

Compte-rendu de la mission d'étude sur les télécentres italiens 15 et 16 décembre 2005

Sommaire

1. LA MISSION ET SES OBJECTIFS	3
2. LES PARTICIPANTS A LA MISSION (ANNEXES 1 ET 2)	3
3. VISITE DU TELECENTRE D'OLTREPO (JEUDI 14 DECEMBRE - ANNEXE 2)	6
4. COLLOQUE REGION LOMBARDIE (VENDREDI 16 DECEMBRE)	8
4.1 Le contexte juridique italien en matière de télétravail.....	9
4.2 L'expérience de télétravail du personnel de la Région Lombardie	9
4.4 Le télétravail dans le secteur privé.....	10
5. CONCLUSION.....	12
5.1 Télécentres et coopératives de téléactivités en Lombardie	12
5.2 Le développement du télétravail dans le secteur public Italien,	12
5.3 Le mot de conclusion du Président du RNT	12
5.4 L'évaluation des participants (Annexe 3).....	13
5.5 Le développement de futurs projets.....	13
ANNEXE 1 _LISTE DES PARTICIPANTS	14
ANNEXE 2 _LISTE DES HOTES ITALIENS	15
ANNEXE 3 _EVALUATIONS DES PARTICIPANTS	16

1. LA MISSION ET SES OBJECTIFS

Objectifs

- Découvrir les réalisations innovantes en matière de téléactivité en Lombardie.
- Rencontrer les partenaires locaux, Région, administrateurs locaux, Chambre de Commerce et Industrie, Mission Economique, afin d'étudier la méthodologie nécessaire à la mise en place de télécentres.
- Créer des occasions d'échange et de partage d'expériences entre l'ensemble des participants pendant le voyage.

La Mission d'étude est placée sous le haut patronage de :

- M. [Pierre MOREL à L'HUISSIER](#), député du département de la Lozère, auteur de la [proposition de loi n°2314 sur le télétravail](#)
- M. Pierre MIRABEAU, Délégué à l'aménagement du territoire et à l'action régionale (DATAR) et M. [Alain DUCASS](#)
- M. [Jean-Michel ASTIER](#), Président du [Réseau National des Télécentres](#) (R.N.T)

Elle est organisée par le Réseau national des Télécentres

Jean-Michel Astier, son Président et [Denis Marion](#), Directeur chargé des Télécentres

avec l'appui de la DATAR

Alain Ducass avec l'aide de [Sylvie Varnet et Aubert](#).

et de la [Mission Economique de France à Milan](#) :

Mme [Patrizia Galbiatti](#) et M. [Dominique Boutter](#)

La société [SKYLOGIC](#) offre aux participants le matériel d'interprétariat simultané (casque et micro). Programme détaillé en Annexe 1.

2. LES PARTICIPANTS A LA MISSION (Annexes 1 et 2)

Seize personnes ont participé à toute la mission organisée conjointement par la DATAR, le Réseau National des Télécentres et la mission économique de France à Milan. La mission a été présidée par le député Pierre Morel A L'Huissier - dont chacun a apprécié la disponibilité pendant 24 heures - avec la présence du Consul Général de France à Milan et l'aide efficace de la Mission Economique et de l'Association Française pour les Investissements Internationaux. Alain DUCASS, Chef du pôle numérique de la DATAR et Jean-Michel ASTIER, Président du Réseau National des Télécentres faisaient partis du voyage.

Membres de la Mission Economique à Milan (Annexe 2) :

[Giovanni GALEAZZI](#), Directeur de Invest in France - Milano

[Patrizia GALBIATTI](#), Coordinatrice du Colloque

[Dominique BOUTTER](#), Conseiller Commercial

Membres du Réseau National des Télécentres :

Ils sont venus de différentes régions de France : la Région Lyonnaise, la Lozère, le Cantal, l'Auvergne, le Gers, la Charente, la Savoie, la Région Languedoc-Roussillon, Paris et sa banlieue - plutôt celle du Sud. La moitié du groupe s'est réunie au départ de Paris, 2 participants au voyage - ceux du Sud - nous ont rejoint à la Gare de Chambéry et les autres à la Gare de Milan, formant ainsi une belle équipe d'entrepreneurs dynamiques et ouverts. Ils se présentent ci-dessous :

François BEDOUSSAC, Directeur du CEEI Gers Gascogne

- ✓ Une équipe multilingue, en lien avec les organismes locaux, accueille et accompagne dans vos démarches d'installation, et vos projets de création et développement d'activités. Il est venu partager son expérience au sein du CEEI (projet Interreg IIIb SOHO-SOLO) en particulier la mise à disposition d'un centre de ressources (espace SOHO-SOLO) s'apparentant à un télécentre - dépôt de dossier dans le cadre de l'appel à projets de la DATAR.
- ✓ Echanger avec nos homologues italiens sur d'autres types d'expériences innovantes en matière de télécentres et de téléactivités.
- ✓ Rencontrer les membres du RNT et de la DATAR dans la perspective de notre adhésion au réseau

François BRIQUET, Secrétaire de l'Association « Handinitiative »

- ✓ A lancé en 2004, avec l'appui des principaux acteurs de la protection sociale complémentaire (ARRCO Caisse de retraite, Institutions de prévoyance, etc ...) le projet associatif « Handinitiative » qui vise à mettre en place des garanties au profit des salariés handicapés ou risquant de le devenir ainsi que de leur famille.
- ✓ En participant à cette mission à l'initiative de Monsieur Alain Ducass, François Briquet vient découvrir les potentialités qu'offre le travail à distance, notamment dans des télécentres, de façon à donner une dimension sociale aux appels d'offres lancés par la DATAR.

Bertrand CABARET, Créateur d'entreprise (ETHICALL)

- ✓ Créateur de centres d'appels à domicile, comptable de formation, il est devenu directeur informatique d'un groupe international implanté dans 30 pays. Il lance fin 2005 la société ETHICALL qui propose aux entreprises des centres d'appels constitués de réseaux de salariés travaillant depuis leur domicile ou d'un télécentre de proximité. Ce concept permet d'économiser les coûts de structure (bureaux, parties communes, mobiliers, déplacements, etc...) et de proposer une alternative à l'externalisation des centres d'appels dans des pays à bas coût de main d'œuvre, tout en favorisant l'emploi local (mères au foyer, mobilité réduite, second revenu...) et l'environnement, avec une plus grande souplesse. S'agissant de voix sur IP, la technologie nécessite des liaisons permanentes à moyen et haut débit (512 kb/s) du type ADSL, CPL... La solution pour un centre à 50 positions, fonctionnant 90 heures par semaine, permet à l'entreprise une économie de 10 à 15 % sur les solutions classiques de centres d'appels et renforce ses liens avec les acteurs publics locaux en milieu rural.
- ✓ Son intérêt à participer à cette mission : voir ce qui se fait ailleurs et s'enrichir des échanges, notamment sur la synergie télécentre - centre d'appel.

Elodie CASTAGNIER, Interprète mandatée par le Conseil Général du Cantal (CG15)

- ✓ Jeune étudiante diplômée d'un Master de Négociateur Trilingue en Commerce International depuis octobre 2005, elle rendra compte de cette mission au Conseil Général du Cantal.

- ✓ Son intérêt à participer à cette mission est d'étudier les modalités de création et de fonctionnement des télécentres visités en Lombardie afin d'étudier la possibilité de mettre en place des télécentres dans le département du Cantal.

Christophe ETHORE, Gérant de la Société EUPHYSE SARL

- ✓ EUPHYSE est un cabinet conseil spécialisé dans le pilotage de projets TIC auprès des collectivités locales (avec une compétence forte dans les solutions et services basé sur les technologies sans fil, installée à Lyon). Membre de nombreux organismes tels que Lyon Infocité, ADIRA, ... EUPHYSE se positionne comme l'interlocuteur privilégié des collectivités et entreprises dans la conception, l'étude et le pilotage de la mise en œuvre de leur projets TIC.
- ✓ C'est dans cet esprit entrepreneur qu'il participe à cette mission pour échanger avec les membres du groupe, apportant son expertise sur les innovations technologiques et écoutant les besoins du terrain pour faire face aux réalités locales.

Marie France MEDANA, Consultante de la Société DISTANCE EXPERT

- ✓ Attachée de direction en télétravail et associée du cabinet Distance Expert, spécialiste des nouvelles organisations du travail. Elle effectue, en Europe, des prestations en entreprise pour mettre en œuvre l'accord cadre du 19 juillet 2005 sur le télétravail, en incluant des formations à distance et de l'accompagnement individualisé de télétravailleurs et de leur encadrement. Elle a rédigé le présent rapport en tenant compte des contributions de chacun pour en faire bénéficier les participants à la mission ainsi que tous les membres du Réseau National des télécentres.
- ✓ Son intérêt à participer à cette mission s'inscrit dans la continuité de ses recherches sur les nouvelles organisations du travail pour aider les hommes et les femmes en activité à développer toutes leurs compétences dans les meilleures conditions de travail possibles et à s'épanouir dans leur vie professionnelle en la conciliant au mieux avec leur vie personnelle.

Fabrice PARMENTIER-LESAGE, Directeur du Télépole de Roanne

- ✓ Animé d'un fort désir d'implanter un télécentre à Roanne, pour lequel il dispose déjà d'une structure d'accueil pour les télétravailleurs indépendants, le modèle qu'il souhaite développer est celui de l'accueil de télétravailleurs salariés en entreprise, raison pour laquelle il a répondu à l'appel d'offres de la DATAR - dossier en cours d'examen.
- ✓ Le but de cette mission est de voir ce qui se fait à l'extérieur de nos frontières, le principal objectif étant de connaître les méthodes de commercialisation du télétravail salarié.

Corinne PASTOR, Responsable projet télétravail de Sophia-Antipolis

- ✓ Après le montage de dossiers pédagogiques pour de nombreux projets dont 3 sont déjà répertoriés sur le site de la DATAR : Club Alliance Métaux du Biterrois, NAUTEA Technopole Nautique de Méditerranée, Pôle Eco-Industries d'Alès et convaincue du télétravail en télécentre, elle représente la fondation Antipolis présidée par le Sénateur Laffitte qui envisage de créer une série de télécentres dans l'arrière pays niçois.
- ✓ Partenaire dans différents programmes européens, et voisine de l'Italie, c'est tout naturellement qu'elle se joint à cette mission en vue d'y échanger avec les porteurs de projets majeurs pour toujours affiner ses connaissances au plus près de la réalité du terrain, notamment en Italie, terre voisine du Languedoc-Roussillon.

Claude PERIGAUD, Gérant du Télécentre de Mennecy

- ✓ Ingénieur et créateur d'une entreprise hightech de 80 personnes qu'il a dirigé pendant 20 ans et qui a été rachetée par Bull, il décide de créer un télécentre suite à l'appel d'offres de la DATAR. Il dispose, sur un terrain de 3000 m² dans le Val d'Essonne sur la commune de Mennecy (91), de locaux équipés hightech "imbibés de réseaux" et un accord en cours de signature avec les communautés de commune du Val d'Essonne et de Seine Essonne (Mennecy et Corbeil). Les télécentres doivent répondre à sa question : « comment faire fonctionner un système global d'organisation du travail ? ». Il milite pour redynamiser le territoire de Mennecy pour développer l'intelligence collective tant aux niveaux des systèmes que des humains.
- ✓ Il vient se documenter sur l'expérience italienne des télécentres, notamment l'aspect « coopérative » pour y puiser des idées, partager ses recherches, créer des contacts et développer de nouveaux projets tant que faire se peut.

Philippe PLANTEROSE, Président de l'Association Française du Télétravail et des Téléactivités (AFTT)

- ✓ Il réside à Pezenas près de Montpellier et travaille sur Paris dans la réorganisation des entreprises (Développement du Mix-Marketing, Développement des RH commerciales et Système d'Information)
- ✓ Son intérêt à participer à cette mission est la découverte de nouvelles pratiques

Pierre YGRIE, Président de l'association « Webs du Gévaudan »

- ✓ Fondateur des « Webs du Gévaudan », il sensibilise à la fois le grand public, les politiques et les entrepreneurs pour que la Lozère se développe au rythme des nouvelles technologies, il aime à répéter cette pensée de Sénèque « ce n'est pas parce que c'est difficile que nous n'osons pas, c'est parce que nous n'osons pas que c'est difficile ! »
- ✓ C'est l'un des raisons qui le motive à participer à cette mission pour découvrir, échanger puis partager toutes les idées nouvelles qui se dégagent d'une mission d'étude comme celle-ci.

3. VISITE DU TELECENTRE D'OLTREPO (Jeudi 15 décembre - Annexe 2)

Les 7 heures de voyage en TGV, pour tous ceux qui sont partis de Paris, suivies des 3 heures de route furent mises à profit pour faire connaissance et nouer des alliances en vue de futurs projets. Tous les participants ont apprécié l'agencement du car qui a facilité ces échanges interpersonnels ainsi qu'autour de MM. Pierre Morel A l'Huissier, Alain Ducass et Jean-Michel Astier.

Madame Raffaella Piazzardi, de la **Commune d'Alberado Per San Marco** nous a rejoint à Salice Terme, pour nous conduire à la **Commune de Brallo di Pregola** enclavée avec ses 900 habitants dans la montagne au Nord Est de Milan à 1000m d'altitude où nous avons été accueillis par une délégation composée de : M le Maire Bruno Tagliani, M Nicola Adavastro, Président de la Communauté de communes GAL Alto Oltrepo, M Riccardo Tornari, Président de la Coopérative de Télétravail Servizi Organizzazione Sviluppo avec tous les membres de son équipe pour nous faire visiter les locaux du Télécentre Appennino Online.

Ce télécentre - ensemble de 200^{m²} à l'étage de l'ancienne école du village où il reste encore 20 enfants en maternelle et primaire, répartis en deux classes et collectés chaque jour par trois voitures de transport scolaire - comporte un centre d'appels ouvert en octobre 2005 qui emploie déjà 17 télétravailleurs au bout du 1^{er} mois, pour les besoins de la communauté de communes (GAL oltrepo), d'un hôtel situé à 30 km, ou pour vendre les

produits locaux (miel et sauce tomate...). Dès janvier 2006, il comportera un local pour les télétravailleurs de toutes catégories. L'originalité de cette réalisation est le couplage d'un télécentre classique (espace pour les télétravailleurs) et d'une [coopérative de télétravail SOS Online](#), gérée de façon bénévole par 9 professionnels publics et privés du village. Son démarrage a été porté par la communauté de communes dans le cadre de son programme LEADER + (axé sur la qualité de vie les TIC et les services. Les formations initiales réalisées par [Fabio Zanforlin](#) émargent au FSE et le matériel de la coopérative (postes d'appels) est fourni gracieusement par la commune et géré par [Alberto Massochi](#) tandis que les salaires sont versés par la coopérative grâce à la vente de télésecrets. Actuellement, la coopérative cherche à élargir sa gamme de services en offrant des connexions Wimax, en créant un réseau de 3 télécentres et en incitant d'une dizaine de personnes à télétravailler à partir de leur domicile.



La délégation française lors de la présentation de la coopérative de télétravail du télécentre de BRALLO sur la communauté de communes d'OLTREPO.

Après les présentations officielles, M [Aldo Gioia](#), Vice Président nous a décrit l'organisation de la coopérative puis la Responsable [Rosa Canevari](#), Operation Manager, nous a fait visiter le Centre d'Appels où les télétravailleurs en poste ce jour-là nous attendaient malgré l'heure tardive pour partager leurs témoignages avec notre groupe.

Ensuite M le Député Maire de Fournels, Pierre Morel A l'Huissier et M le Maire de Brallo di Pregola, Bruno Tagliani ont signé un accord de jumelage entre leurs deux communes.



Les deux maires de FOURNELS et BRALLO lors du jumelage signé le 15 décembre 2005 au télécentre de BRALLO.

Le dîner-débat qui a clôturé la journée, dans le somptueux « President Hotel Terme » de Salice Terme, a favorisé les échanges franco-italiens - d'idées et de cadeaux - et permis d'amorcer de futurs projets.



Le député Pierre Morel A l'Huissier remet des produits gastronomiques de Lozère au président Nicola Adavastro de la coopérative de télétravail d'OLTREPO

4. COLLOQUE [REGION LOMBARDIE](#) (Vendredi 16 décembre)

Après 2 heures de route productives - beaucoup d'échanges entre les participants - nous assistons au Colloque organisé par la Région Lombardie et la Mission Economique de Milan.

Messieurs Renaud LEVY du Conseil Général de Milan et Didier BOURGUIGNON, Conseiller de la Mission Economique Française de Milan nous accueillent chaleureusement.

Messieurs Pierre MOREL à L'HUISSIER, Député du Département de la Lozère, Jean-Michel ASTIER, Président du Réseau National des Télécentres et Alain DUCASS, Chef du pôle Aménagement numérique du territoire de la DATAR présentent les objectifs de la mission.

4.1 Le contexte juridique italien en matière de télétravail

M Renato RIZZO, spécialiste italien du télétravail, expert auprès de la Commission Européenne www.euro-telework.org,

- C'est dans le secteur privé industriel, au début des années 90, grâce au système juridique italien, basé sur des contrats nationaux par branche et la négociation au niveau des entreprises que les expériences les plus intéressantes se sont faites en l'absence d'une réglementation nationale.
- Entre 1993-1995 le Parlement italien, en dépit des 6 projets présentés par divers partis politiques, n'a pas réussi à légiférer. Les grandes entreprises, syndicats, Confindustria, etc. ont alors considéré qu'une loi était inutile en raison de l'évolution constante des technologies et des stratégies organisationnelles.
- En 2004, le secteur industriel, après négociation, a transposé au niveau national, l'accord cadre européen sur le télétravail, signé à Bruxelles le 16 juillet 2002 par les partenaires sociaux européens.
- Quant au secteur public, en 1998 l'Art. 4 de la loi 191 autorise le télétravail dans l'ensemble du secteur public à 3 conditions :
 1. Avoir des avantages en termes d'économies, de ressources et de rationalisation organisationnelle;
 2. Avoir un budget spécifique
 3. Déterminer les méthodes pour vérifier les résultats du travail.

Au cours des 2 années suivantes sont apparus :

1. Un règlement pour accompagner les administrations sans pour autant figer les projets, l'organisation du travail ou les ressources humaines
2. Un accord syndical national qui s'est ensuite décliné dans d'autres secteurs (municipalités et régions, écoles, universités, etc.) en fonction de leurs spécificités.

4.2 L'expérience de télétravail du personnel de la Région Lombardie

Mme Maria CARBONE, directrice de la formation et du travail à la Région Lombardie, a notamment développé le télétravail pour les employés de la région Lombardie.

- Conformément aux lois du 3 février 1993 et du 16 juillet 1998 et du décret (DPR) du 8 mars 1999, la Région a adopté un accord négocié avec les partenaires sociaux sur le télétravail le 29 février 2000. Il a été assez difficile à mettre en oeuvre au démarrage du fait de l'inexpérience et de l'absence des outils de communication à l'époque (ordinateurs portables).
- Après 5 ans d'expérience, la direction a reconduit chaque année cet accord, avec une formule où chaque personne a la possibilité d'opter pour un contrat de télétravail, lequel est révisé chaque année pour l'adapter à l'évolution régulière de l'emploi.
- En 2005, la direction des ressources humaines a reçu 99 demandes de télétravail dont 87 % de femmes et elle en a accordé 45 dont 84 % de femmes, ce qui représente 1,5 % de l'effectif de la Région qui est de XXX. Tous travaillent actuellement à domicile et non pas de façon nomade ou en télécentre.
- Parmi les impacts positifs, Mme Carbone signale que l'organisation mise en place a permis de bien mieux connaître le travail fait en interne, mais pas encore de tirer véritablement partie de cette connaissance. Par ailleurs, l'examen des demandes individuelles de télétravail a permis de connaître beaucoup plus en profondeur les

salariés de la région et de régler de nombreux problèmes individuels à caractère social. Actuellement le système favorise les personnes plus que l'institution.

4.4 Le télétravail dans le secteur privé

M. Giovanni MANZI ([Formazione, Istruzione e Lavoro](#)) rappelle que la région Lombardie a commencé à développer le télétravail dans les années 90 en s'inspirant notamment des actions de la DATAR et du CATRAL. Il s'est développé des expériences variées de télétravail à domicile, en télécentre et nomade concernant en premier lieu les entreprises grandes et moyennes et les PME technologiques. Ces expériences étant restées de taille modeste, la région a développé sur le FSE une action de formation dédiée au télétravail féminin et une autre au télétravail des handicapés.

M. Domenico INGA, directeur de British Team, a expérimenté le télétravail de manière satisfaisante lorsque l'une de ses collaboratrices est tombée malade tout en voulant continuer à travailler. Il a alors décidé de développer le télétravail féminin dans la région de Monza en publiant un guide du télétravail dans l'entreprise et en effectuant un sondage coordonné par des psychologues du travail, avec des résultats très intéressants

- l'isolement du télétravailleur peut être dépassé par les technologies actuelles
- le patronat Italien est convaincu du fait que le télétravail est une opportunité
- les journalistes, les médecins de famille sont des télétravailleurs
- l'important n'est pas ce que fait le télétravailleur mais ce que fait l'entreprise pour tirer partie des TIC
- le télétravail doit être protégé et organisé
- le télétravail ne peut se développer dans de bonnes conditions que si l'entreprise est adaptée et le prévoit
- le télétravail reste encore méconnu par les entreprises
- les PME ne sont pas intéressées car elles n'ont aucune culture dans ce domaine et n'en voit pas l'intérêt.
- la cible première du télétravail est donc les grandes entreprises publiques et privées.

Riccardo JULIANI, directeur de [ASFOR](#), association d'insertion des personnes exclues du travail, a mené une action de recherche sur le télétravail financée par le FSE (2002-2003).

- Cinq chercheurs ont expérimenté pendant huit mois le télétravail à domicile avec un accès à une plate forme de télétravail collaboratif et ont défini avec précision toutes les phases de la mise en œuvre du télétravail dans les différents métiers : journalistes, médecin de campagne etc... et analysé les dépassements nécessaires pour qu'un chef de PME puisse faire une partie de son travail à la maison.
- 500 CD Rom ont été distribués à des acteurs clés et son contenu diffusé sur le [web des avocats](#).
- 250 demandes d'informations supplémentaires ont été reçues.
- Il y a un télécentre dans deux prisons de Milan.

M. Michele BONOMO, responsable de la société Excellent, rappelle que les télétravailleurs à domicile sont très généralement contents ainsi que leurs entreprises, mais que le nombre des personnes concernées restent limité.

- Un des exemples de succès est venu de la [Chambre Française de Commerce et d'Industrie de Milan](#) pour la gestion de son système d'information qui est désormais assurée par 7 télétravailleurs.
- Dans le cadre d'un [projet EQUAL](#), M Bonomo a cherché à développer le concept du télétravail non pas tant pour faire à distance un travail qui est fait actuellement au

bureau mais pour inventer un mode de travail nouveau qui ne pourrait pas se faire sans télétravail.

- Le défi est de faire autrement dans l'organisation du travail pour passer des paroles aux faits en matière de télétravail.

Mme Sonia ABLUTON, Responsable du Travail et l'Egalité des chances. L'Agence de développement économique de Langhe Monferrato Roero en Piémont a pour objet de créer des synergies entre les acteurs publics et privés et de promouvoir l'égalité des chances.

- Elle emploie 30 personnes réparties en 3 lieux dont la plupart pratiquent le télétravail à certaines périodes de l'année.
- Parmi ses actions, elle a incité une entreprise à adopter des mesures sur la flexibilité des horaires et la compatibilité avec les contraintes de l'emploi.
- Elle a développé une [plateforme de travail collaboratif](#) pour permettre aux télétravailleurs de rester informés sur un projet malgré l'éloignement.
- Elle assure la mise en oeuvre, le partage et la diffusion de l'information.

Toutes ces présentations de grande qualité auraient mérité, selon les participants, un réel temps de débat, chacun ayant envie d'approfondir le thème qui l'intéressait plus directement et pour lequel il avait fait le voyage.

Après cette matinée dense et riche d'enseignements, la réunion s'est clôturée par un déjeuner de travail et de débriefing au restaurant La Cadrega où de fructueux échanges avec la Mission économique de France à Milan ont eu lieu. A cette occasion, Dominique Boutter, Conseiller commercial, a confirmé son intention d'organiser, en Mai 2006, un voyage d'étude similaire en France.



*Jean-Michel Astier, Cantalien,
Président du Réseau National des Télécentres
et Pierre Ygrié, prospectiviste Lozérien*

5. CONCLUSION

L'essentiel à retenir de cette Mission d'étude se résume en deux points :

5.1 Télécentres et coopératives de téléactivités en Lombardie

L'originalité du Telecentro Appennino Online est le couplage d'un télécentre classique (espace ressource pour les télétravailleurs) et d'une coopérative de télétravail. Porté au démarrage par la communauté de communes dans le cadre de son programme LEADER + (axé sur la qualité de vie les TIC et les services), les formations initiales émargent au FSE et le matériel de la coopérative (postes de travail) est fourni gracieusement par la commune tandis que les salaires sont versés grâce aux ventes de téléservices de la coopérative.

5.2 Le développement du télétravail dans le secteur public Italien,

La mission organisée par la DATAR et le Réseau National des Télécentres en Lombardie a montré l'intérêt du secteur public italien pour développer le télétravail en monde rural. Le Parlement italien a choisi de ne pas adopter de loi spécifique pour le télétravail dans le secteur privé mais a adopté l'article 4 de la loi n°191 du 16 juin 98 dite « Bassani ter » pour introduire le télétravail dans la fonction publique en respectant 4 principes :

- améliorer le service public,
- faire des économies budgétaires,
- maintenir la parité des salaires,
- faire l'objet d'un contrôle ex post.

Un accord syndical est venu ensuite préciser ces points. En pratique une étude a déjà recensé 352 salariés du secteur public dont le contrat de travail a été transformé en télétravailleur. Il y en a bien d'autres qui ne sont pas recensés. Les projets financés par la Région et le FSE ont mis en évidence les téléactivités les plus porteuses d'emplois : accueil téléphonique, télémarketing, télésecrétariat, assistance en ligne, rédaction de compte rendu de séance à partir d'enregistrements audio, journalisme, etc... Cela a fait l'objet d'un [guide](#).

5.3 Le mot de conclusion du Président du RNT

Les conclusions de ce voyage sont globalement très intéressantes. L'idée première de ce voyage était de fédérer les premiers membres du RNT, autour d'un même sujet concernant les territoires ruraux et l'apport possible de projets de télécentres. La présence exceptionnelle de M Pierre Morel A l'Huissier, Député de la Lozère pendant plus de 24h - surtout à cette époque de l'année - très disponible pour chacun, éclairant chacun sur les aspects juridiques, et son ouverture envers tous a donné une dimension particulière et très concrète à ce voyage.

Le premier jour, la difficulté d'accès au village par la voie terrestre a permis faciliter la relation avec la population rencontrée car les barrières - y compris de la langue - ont disparues. Dans les regards, les attitudes de chacun il y avait quelque chose de très positif. Le fait d'être en Italie avec des personnes qui ont mis en place des organisations nouvelles, nous a permis de prendre du recul et d'envisager de construire ensemble, pour l'avenir et quelles que soient les orientations politiques des territoires, car nous nous sommes sentis intégrés dans un mouvement européen et mondial.

Le deuxième jour, la Région Lombardie qui a des capacités de dynamisme et d'innovation internationalement reconnues en plus d'une grande expertise en télétravail, nous a accueillis chaleureusement et permis de rencontrer des personnes prêtes à partager leur

expérience avec notre territoire pour améliorer la qualité de la vie de chacun ; ceci dans une réflexion commune même si nous n'avons pas encore toutes les solutions.

Le comportement des entreprises vis-à-vis du télétravail est extrêmement important et en Région Lombardie, elles sont convaincues que le télétravail est un élément important de réponse au développement durable - qualité de vie des personnes et environnement - la cellule familiale étant une des grandes vertus de l'Italie alors que qu'en France la cellule familiale est devenue difficile à maintenir pour des raisons que le télétravail permet de surmonter telles que le manque de temps, perdu dans les transports. Le télétravail favorise un travail plus efficace qui se répercute positivement sur la vie familiale et la vie sociale.

Les entreprises qui ont fait des gains de productivité en améliorant les outils de production, puis des gains financiers en optimisant l'utilisation de leurs outils financiers doivent aujourd'hui chercher à valoriser la ressource humaine pour avoir une meilleure efficacité, une meilleure organisation du travail au bénéfice de la vie de chacun au quotidien et des résultats de l'entreprise. Et ceci est valable pour toute l'Europe.

5.4 L'évaluation des participants (Annexe 3)

Dans l'ensemble les participants considèrent que la Mission a été une initiative utile, même si certains porteurs de projets déplorent le manque de temps pour échanger de manière approfondie avec les autres participants et les acteurs italiens de la coopérative pour mieux comprendre ce fonctionnement qui n'est pas courant dans la culture française. Un bon nombre a également regretté qu'il ne puisse plus y avoir plus de temps de débat avec les intervenants de la Région Lombardie.

Il est toutefois évident que, ce qui a le plus étonné la plupart des participants pendant ces deux jours, est le mode de gestion en coopérative et la qualité des échanges entre tous les membres du groupe ainsi qu'avec les interlocuteurs italiens.

Tous les participants remercient leurs hôtes italiens pour la qualité de leur accueil, en particulier la convivialité avec laquelle nous avons été reçus et toutes les attentions à leur égard.

5.5 Le développement de futurs projets

- ✓ Cette Mission a créé l'embryon d'un réseau transfrontalier
- ✓ Des échanges concrets sont prévus entre les participants français et les acteurs, tels que par exemple la société Euphyse qui va aider la Coopérative SOS Online à trouver les meilleures solutions informatiques pour optimiser la qualité de son réseau de communication, les responsables de la Lozère et les Appenins vont échanger leurs bonnes pratiques pour stimuler le développement du monde rural et montagnard tant sur le plan politique que technique etc...
- ✓ Un voyage d'étude est prévu en France l'an prochain : Dominique Boutter, Conseiller commercial a confirmé l'intention de la Mission économique de Milan de l'organiser.

Enfin, pour résumer, l'excellente synergie entre le Réseau National des Télécentres, la DATAR, la Mission Economique de Milan et tous les acteurs italiens a contribué à la réussite remarquable de cette Mission.

[Marie-France MEDANA](#)

Attachée de Direction en Télétravail

Annexe 1 Liste des participants

NOM	PRENOM	ORGANISME	FONCTIONS	TELEPHONE	COURRIEL
ASTIER	Jean-Michel	RNT	Président du réseau national des télécentres	06 07 79 43 06	jmastier@communotic.com
BEDOUSSAC	François	CEEI Gers Gascogne	Directeur	05.62.60.68.61	fbedoussac@ceei-gers.org
BRIQUET	François	Handinitiative	Secrétaire Général	06.07.62.49.93 01.42.93.67.42	francois.briquet@wanadoo.fr
CASTAGNIER	Elodie	CG15	Interprète		elodiecastanier@yahoo.fr
DUCASS	Alain	DATAR	Chef du pôle numérique	01.40.65.10.02	alain.ducass@datar.gouv.fr
ETHORE	Christophe	EUPHYSE SARL	Gérant	06.07.90.88.63	cethore@euphyse.fr
CABARET	Bertrand	ETHICALL	Créateur d'entreprise	06 14 66 58 96	frtrritz@yahoo.fr
GALEAZZI	Giovanni	Invest in France Milano	Directeur	+39 02 72 02 25 43 +39 335 57 74 720	ggaleazzi@afii.fr
MARION	Denis	RNT	Directeur chargé des télécentres	06.76.08.01.41	dennis.marion@free.fr
MEDANA	Marie-France	DISTANCE EXPERT	Consultante	01 45 88 54 59 06 07 87 17 77	mfm@distance-expert.com
MOREL A L'HUISSIER	Pierre	Assemblée Nationale	Député	01.40.63.72.30	pmorelhuissier@assemblee-nationale.fr
PARMENTIER-LESAGE	Fabrice	Télépole Roanne	Directeur	04 77 23 78 00	Parmentier.lesage@telepole.net
PASTOR	Corinne	Sophia-Antipolis	Responsable projet télétravail	04.92.96.78.15	cpastor@sophia-antipolis.org
PERIGAUD	Claude	Gérant Télécentre Mennecy	Directeur de télécentre	06.08.34.76.62	claud.perigaud@centraliens.net
PLANTEROSE	Philippe	AFTT	Président	06 07 28 20 46	philippe@planterose.com
YGRIE	Pierre	Webs du Gévaudan	Président d'association	04.66.32.61.17	pierre.ygrie@wanadoo.fr

Annexe 2 Liste des hôtes Italiens

MISSION ECONOMIQUE DE FRANCE A MILAN :

Corso Magenta 63 - 20123 Milan- Italie
Tel : +39 2 48 54 71 / Fax : +39 2 48 12 774
E-mail: milan@missioneco.org

M Didier BOURGUIGNON, Chef de mission économique
Conseiller économique et commercial
Tel.: +39 2 48 54 73 10
didier.bourquignon@missioneco.org

M Dominique BOUTTER, Adjoint au Chef de mission économique
Correspondant Assurance Prospection, Responsable qualité local(e)
Tel.: +39 2 48 54 71
Tel portable +39 333 9968427
dominique.boutter@missioneco.org
Mme Patrizia Galbiatti
Tel portable +39 329 2357296.

REGIONE LOMBARDIA

Via Cardano, 10 - 20124 Milano- Italy

CHAMBRE FRANÇAISE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE EN ITALIE

Palazzo Cagnola - Via Cusani, 5 - 20121 Milano
Tel. +39 2.72.53.71 / Fax +39 2.86.55.93 / E-mail: info@chambre.it

ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO

Potete trovarci all'indirizzo:
Via Cardano, 10 - 20124 Milano- Italy
Dott. Giovanni MANZI, DG Tel. +39 02 67 65 23 60
M. TERRUZZI (responsable communauté de communes) Tel +39 02 67 65 60 54
Dott. MariaMaria CARBONE, DG - UO "Organizzazione, Formazione e Personele"

ASFOR

Associazione per lo Sviluppo della Formazione
Via Cagnola, 17 - 20154 Milano
Tel +392349 34107 / Fax +392349 39940
info@asfor.it
Prof. Riccardo GIULANI, Direttore ASFOR
Mr. Domenico INGA, British Team

TELECENRO APPENNINO ONLINE

Via Della Pineta, 7 - 27050 Brallo di Pregola (PV)
Tel. + 39383 500765
Email : info@appennino-online.it
Bruno TAGLIANI, Président

GAL Alto Oltrepo

Via Giuseppe Mazzini, 16 (presso IPSIA) 27057 Varzi (PV)
Tel. +39383 540637 / Fax + 39383 53583
Email : gaoltrepo@tiscalinet.it
Nicola ALAVASTRO, Président
Raffaella Piazzardi, Coordinatrice Tel. +39.0383.54.06.37 / Fax +39.0383.53.583

COOPÉRATIVE DE TÉLÉTRAVAIL SERVIZI ORGANIZZAZIONE SVILUPPO

Via Della Pineta, 7 - 27050 Brallo di Pregola (PV)
Tel. + 39383 500908 / Fax +39383 500907
Email : info@sos-online.it

Nom	Fonction	Téléphone	Email
Riccardo TORNARI	Président	+393356552653	st.tornari@libero.it
Aldo GIOIA	Vice Président	+393357057298	gap_srl@yahoo.com
Rosa CANEVARI	Operation Manager	+393356552653	rosy_canevari@so-online.it
Emanuele PIAZZARDI	DRH		e.piazzardi@libero.it
Fabio ZANFORLIN	Formation		fzanforl@tiscali.it
Alberto MASSOCHI	Contrôle Qualité	+393356895071	alberto.m@ssochi.com

et 3 conseillers : Giacomo BUSCONE, Matteo BOSSI, Mauro CAMERINI



Annexe 3
Evaluations des participants
en réponse à la question posée le 16 décembre à la fin du voyage :
« Qu'est-ce qui vous a le plus étonné dans cette Mission d'étude ? »

Alain DUCASS, Chef du pôle numérique de la DATAR

Ce qui m'a le plus étonné dans cette mission c'est le fait que le télétravail permet de créer des emplois nouveaux autant que de faire autrement les emplois anciens et la mobilisation du secteur public autour du télétravail, les coopératives de téléactivités

Jean-Michel ASTIER, Président du Réseau National des Télécentres

- ✓ De la complexité du problème en est ressorti un optimisme partagé
- ✓ L'envie de travailler ensemble (tant les gens du groupe que les italiens rencontrés)
- ✓ La volonté de coopérer

Denis MARION, Directeur des Télécentres

- ✓ L'exemple concret d'un télécentre qui existe, même s'il s'agit d'une activité de centre d'appels qui sera prochainement couplée avec une activité de télécentre pour les administrations locales.
- ✓ La volonté de créer des téléactivités innovantes en milieu rural à 1000 mètres d'altitude avec du chômage parce que cela démontre que la solidarité s'installe.
- ✓ Le montage juridique basé sur la coopérative.
- ✓ Parmi les interventions présentées à la Région Lombardie celle de la gestion d'un télécentre profitant de l'externalisation de certains services de la compagnie d'électricité locale qui a été privatisée : reste en suspens la question de savoir s'il s'agit de télé salariés externalisés dans le télécentre toujours salariés de leur entreprise ou non.

François BEDOUSSAC, Directeur du CEEI Gers Gascogne

- ✓ Les échanges avec RNT et DATAR

François BRIQUET, Secrétaire général de l'Association « Handinitiative »

- ✓ La découverte d'un monde nouveau et l'ingéniosité des italiens.
- ✓ Le « compost » de tous les éléments de ce voyage.

Bertrand CABARET, Créateur d'entreprise (ETHICALL)

- ✓ La confirmation de l'intérêt partagé de centres d'appels à domicile
- ✓ L'échange entre les gens dont il ressort une mine d'idées et beaucoup de choses à développer.
- ✓ Les 2 télécentres en prison, la question étant de savoir s'il s'agit d'un public captif ou d'emplois aidés

Elodie CASTAGNIER, Interprète mandatée par le Conseil Général du Cantal (CG15)

- ✓ Le télécentre de Brallo di Pregola qui, par sa situation géographique, correspond plus ou moins à la situation du Cantal : sur son fonctionnement, son financement, son emplacement, etc.

Christophe ETHORE, Gérant de la Société EUPHYSE SARL

- ✓ Le montage de la coopérative bien qu'il ne s'agisse pas vraiment de télétravail à distance
- ✓ Le télétravail en CDI
- ✓ Les clients à chercher pour remplir un télécentre qui reste le plus difficile pour tous

Marie France MEDANA, Consultante de la Société Distance Expert

- ✓ La qualité des relations humaines dans tous les échanges au cours de la Mission tant de la part des participants français entre eux qu'avec les acteurs italiens.
- ✓ L'ingéniosité et la solidarité de nos voisins italiens en matière de télétravail.
- ✓ La qualité de leur accueil et leur accompagnement pendant ces deux jours.

Fabrice PARMENTIER-LESAGE, Directeur du Télépole de Roanne

- ✓ Le fait que le modèle privé du télésalarié dans un télécentre reste encore trop rare
- ✓ Le seul exemple concret présenté en la matière : celui de Chambre Française de Commerce et d'Industrie de Milan de Milan.

Corinne PASTOR, Responsable projet télétravail de Sophia-Antipolis

- ✓ Toutes les réflexions de l'expérience italienne qui corroborent les difficultés à mettre en place le télétravail d'entreprises
- ✓ La présentation de la Dott. Maria Carbone sur le développement de la personne faite sous un angle très social
- ✓ L'avenir de télécentres est le lien entre l'économie et le social

Claude PERIGAUD, Gérant du Télécentre de Mennecy

- ✓ La possibilité de monter des projets européens ensemble, notamment avec la Région Lombardie et aussi Distance Expert sur les outils de tracking et les outils d'organisation du télétravail.
- ✓ Le logiciel d'organisation du Piémont qui vient du sud de l'Italie = ils sont déjà dans une logique de mutualisation entre eux et quand ils doivent fédérer environ une vingtaine de télécentres autour d'un projet dont ils ont le leadership, ce qu'offre leur télécentre c'est l'outil de travail collaboratif pour fédérer des personnes dispersées.

Philippe PLANTEROSE, Président de l'Association Française du Télétravail et des Téléactivités (AFTT)

- ✓ La coopérative comme modèle économique retenu pour développer un télécentre en milieu rural s'inscrivant dans un plan local de développement très fort (Plan de développement Local).

Pierre YGRIE, Président de l'association « Webs du Gévaudan »

- ✓ La remise en question permanente (dans le bon sens du terme) du télétravail grâce à l'avancée des TIC même si les freins culturels se confirment en Italie aussi.