



Paris le 27 mars 2008

## Compte-rendu du Colloque au Sénat le 26 mars 2008 « Télétravail, télécentres et développement durable »

Près de 50 participants ont assisté aux ateliers organisés par le Réseau National des Télécentres lors du Colloque au Sénat le 26 mars dernier et animé par Gilles Berhault, Président de l'ACIDD- TIC21 sur le thème « Télétravail, télécentres et développement durable ».

### **Atelier 1 : « Après une mission parlementaire et le Grenelle de l'Environnement : télétravail, télécentres, où en est l'Etat ? »**

A cette occasion, Jean-François Poncet, Sénateur du Lot et Garonne, a évoqué les deux expériences pionnières en télétravail initiées au sein de sa région il y a une quinzaine d'années au sein de la communauté urbaine de Toulouse qui se sont soldées par deux échecs. Chaque atelier regroupait une dizaine de télétravailleurs rattachés à deux entreprises locales. Le premier n'a pu véritablement être mis en place faute d'implication véritable de la direction, le second n'a pu démarrer, l'entreprise-pilote ayant fait faillite. Depuis, face au lent déploiement du télétravail en France et malgré l'essor accéléré des nouvelles technologies auprès des entreprises et des particuliers, le Sénateur en conclut que « *l'équipement technologique ne suffit pas pour convaincre et accélérer le changement. Il faut faire évoluer les mentalités des décideurs encore réticents à disposer de collaborateurs managés à distance* ». Et de rajouter pour conforter ses propos que : « *l'autoroute Bordeaux-Toulouse n'a pas généré directement une activité économique. Ce sont les parcs d'activité installés par les collectivités autour de sites d'animation touristiques qui ont favorisé une nouvelle dynamique économique.* »

Jérôme Coutant, Chef du Pôle aménagement numérique des territoires DIACT, a confirmé qu'à la suite des premiers appels d'offres de la DIACT (ex DATAR) en 2004, un montant de 3 millions d'euros avait été accordé par l'Etat pour la création de 100 télécentres en synergie avec le RNT. S'il reconnaît que l'on peut regretter « *le faible impact de l'action nationale et locale et un bilan modeste qui affiche 40 dossiers traités en 4 ans pour une trentaine de télécentres régionaux éligibles aujourd'hui* », il souligne que le taux de pénétration d'Internet en France s'élève aujourd'hui à 40 millions de foyers équipés dont 30 en haut débit. La mobilisation des acteurs institutionnels, la volonté gouvernementale manifeste depuis le Grenelle de l'Environnement d'appliquer une politique environnementale multisectorielle laissent présager un changement imminent des mentalités en faveur du télétravail

Un virage vers l'ère économique numérique d'ores et déjà amorcé sur le terrain constate Jean-Michel Astier, Président du Réseau National des Télécentres qui témoigne « *du dynamisme de certains élus et de leur souhait de mener une politique locale vers des emplois durables développés autour des nouveaux services et de l'économie numérique et confortés par l'attractivité de leurs territoires* ». Il est indispensable –ajoute-t-il– pour relever ce défi en parallèle « *de valoriser auprès des entreprises le télétravail comme levier de performance, de productivité et d'une optimisation des ressources humaines au bénéfice conjoint du salarié et de son employeur* ». A l'occasion d'un Colloque fin 2007, le RNT a annoncé le démarrage de la seconde phase de sa mission intitulée « Entreprises en télécentres » impliquant d'ores et déjà les régions Midi Pyrénées, Aquitaine, Normandie, Nord et Ile de France.

Pierre Morel-à-l'Huissier, député de la Lozère a de son côté dressé en quelques chiffres un état des lieux plutôt satisfaisant du développement du télétravail nomade en France, évoluant au rythme de l'extension de la couverture mobile qui avoisine les 80 % de taux de pénétration de la population française fin 2007 et de l'informatisation accélérée de la société : 64 % des foyers sont équipés d'ordinateurs aujourd'hui contre 15%

en 1995. Il a également rappelé le caractère récent des accords européens instaurés pour légitimer le télétravail, justifiant le retard pris par le secteur privé et public. *« Avant 2002, il n'existait aucun cadre juridique. La notion de télétravail était plus liée à des contraintes qu'à des avantages pour le décideur ou la Collectivité car elle nécessitait des aménagements complexes du poste de travail à la charge de l'employeur. Il s'est avéré également qu'elle ne pouvait être adaptée à toutes les activités et à toutes les personnalités, présupposant capacité d'autonomie, de sérieux de la part du salarié et relevant d'un acte volontaire n'isolant pas l'individu du groupe mais l'intégrant au cœur d'un dispositif souple avec une durée du travail couplant horaires hebdomadaires imposées en liaison avec la hiérarchie et horaires souples. »* L'avènement des mobiles propulse le télétravail vers un « opened work » en phase d'expansion qui révolutionne la politique managériale des entreprises, orientées de plus en plus pour ses salariés en situation de mobilité vers des solutions mixtes, mêlant travail à domicile et espaces de bureaux partagés à temps partiel.

## **Atelier 2 : « Collectivités, salariés et entreprises : de la prise de conscience aux actions, une nouvelle relation au travail ? »**

André Marcon, Vice-Président de l'Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (**ACFCI**), créée en 1964, a pour sa part, confirmé l'adhésion de la plupart des chefs d'entreprise au télétravail. Cependant, faute de temps, de moyens humains et financiers, leur perception est variable et nuancée. De plus, la difficulté de valoriser commercialement la démarche, de faire évoluer les mentalités et la peur du changement sont également des difficultés fréquemment évoquées. Le partage d'expériences, la mutualisation des moyens et des bonnes pratiques sont identifiés comme les attentes principales des chefs d'entreprises. Certains voient dans le télétravail un outil de management intéressant permettant de bâtir une stratégie à plus long terme ou de structurer les réflexions et les actions à mettre en place. Pour d'autres, il est perçu comme un élément d'amélioration de la rentabilité et de l'image de l'entreprise qui permet de se différencier au niveau concurrentiel ; d'autres encore vont plus loin en l'analysant comme une condition de survie à moyen terme parce qu'il formalise la remise en cause des processus, l'innovation permanente, la réponse juste aux besoins, la dynamique et le changement. Mais, de nombreux chefs d'entreprises estiment qu'il peut y avoir dualité entre les exigences en matière de développement durable et l'objectif de rentabilité, que ce type de démarche ne peut se mettre en œuvre qu'une fois la profitabilité acquise et qu'elle doit être menée d'une manière consentie et non imposée, en fonction du temps et des ressources disponibles de l'entreprise.

Plus concrètement, Chantal Foulon, Directrice Adjointe Relations Sociales du MEDEF, se félicite de la mise en place du contrat de travail bipartite sur la base du volontariat signé en 2005 avec l'ensemble des représentants syndicaux *« qui offre des garanties collectives aux salariés, les préserve de l'isolement et leur permet l'accès à des formations ponctuelles...Cet accord vise à optimiser les emplois sans crainte de déviation du télétravail ! »*.

Face à elle, les représentants syndicaux, Yves Lafasgargue – CFDT- et Bruno BICHARA – CFE /CGC- regrettent qu'à leur connaissance, 12 entreprises seulement en France aient signé un accord collectif. Cette nouvelle forme de travail tissant par ailleurs de nouveaux rapports sociaux dus à la distance, il leur paraît ainsi primordial de respecter 3 principes pour maintenir son bon fonctionnement au sein du secteur privé et public :

- Rompre l'isolement par une immersion obligatoire de 1 à 2 jours par semaine en entreprise
- Maintenir un juste équilibre entre vie privée et vie professionnelle par l'instauration de plages de disponibilité du salarié à l'égard de ses employeurs d'environ 5 à 6 h, préétablies.
- De veiller au respect du salarié qui ne doit pas être en connexion permanente, à disposition de son entreprise.

Parmi les précurseurs dans l'utilisation du télétravail répondant aux desiderata des confédérations intersyndicales, outre les groupes IBM et Renault qui ont noué des accords bilatéraux dotés d'une clause d'irréversibilité avec 800 télétravailleurs salariés, citons l'exemplarité du groupe Alcatel-Lucent. Jean-Olivier Vallet, chef de projet Télétravail et Mission handicap au sein du groupe, a exposé l'expérience-pilote menée sur le site de Vélizy en 2002, dès l'instauration de l'accord européen sur le télétravail, qui a permis à une vingtaine de salariés nomades volontaires d'exercer leur activité en alternance à domicile grâce à une nouvelle forme d'organisation du travail (réunions programmées sur site ou à distance, planification des astreintes et interventions sur les plateformes). L'objectif du groupe étant de tester un concept et de faire de ses salariés les ambassadeurs à l'extérieur des métiers d'Alcatel-Lucent. Fin 2005, l'effectif était de 50 télétravailleurs, de 150 en 2006, de 200 fin 2007. Le succès de cette expérimentation agréée par les 5 organisations syndicales représentatives a incité la Direction du groupe à étendre ce mode de collaboration à

l'ensemble des sites d'Alcatel et de ses départements, à l'exception de certains postes non éligibles qui requièrent une présence fixe permanente. Elle envisage d'ouvrir le télétravail fin 2008 au plus grand nombre.

Le groupe Thales a de son côté expérimenté le télétravail au sein de l'établissement de Toulouse qu'elle a limité à 20 salariés à domicile pour des raisons budgétaires. Ces télétravailleurs ont exercé leur métier dans les conditions de travail de l'entreprise, supervisés par un comité de pilotage paritaire composé de tous les syndicats et de la médecine du travail. La performance des résultats obtenus conforte aujourd'hui la direction du groupe vers des solutions de délocalisation régionales via le télétravail.

Or, c'est bien souvent là que le bât blesse comme le souligne Mathieu Billette de Villemeur, responsable de télétravail et formation en télécentres qui constate que ces derniers, accueillant des télétravailleurs indépendants et à domicile sont souvent bloqués dans leur développement par la rareté des offres de PME-PMI qui délocalisent non en région mais par exemple à proximité de zones transfrontalières pour bénéficier des avantages sociaux et fiscaux des deux pays.

Isabelle Fiory, responsable de mission télétravail au sein du groupe INTEL a insisté sur l'importance d'une politique de diversité éco-responsable accessible à tous les secteurs et services de l'entreprise, à l'exception de jeunes employés et stagiaires nécessitant un suivi sur site dans le cadre de leur formation. Cette forme de travail est considérée par le groupe non comme une charge mais bien comme un outil de management collaboratif efficace et durable.

L'Association Française du Télétravail et des Téléactivités, représentée par Philippe Planterose, estime en conclusion qu'une « *Révolution mentale est en marche et qu'elle doit répondre à une demande géo-économique en favorisant de plus en plus la mobilité des salariés et une plus grande flexibilité dans le travail pour mieux préparer les actifs à la mondialisation. Le télétravail permet ainsi d'équilibrer l'emploi au plan territorial par un développement de parcs d'activités dans les zones rurales et la revitalisation des zones péri-urbaines. En cas de fusion-acquisition, de pandémie avérée, il représente pour l'entreprise la solution la plus à même d'éviter le chômage technique et la baisse de productivité. Enfin, s'inscrivant dans une démarche de développement durable, il constitue la meilleure réponse au problème de désengorgement des centres-villes et des transports publics, premiers facteurs de pollution. Il est la solution la plus adéquate pour anticiper les mutations techno-socio-économiques.* »

L'AFTT et le RNT invitent en final ses adhérents et l'ensemble des acteurs économiques et institutionnels concernés aux prochaines assises nationales du télétravail qui auront lieu à distance sur le site ([www.assisesduteletravail.com](http://www.assisesduteletravail.com)) à Paris et dans quelques métropoles régionales au printemps 2009 (la date sera fixée lors de la réunion de la commission en juillet 2008). L'AFTT envisage de lancer parallèlement en 2009 : « les journées du télétravail ».

---

**Pour tout contact Presse**

Dominique THIBAULT - **Agence de Communication STELLARIS- LTD**

Tel : +33 (0)6 18 45 15 38 - Fax. +33 (0)4 93 77 76 28 - Email : [thibault@stellaris-ltd.com](mailto:thibault@stellaris-ltd.com)