

La galère des transports mine

DÉPLACEMENTS. Retards, grève... l'enfer des trajets domicile-travail est devenu l'un des premiers facteurs de stress au travail. Voici en exclusivité les résultats accablants d'une étude du cabinet Technologia.

Salariés partant au petit jour pour être sûrs d'arriver à l'heure, endurant parfois deux heures d'enfer dans des RER bondés avant d'être sanctionnés au moindre retard... c'est une étude en forme de cri d'alarme que le cabinet Technologia, spécialisé dans la prévention des risques professionnels, s'apprête à rendre publique.

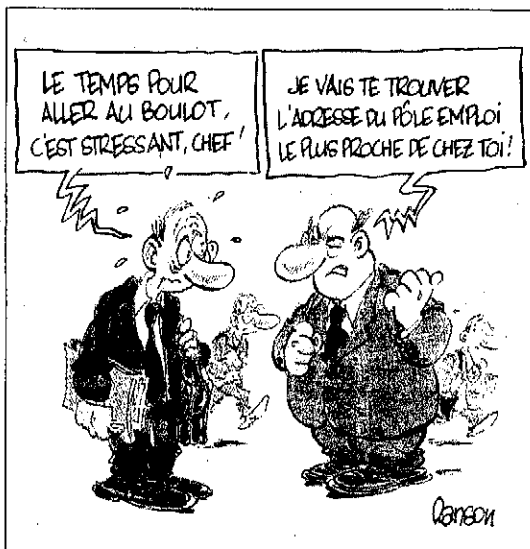
A cinq semaines des élections régionales, cette étude, que notre journal dévoile en exclusivité, interpelle les élus : « Ils doivent inscrire d'urgence ce sujet en tête de leur agenda politique », juge le directeur général de Technologia, Jean-Claude Delgenes. Alors que des millions de salariés passent de plus en plus de temps dans des transports en commun saturés ou bringuébalants, pour atteindre qui La Défense, qui une lointaine commune de Seine-et-Marne, la plupart des chefs d'entreprise, eux, considèrent toujours que ce stress-là relève de la vie privée de leurs salariés. « Or c'est bien pour arriver au travail que les gens s'imposent ce parcours du combattant », souligne

le sociologue Gérard Rimbert, qui a dirigé cette enquête. Les élus locaux ou régionaux, eux, inaugurent souvent telle ou telle zone d'activités en fanfare, sans se poser la question de : « comment arriver jusqu'ici ? ».

Redonner espoir à des salariés découragés et fatalistes

Dans un manifeste mis en ligne aujourd'hui, Technologia recommande donc aux entreprises d'intégrer les transports dans la catégorie « stress au travail » et conseille aux pouvoirs publics d'aménager, enfin, leurs territoires : comment éviter l'engorgement, source de violences, de certaines lignes ? Comment rendre viable l'extension de La Défense ? Quelles sommes faut-il mettre sur la table pour rénover, d'urgence, les tronçons délabrés ? Un immense chantier qui vise, aussi, à redonner espoir à des salariés découragés par des années de galère. « Le sentiment qui émerge de nos entretiens, c'est le fatalisme », conclut Gérard Rimbert.

DOSSIER RÉALISÉ PAR
SÉBASTIEN LERNOULD
ET ODILE PUCHON



CLÉS

8 millions de voyageurs empruntent chaque jour un transport en commun en Ile-de-France.

+ 25 % : progression du nombre de voyageurs franciliens entre 1999 et 2008. La proportion des mains n'a augmenté que de 7 %. Officiellement, 5 lignes de métro (sur 14) sont saturées : les lignes 1, 3, 6, 7 et 13.

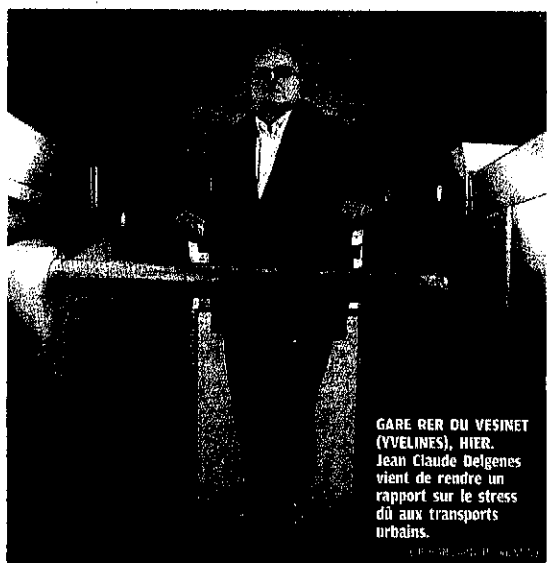
Une heure trente. Temps moyen de transport pour un salarié francilien (jusqu'à 4 heures pour certains). En moyenne, en France, l'aller-retour avoisine plutôt une heure.

Retards... En 2008, on a recensé 20 000 retards sur la ligne A du RER. Sur le RER D (Yvry-Melun), 18 % des trains affichaient un retard l'an dernier.

... et incidents en tous genres. En plus des pannes, les suicides perturbent de plus en plus les trajets. En 2008, on en a recensé 181 rien qu'en Ile-de-France.

« Les pouvoirs publics doivent réagir d'urgence »

JEAN-CLAUDE DELGENES • directeur général du cabinet Technologia



GARE RER DU VESINET (YVELINES), IER. Jean-Claude Delgenes vient de rendre un rapport sur le stress dû aux transports urbains.

Spécialisé dans la prévention des risques psychosociaux, le cabinet Technologia est récemment intervenu chez Renault et France Télécom. Son directeur général alerte les pouvoirs publics : la dégradation des conditions de transport constitue un facteur majeur de stress pour les salariés.

Après avoir travaillé sur les suicides et le stress au travail, pourquoi vous saisissez de ce sujet « transports » ?

JEAN-CLAUDE DELGENES. Lors de nos dernières missions, il nous est apparu que la dégradation des conditions de transport, en Ile-de-France notamment, est devenue un enjeu de santé pour les salariés. Elle est à l'origine d'un vrai facteur de stress au travail, dont les sociétés ne tiennent pas compte : si elles se soucient de la santé physique (travail à la chaîne) ou psychique (harcèlement) de leurs salariés, elles n'intègrent pas le fait que des trajets longs et chaotiques pèsent sur leur travail.

Pourquoi ?

Beaucoup de dirigeants estiment que les retards, les incidents, sont un

C'est frappant ! Sur certaines lignes, les gens n'en peuvent plus

JEAN-CLAUDE DELGENES

problème qui s'arrête « à la porte » de leur société, au sens propre comme figuré. Or, ce n'est pas le cas car ces soucis-là débordent sur la vie de leur entreprise. Ils considèrent aussi que les déplacements des salariés relèvent de leur « vie privée » ce qui, là encore, est faux : c'est bien pour se rendre à leur travail qu'ils prennent les transports en commun. **La pénibilité dans les transports s'est-elle accrue ?**

C'est frappant ! Sur certaines lignes, les gens n'en peuvent plus. Le coût du logement dans les grandes villes a poussé des millions de gens à se réfugier en banlieue. De leur côté, les entreprises se délocalisent de plus en plus, parfois sans vérifier qu'elles resteront accessibles. Les transhu-

mances quotidiennes sont massives et, pour ceux qui habitent loin, c'est la triple peine : ils passent trois heures par jour dans les transports, arrivent fatigués et stressés à leur travail, et leur évolution de carrière en pâtit !

Que devraient faire les entreprises ?

D'abord, en finir avec les sanctions, voire les licenciements, qui aggravent juste les choses. Chaque société doit surtout intégrer ce sujet dans sa politique de prévention des risques, et mettre en place des actions concrètes : covoiturage, navettes, etc. Les sociétés qui travaillent en réseau, comme les banques, devraient permettre à leurs salariés basés à l'est de Paris de travailler... à l'est : on assiste encore à des chassés-croisés insensés ! Enfin, en cas de démantèlement, un accord de télétravail, au moins partiel, devrait être négocié. Pour développer tout cela, il faut une impulsion politique, voilà pourquoi nous lançons notre manifeste.

Que demandez-vous aux pouvoirs publics...

De réagir en urgence ! Aujourd'hui encore, on étend La Défense jusqu'à Nanterre alors que le RER A est déjà saturé... Pour en finir avec l'anarchie actuelle, les élus régionaux doivent organiser de vastes états généraux de la mobilité, réunissant les représentants du personnel, les chefs d'entreprise, la SNCF, la RATP, etc. Afin de dresser un bilan précis et d'établir un plan d'action. Une véritable politique d'aménagement du territoire, combinant l'activité économique, les transports en commun, voire la création de crèches ou de logements, doit être enfin lancée.

Trains, métros, bus, RER... : l'enfer au quotidien

Pour réaliser cette étude d'impact des transports en commun de la région parisienne sur la santé des salariés et des entreprises, Technologia a interrogé une centaine de personnes. **Des conditions de transport éprouvantes.** Courants d'air, bruit, promiscuité, odeurs, agressivité...

chaque trajet est une bataille. Les aléas se généralisent. Grèves, incidents, pannes... le trajet « normal » se fait rare, le retard devient la règle.

Un effet sur le travail. Les salariés sont fatigués, stressés à l'idée de subir une énième réflexion de leur hiérarchie. Ils partent plus tôt, ce qui

est mal vu... et affecte leur carrière. Les déménagements, surtout, bouleversent un équilibre souvent précaire (trajet-travail-nourou-école). Les cadres moins touchés. S'ils ont les mêmes soucis de transport, leur plus grande autonomie leur permet de récupérer plus sagement. **Salariés découragés.** Si l'entreprise

s'implante trop loin, certains jettent l'éponge. Ils ont le sentiment « d'être dupés : on n'a pas signé pour ça ». **Un « manifeste » pour avancer.** Mis en ligne sur www.technologia.fr, un manifeste de dix propositions peut être soutenu par les internautes. Il sera présenté début mars aux élus de la région.

la santé de millions de salariés

« Si on est en retard, la direction ne veut rien entendre »

CHANTAL CAPRON ● hôtesses d'accueil à Carrefour (Evry)

Au Carrefour d'Evry (Essonne), les retards liés aux transports en commun obsèdent les quelque 400 salariés. « C'est devenu une source de mal-être généralisé », confirme Chantal Capron, hôtesses d'accueil. La raison ? « Si on est en retard, même en raison d'une grève, la direction ne veut rien entendre. A chaque fois, il faut impérativement apporter un justificatif, mais la SNCF ou la RATP n'en délivrent presque jamais », souligne cette secrétaire du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

Remarques incessantes de la hiérarchie, avertissements, retenues sur salaire, voire mise à pied pouvant aller jusqu'à trois jours en cas de retards réitérés... selon cette élue du personnel (FO), brimades et sanctions sont récurrentes en cas de retard. « En décembre, lorsqu'il a neigé, une collègue n'a pu venir un jour puisqu'il n'y avait pas de bus. Carrefour lui a prélevé une journée de salaire ! » fustige Chantal Capron. Contactée, la direction de Carrefour d'Evry affirme n'avoir « pas eu connaissance de ces plaintes. En cas

Remarques de la hiérarchie, retenues sur salaire, voire mise à pied

de grève, nous avons toujours fait preuve de souplesse et privilégié la récupération des heures des salariés », rétorque un porte-parole. Dans les témoignages recueillis par Chantal Capron, les salariés qui travaillent en horaires décalés pointent la grande difficulté, voire l'impossibilité, à se rendre sur leur lieu de travail en temps et en heure. « Pour ceux qui commencent le matin à 2 ou 3 heures, il n'y a aucun bus. Du coup, ceux qui habitent loin et n'ont pas de véhicule se débrouillent. Certains sont même obligés de dormir chez des collègues ou des amis, mais cela chamboule leur vie », résume cette déléguée du personnel, qui évoque, enfin, les problèmes d'insécurité. Nous travaillons dans un quartier où les agressions dans les bus ou près de la gare RER sont légion. Beaucoup ont peur de venir. »



EVRY (ESSONNE), VENDREDI. Chantal Capron explique qu'il est difficile pour certains salariés qui travaillent en horaires décalés, d'arriver à l'heure. « Pour ceux qui commencent le matin à 2 ou 3 heures, il n'y a aucun bus. » (JEFFREY GIBBS)

« Je suis sur les nerfs tout au long de la journée »

STANISLAS BOIS ● directeur d'une société en informatique



GARE DU NORD (PARIS X^e), VENDREDI. Stanislas Bois emprunte depuis dix ans la ligne H de la SNCF : « Au moins deux fois par semaine, il y a des incidents ». (REPOULVIER LE JUMES)

Dix ans que Stanislas Bois vit un calvaire sur la ligne H de la SNCF, reliant le nord-ouest de la région parisienne à la gare du Nord. Ce directeur d'une société informatique installée à Paris dans le XIII^e arrondissement vit à Viarmes (Val-d'Oise), à 35 km de là. « Au moins deux fois par semaine, il y a des incidents. Ce matin encore (NDLR : vendredi), j'ai mis trois-quarts d'heure de plus qu'en temps normal », s'agace-t-il.

« C'est épuisant, car je ne sais jamais à quelle heure je vais arriver. Je n'ai pas commencé ma journée... que je suis déjà stressé ! Et je reste souvent sur les nerfs tout au long de la journée », confie-t-il. Du coup « je suis obligé d'organiser ma journée en fonction du train. Je ne prévois jamais de réunions en début de matinée, c'est trop risqué ». Et « quand

Je ne prévois jamais de réunions en début de matinée

j'arrive tard au bureau, je rogne sur ma pause déjeuner pour rattraper le temps perdu ». De plus, « passé les heures de pointe, il n'y a plus qu'un train toutes les heures... quand il n'est pas tout bonnement supprimé ! ». Les conditions de transport ? Elles sont déplorables. « Certaines rames n'ont pas de vitres. Et même lorsqu'il fait zéro degré dehors, il n'y a aucun chauffage. C'est très éprouvant. » Concient que ces problèmes affectent la vie de nombreux autres salariés franciliens, ce patron reconnaît qu'en tant qu'employeur, lui-même regarde désormais attentivement le lieu de résidence des candidats postulant dans son entreprise...

« Un risque de dépression »

DR FRÉDÉRIC CHAPPELLE ● auteur d'un livre sur le stress*

« C

es dernières années, le stress des salariés a évolué : souvent physique au début du siècle (peur des ouvriers de descendre dans la mine), il est peu à peu devenu psychologique, notamment en cas d'annonce de plan social. « Le plus difficile à gérer, pour un salarié, explique le docteur Frédéric Chappelle, c'est l'impossibilité de pouvoir peser sur les événements. Et c'est le cas lorsque les transports en commun défilent constamment. Du coup, certaines personnes développent des symptômes liés au stress : impression de boule dans le ventre, migraines, fatigue, voire, si la situation perdure, angoisses, troubles du sommeil, syndrome de burn out (éprouvement professionnel) ou dépression. » A long terme, les mauvais stress a également un impact sur les maladies cardiovasculaires, infarctus en tête. Les salariés concernés doivent tenter d'enrayer ce processus, en faisant du sport, voire, si possible, en établissant un plan d'action avec leur employeur ».

* « Bon stress, mauvais stress », Ed. Odile Jacob.

« Comment voir des clients à l'autre bout de Paris ? »

PIERRE GOJAT ● de l'Observatoire du stress à France Télécom

Début mars, les 1 800 salariés d'Orange Business Services, la division de France Télécom dédiée aux entreprises clientes, déménageront du XIII^e arrondissement de Paris, au sud de la capitale, à Saint-Denis (Seine-Saint-Denis), dans la banlieue nord. Une catastrophe pour les 80 % de salariés qui n'habitent pas dans cette zone. « Les deux tiers d'entre eux vont voir leur temps de trajet se multiplier, sans compter les retards fréquents du RER B déjà saturé », estime Pierre Gojat. Pour cet élu CFE-CGC, par ailleurs secrétaire général de l'Observatoire du stress à France Télécom,

Un employé anxieux est un employé moins productif

la proximité des nouveaux locaux avec le Stade de France ne va rien arranger. « Nos salariés vont voyager dans des rames pleines à craquer de supporteurs », s'inquiète celui pour qui cette délocalisation aura des incidences sur la qualité du travail : un « employé anxieux est un employé moins productif ». Un exemple : « Comment feront les commerciaux pour voir des clients à l'autre bout de

Paris ? », questionne Pierre Gojat, qui dénonce un coup de canif au contrat de travail : quand les salariés ont signé, l'entreprise était implantée à Paris (XIII^e). « Tous ont adapté leur vie privée à cette implantation-là. » La direction affirme qu'elle n'avait pas d'autre choix, les baux des anciens bâtiments n'ayant pas été reconduits. « Nous avons mis en place un service de conciergerie pour faciliter la vie des salariés. Nous avons mis l'accent sur les possibilités de parking. Enfin, ceux pour qui le temps de transport s'allongera d'au moins vingt minutes recevront une prime de 1 000 € ».



PARIS (XIII^e), VENDREDI. Pour Pierre Gojat la délocalisation des bureaux d'Orange Business Services aura des incidences sur la qualité du travail. (JEFFREY ANAR)

Votre journal est interactif

Réagissez sur votre iPhone
Mode d'emploi sur notre site

Affaire Proglgio : le patron de Veolia s'

PARIS

1 €

le Parisien

LUNDI 8 FÉVRIER 2010

www.leparisien.fr

Le stress du trajet domicile-travail

TRANSPORTS. Selon une étude exclusive, les salariés arrivent de plus en plus épuisés au travail. Grèves, embouteillages, bruit, agressivité... le transport est devenu la première cause de stress. Et certaines entreprises sanctionnent les employés en retard. **PAGES 2 ET 3**

