises ont d'abord besoin de mesurer en quoi les transformations des organisations du temps de travail liées aux 35 heures ont un impact positif ou négatif sur leur compétitivité. Il s'agit d'apprécier en quoi la dynamique organisationnelle nouvellement créée a un impact sur la mobilisation subjective des salariés et l'efficacité de la production. Ce sont des

entreprises qui ont compris qu'il était nécessaire de dépasser la simple approche de l'incidence des processus d'ARTT sur les temps directement productifs. Deux observations sont partagées avec elles : d'une part l'importance des recompositions organiques du temps de travail qui nécessitent d'identifier clairement les temps qui relèvent de la production directe, des processus de régulation, des temps connexes attachés aux investissements immatériels concernant la formation, la collectivisation des retours d'expérience, l'information, la R/D et l'innovation...; d'autre part l'importance de l'articulation des temps de travail et des temps hors travail qui agit sur la mobilisation subjective des salariés, leur implication dans l'entreprise.

Sur un plan exogène à leur dynamique organisationnelle, les entreprises perçoivent l'importance d'un lien prolongé avec les collectivités territoriales. Avoir des contacts réguliers avec la municipalité est en soit un point important (certaines entreprises ont déjà stabilisé de tels contacts). Il se joue pour elles, de manière générale, la capacité de réaliser des économies externes. Plus précisément, la compréhension que la mobilisation des salariés repose, en partie, sur les articulations temps de travail, temps hors travail, les conduit à considérer les collectivités territoriales comme des acteurs-clés qui peuvent avoir une influence sur les exigences de synchronisations temporelles concernant la vie de leurs salariés. Il s'agit d'abord de leur influence sur les plages d'ouverture des services publics, sur les rythmes et cadencements des transports, sur les services aux personnes, sur leur dimension temporelle et spatiale ainsi que sur leur nature : guichet unique, mutualisation des services entre entreprises et entre entreprises et collectivités territoriales etc.

Il faut noter que le rapport aux entreprises est un rapport dynamique qui engage l'observatoire dans sa capacité à réaliser des retours à intervalles réguliers. De ce point de vue, la mobilisation de l'observatoire ne doit pas se relâcher.

BIBLIOGRAPHIE

ANXO, D. ; BOULIN, J.Y. ; LALLEMENT, M. ; LEFEVRE G. ; SILVERA R. (1998), « Recomposition du temps de travail, rythmes sociaux et modes de vie », *Travail et Emploi*, n°74.

BOULIN, J. Y ; CETTE; G. ; VERGER, D. (1998) : *Les salariés de la chimie face à la réduction du temps de travail*. CREST/INSEE, Document de travail.

BOULIN, J. Y. ; du TERTRE, C. (2001) : *L'impact de la réduction-aménagement du temps de travail sur les usages du temps : conséquences pour les loisirs et le tourisme*. IRIS/Université Paris-Dauphine.

BOULIN, J.Y. ; MÜCKENBERGER, U. (2002) : *La ville à mille temps*. Editions de l'Aube.

BROUSSE, C. (1999) : « La répartition du travail domestique entre conjoints reste très largement spécialisée et inégale ». *France, portrait social*. INSEE.

Cahiers de l'IAURIF, (1999), « Enjeux économiques pour l'Ile de France ».

CFDT- Nord Pas de Calais (2001) : *Les 35 heures en actes*. Editions de l'Aube.

DAYAN, J. L. (1999) : *Temps de travail et temps de vie : quelques évolutions récentes*. Contribution au séminaire du CERTU, Chambéry, 18 novembre.

DIRN, L. (1998) : *La société française en tendances, 1975-1995*, Sociologie d'aujourd'hui, PUF.

DIRN, L. (1999) : « Que font les français de leur temps libre ? », *Sciences Humaines*, Hors série, n°26, Septembre-octobre.

DONNAT, O. (1998) : *Les pratiques culturelles des français. Enquête 1997*. La documentation française.

DUMAZEDIER, J. (1962), *Vers une civilisation du loisir ?*, Le Seuil, coll. Points.

DUMAZEDIER, J. (1988), *La révolution culturelle du temps libre*, Méridiens-Kliensiek

DUMONTIER, F. ; PAN KE SHON J.L. (1999) : *En 13 ans, moins de temps contraints et plus de loisirs*. INSEE Première, n° 675.

ESTRADE, M.A ; MEDA, D. ; ORAIN, R. (2001) : *Les effets de la réduction du temps de travail sur les modes de vie : qu'en pensent les salariés un an après ?* DARES, Premières synthèses, n°21.1; mai.

GARHAMMER, M (1995) : « Changes in working hours in Germany : the resulting impact on everyday life ». *Time and Society*, Sage, London, juin.

HÖRNING, K.H. ; GERHARD, A. ; MICHAILOW, M. (1995) : *Time pioneers*. Politiy Press, Cambridge, UK.

MEDA, D. (2001) : *Le temps des femmes*. Flammarion.

MINISTERE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITE (1999) : *Les enseignements des accords sur la réduction de la durée du travail*. Septembre (3 tomes).

PIERON, A. M. (1993) : *La durée du travail*, Dalloz, 1993.

PRONOVOST, G. (1996), *Sociologie du temps*, De Boeck Université.

SCHOR, J. (1991) : *The Overworked american*. New-York, Basic Book.

TERTRE C. du (1995), “ Changer le travail pour faire face au chômage : le rôle majeur des “ relations de service ”, *Cahier de Syndex* n° 4.

TERTRE C. du (1999), “ Intangible Interpersonal Services, Adjustment and Reduction of Working Hours : Toward New Political Economy Tools. The French Case ”, *Service Industries Journal*, January, Volume 19 Number 1.

ULICH, E., ULICH, H., (1977), « Über einige zusammenhänge zwischen arbeitsgestaltung und freizeitverhalten » in Leunberger, Th. , Ruffmann, K. (Hg) (1977) : *Bürokratie, Motor oder Bremse der entwicklung*. Peter Lang.

YONNET, P. (1999) : *Travail, loisir : temps libre et lien social*. Gallimard.