

DIAGNOSTIC FÉDÉRAL DES DÉPLACEMENTS DOMICILE – LIEU DE TRAVAIL

Note d'orientation



1. Introduction

L'Obligation fédérale de diagnostic des déplacements domicile - travail, résultant de l'application de la Loi-programme du 8/04/2003, appelle à la collecte de données concernant les « déplacements entre le domicile et le lieu de travail ». Elle vise à recueillir des informations sur une base régulière (triennale) et à grande échelle (territoire belge) sur les déplacements des travailleurs d'entreprises et organismes publics qui emploient plus de 100 travailleurs en moyenne, et à chacune de leurs unités d'établissement comptant au moins 30 travailleurs.

L'objectif de cette enquête est double : au niveau de l'entreprise, il s'agit d'encourager la concertation sociale sur les questions de mobilité ; au niveau macro, il s'agit de fournir des données utiles à la mise en place de politiques de mobilité aux niveaux fédéral, régional et local.

Les organisations d'employeurs (FEB, UWE, VOKA et BECI) ont souhaité procéder à une évaluation du diagnostic des déplacements domicile – lieu de travail de manière à vérifier si les deux objectifs précités étaient atteints. Sur cette base, ils entendent formuler des recommandations pour améliorer l'enquête fédérale, sur le fond, sur la forme et sur le processus.

Cette évaluation s'est concrétisée au travers d'une mini-enquête auprès d'un échantillon d'entreprises, postée en ligne entre le 14/11/2016 et le 10/01/2017. Elle a été proposée par e-mail à l'ensemble des organisations soumises à l'obligation de diagnostic en 2014 (n = 10.734). Le nombre de répondants à la mini-enquête s'élève à 574.

En outre, le Conseil National du Travail (CNT) et le Conseil Central de l'Economie (CCE) ont organisé des auditions entre novembre 2016 et janvier 2017 au sein de leur sous-commission mixte « Mobilité ». Des représentants du personnel et mobility managers de diverses entreprises, des représentants des sociétés de transport public, des chercheurs académiques et des représentants du SPF Economie ont été invités à relater leur expérience et/ou leur utilisation du diagnostic des déplacements domicile – travail.

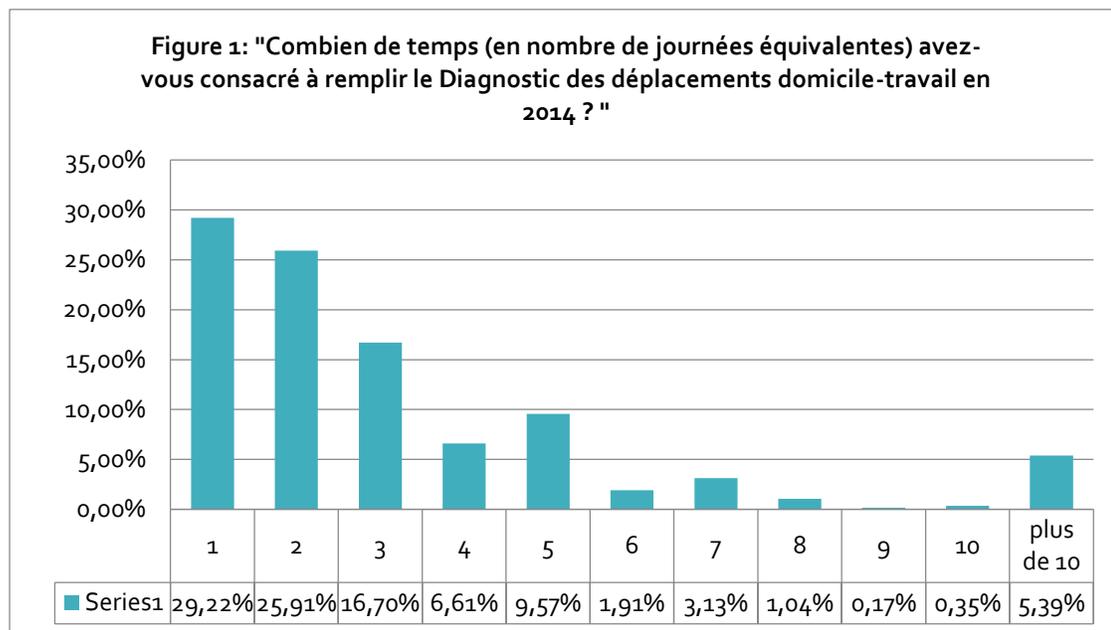
La suite de ce dossier synthétise les résultats de la mini-enquête et des auditions, et suggère un certain nombre de pistes d'amélioration de l'outil de diagnostic fédéral. Pour information, La situation particulière de la Région de Bruxelles Capitale n'a pas été analysée dans le cadre de la présente note. En effet le questionnaire d'enquête y est différent, et complété par une obligation de plan de déplacements d'entreprise.

2. Mini-enquête auprès des entreprises

La mini-enquête comportait quatre questions dont les résultats sont synthétisés ici.

Question 1 : charge de travail générée par diagnostic fédéral

La première question mesure la charge administrative sur base du temps (nombre de journées équivalentes) que les entreprises ont consacré à collecter les informations et à remplir le questionnaire d'enquête fédérale.

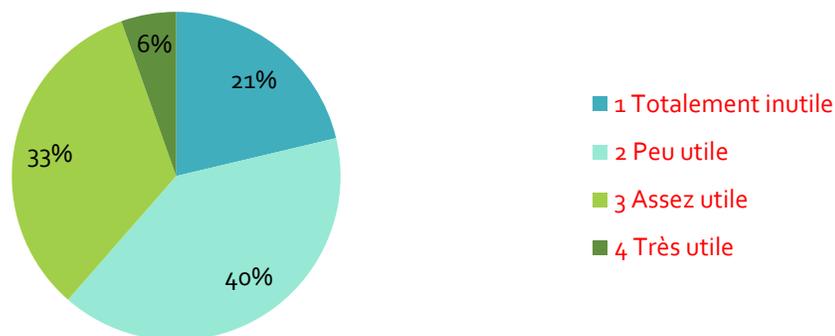


La majorité des répondants (55%) a consacré 1 ou 2 jours à compléter le diagnostic fédéral des déplacements domicile-lieu de travail. 20% des entreprises interrogées y a consacré plus de 5 jours, ce qui signifie que l'obligation de diagnostic reste une charge administrative importante pour un certain nombre d'organisations. Comme nous le verrons plus loin, la difficulté réside avant tout dans la collecte de données dans les entreprises qui comportent plusieurs sites et/ou qui emploient de nombreux travailleurs externes.

Question 2 : utilité du diagnostic fédéral dans le cadre des politiques publiques de mobilité

61% des entreprises interrogées estiment que les informations fournies par le diagnostic fédéral ont **peu ou pas d'utilité** pour la mise en place de politiques publiques en matière de mobilité. 21% jugent même ces informations 'totalement inutiles'. A l'opposé, 39% des répondants trouvent que les informations fournies par le diagnostic fédéral ont une certaine utilité en la matière. Ces réponses suggèrent donc clairement que de nombreux employeurs trouvent que les informations du diagnostic ont peu de valeur ajoutée. Par extension, ils ne perçoivent pas un retour suffisant – en matière d'amélioration de la mobilité – aux efforts auxquels ils ont consenti pour compléter le diagnostic.

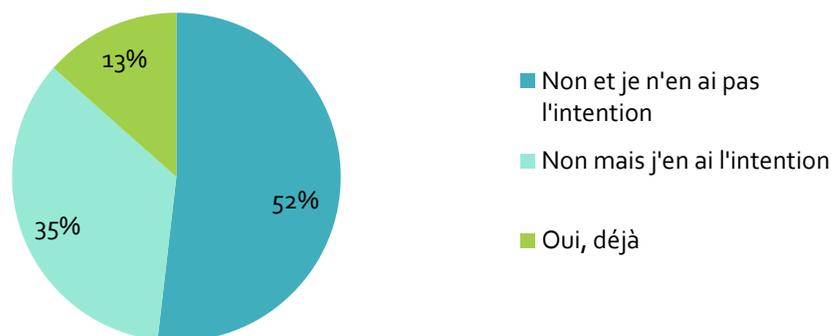
Figure 2 : "Pensez-vous que l'enquête fournit des informations utiles en vue de la mise en place de mesures politiques (fédérales, régionales, communales) ayant trait à la mobilité ? "



Question 3 : utilité du diagnostic fédéral dans le cadre de la politique de mobilité individuelle de l'entreprise

Cette question concerne l'usage 'micro' que les entreprises font des résultats du diagnostic fédéral : ceux-ci sont-ils utilisés dans le cadre de la politique de mobilité de l'entreprise ?

Figure 3 : "Vous êtes-vous servi des résultats de l'exercice 2014 et de l'outil de feedback sorti au mois de juin 2016 pour adapter ou réfléchir à la politique de mobilité de votre entreprise ?"

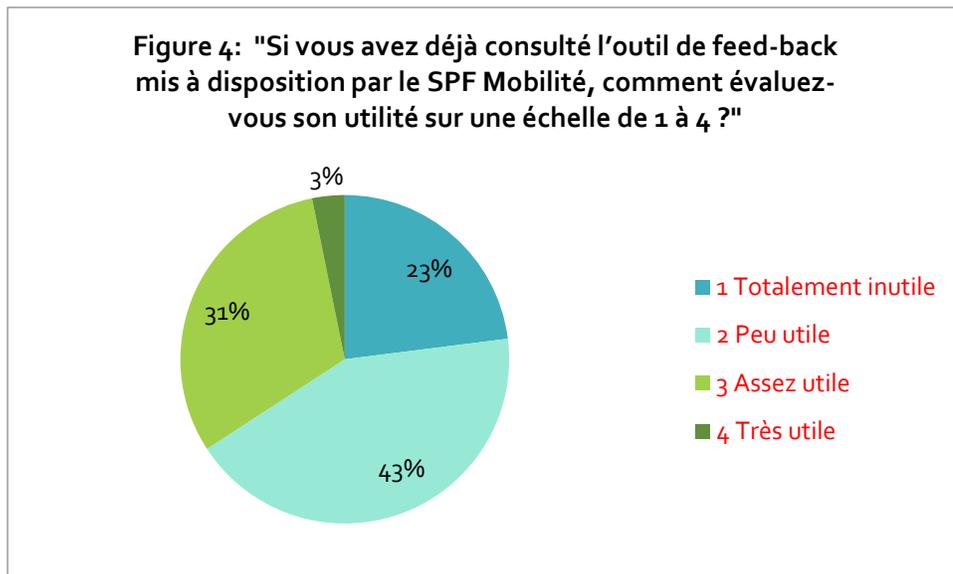


La grande majorité des répondants (87%) n'a pas utilisé les résultats du diagnostic fédéral pour réfléchir à la politique de mobilité de leur entreprise. Parmi ces derniers, 35% ont néanmoins l'intention de faire usage des résultats à l'avenir. Seules 13% des entreprises sondées ont fait un usage effectif de ces résultats. Dans la mesure où la concertation sociale

autour du thème de la mobilité est un des objectifs du diagnostic fédéral, les réponses obtenues ici indiquent un manque de prise en compte des résultats au niveau des conseils d'entreprise.

Question 4 : utilité de l'outil de feedback

Le SPF Mobilité et Transports a développé un outil de feedback en ligne qui permet aux entreprises de consulter leurs résultats individuels et de les comparer avec les données des autres entreprises. Cet outil fournit également des conseils sur mesure (*quick wins*) aux organisations pour améliorer leur politique de mobilité. La question 4 demande aux répondants d'évaluer l'utilité de cet outil de feedback.



66% des entreprises sondées estiment que l'outil de feedback n'a **pas ou peu d'utilité**. 23% le jugent même 'totalement inutile'. 34% des répondants estiment à l'inverse que l'outil de feedback est utile dans une certaine mesure, mais seuls 3% d'entre eux pensent que c'est un outil « très utile ». L'utilité des 'quick wins' semble donc limitée : nous verrons plus loin qu'ils ont une valeur ajoutée pour les petites organisations qui prennent encore peu de mesures en matière de mobilité, mais qu'ils sont généralement insuffisamment personnalisés.

3. Retour des auditions

Les auditions organisées par les partenaires sociaux apportent un éclairage complémentaire sur l'appréciation que divers acteurs font du diagnostic des déplacements domicile-lieu de travail. Plusieurs catégories de stakeholders ont été entendues, à savoir des représentants syndicaux et mobility managers des entreprises Elia, P&V, Ethias et Swift ; des académiques de l'Université Saint-Louis et de l'Université d'Anvers ; le SPF Economie et les différentes sociétés de transport public, STIB, De Lijn, SRWT (Société régionale wallonne du transport pour le TEC) et SNCB.

Les auditions viennent tout d'abord confirmer que l'obligation de diagnostic demeure une charge administrative conséquente pour bon nombre d'employeurs. En effet, la collecte des données peut s'avérer longue et complexe, en particulier dans les entreprises qui ont plusieurs unités d'établissement et/ou une part importante de travailleurs externes. Cette difficulté à récolter des informations est d'ailleurs susceptible de nuire à la qualité des données : le risque de réponses incorrectes est réel et de nombreuses questions sont très subjectives, donc difficilement quantifiables.

Par contre, l'enquête est perçue positivement dans certaines entreprises car elle permet d'amener la problématique de la mobilité à l'agenda. Les conseils personnalisés (quick wins) transmis aux entreprises semblent avoir une plus-value limitée, dans la mesure où ils ne sont pas suffisamment personnalisés. De plus, il y a un problème de communication : les résultats et les quick wins sont communiqués trop tard, et pas toujours à la personne appropriée au sein de l'entreprise. Cela peut partiellement expliquer le fait que le diagnostic est peu discuté au sein du conseil d'entreprise.

Les sociétés de transport en commun admettent que les données fournies par le diagnostic fédéral pourraient servir à améliorer l'offre de transport. Dans la pratique, il apparaît néanmoins qu'elles ne les utilisent quasiment pas et qu'elles ne sont pas au courant des possibilités d'exploitation des données disponibles. C'est d'ailleurs un des problèmes soulevés par les mobility managers et représentants des travailleurs auditionnés.

Le diagnostic des déplacements domicile – lieu de travail constitue enfin une source de données utile à la recherche académique. Cela est dû à la granularité et à la précision des données récoltées au niveau de l'entreprise. Les chercheurs et les représentants de société de transport reconnaissent cependant que les réponses fournies par les entreprises peuvent être approximatives et inexactes. Une certaine prudence s'impose donc lors de l'interprétation des données. Par ailleurs, le diagnostic n'est qu'une source de données parmi d'autres, comme le Censur, l'enquête sur les forces de travail, l'enquête de mobilité BELDAM (et prochainement MONITOR).

4. Recommandations

Sur base des auditions et des résultats de la mini-enquête auprès des entreprises, les organisations d'employeurs formulent plusieurs recommandations afin d'augmenter la plus-value du diagnostic fédéral des déplacements domicile-lieu de travail. Ces recommandations visent à maintenir un équilibre entre les obligations administratives à charge des entreprises et leur responsabilité sociétale en matière de mobilité domicile-travail. Fait également partie de cet équilibre, la responsabilisation des autorités publiques, des entreprises et des travailleurs. Les principales recommandations sont les suivantes :

- ✓ **Mettre à disposition des entreprises un outil d'enquête interne**, permettant aux employeurs d'interroger leurs collaborateurs. Un tel outil devra consolider les réponses des travailleurs et permettre le remplissage automatique du questionnaire d'enquête. Ceci aura

pour effet d'améliorer la qualité et la fiabilité des réponses tout en simplifiant la tâche de l'employeur. En outre, les travailleurs seront responsabilisés grâce à leur implication personnelle dans le remplissage de l'enquête.

- ✓ **Définir les questions qui représentent une plus-value réelle pour les politiques de mobilité.** Au vu des objectifs visés par le diagnostic fédéral (contribution aux politiques de mobilité et à la concertation sociale au niveau de l'entreprise), les questions reprises dans le questionnaire doivent concourir à ces deux objectifs. Les organisations d'employeurs invitent donc le SPF Mobilité à concentrer le questionnaire sur les questions dont la pertinence est avérée.
 - ✓ **Mieux communiquer envers les sociétés de transport public.** Les sociétés de transport doivent être mises au courant des possibilités d'exploitation du diagnostic fédéral. Elles doivent également être correctement informées des problèmes de mobilité et d'accessibilité soulevés par les entreprises (au niveau local). De la sorte, ces sociétés pourront mettre en place un service adapté et optimisé. Les organisations d'employeurs soutiendront pleinement le SPF Mobilité dans cette démarche d'information. Elles appellent en outre les sociétés de transport public à prendre en compte les résultats du diagnostic dans le développement de leur offre de transport, et à faire preuve de transparence dans l'usage qu'ils font des données.
 - ✓ **Communiquer efficacement les rapports personnalisés.** Il incombe au SPF Mobilité de communiquer dès que possibles les rapports personnalisés (résultats et quick wins) aux entreprises qui ont complété le diagnostic fédéral. La personne de contact au sein des entreprises a ensuite la responsabilité de communiquer ces rapports au conseil d'entreprise et autres personnes concernées afin d'en assurer la prise en compte.
 - ✓ **Contribuer au développement des réseaux de mobility managers.** Il ressort de l'évaluation que les rapports et conseils personnalisés ont une plus-value limitée pour les politiques de mobilité des entreprises. Pour y remédier, les organisations d'employeurs recommandent une amélioration continue de l'outil de feedback, de manière à le rendre plus personnalisé et plus pertinent. Par ailleurs, elles suggèrent un soutien au développement des réseaux de *mobility managers*, qui ont une efficacité avérée en matière de politique de mobilité des entreprises. Elles soutiendront activement toute initiative (formations, séminaires, financement, ...) qui va dans ce sens.
-