

Bouger moins pour bouger mieux ! Face aux congestions routières et aux séquelles environnementales, les Pays Bas intensifient le télétravail de manière drastique, le groupe Cisco généralise la téléprésence et aux USA les espaces de co-working se multiplient.

Face à l'inflation des déplacements domicile-travail, il devient essentiel de réfléchir à l'évitement de déplacements superflus, à des « démobilités ».

Dès lors il faut recourir à de l'innovation de nouveaux services, de e-services, de nouvelles offres de mobilités et de nouvelles organisations du travail. Tous les acteurs sont concernés : entreprises, collectivités, entreprises innovantes, nouveaux opérateurs de mobilité, AOT et transporteurs.

Dans un récent colloque de l'UTP « mettre la ville ds les réseaux » une des conclusions visait « la fin de l'élasticité du parcours du salarié ». Mais pour l'instant en France qui s'en soucie ? le « Voyageur » en priorité !!! D'où l'importance de mobiliser largement autour de ce thème !

Le télétravail présente donc des avantages pour le salarié, l'entreprise, le territoire tout en présentant aussi certains inconvénients explicités ci après.

1. Avantages et points de vigilance pour le salarié

o Regagner du pouvoir d'achat

Selon l'étude portant sur les distances « domicile-travail » publiée par l'INSEE en 2007 (http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1129®_id=0), la moitié des personnes interrogées travailleraient à plus de 8 km de leur domicile. Les plus grands trajets sont effectués par ceux qui habitent à la campagne. Ex : pour une distance domicile travail de 30 km AR par jour, en télétravaillant 2 jours par semaine, on fait 1500 € d'économie par an. (à comparer à la prime transport de 200 € de la loi Fillon).

o Limiter le stress et la fatigue

Le stress est le 3^{ème} facteur recherché par les Français après la santé. Les heures passées dans le trafic et les embouteillages sont génératrices de stress et de fatigue, et peuvent être la cause d'accidents du travail. Limiter les déplacements dans un trafic intense, c'est limiter une cause de stress.

o Répondre aux éloignements travail - domicile

Il s'agit de trouver une réponse à la triangulation Habitat- prix de l'immobilier / Montant des salaires / Temps et distance du « domicile-travail ». Face à la crise économique, comment vont faire les demandeurs d'emplois pour retrouver un emploi dans leur région si le nombre d'entreprises diminue ? Comment vont faire les entreprises pour trouver les compétences recherchées sur leur territoire ?

o Rééquilibrer temps de travail et temps privés

La frontière entre vie personnelle et vie professionnelle n'a jamais été aussi poreuse. Les temps de nos vies sont de plus en plus éclatés et désynchronisés et les femmes continuent à en être les premières victimes puisqu'elles assument encore la « double journée » et sont confrontées encore aujourd'hui en priorité à la gestion des enfants. Le télétravail permet de redonner de l'équilibre et permet à tous de mieux gérer cette difficile articulation (avec des points de vigilance exposés ci après).

○ Répondre aux souhaits des nouvelles générations

Arrive dans les entreprises une nouvelle génération qui a l'habitude de communiquer via les nouvelles technologies, de vivre dans un monde où les communications sont plus virtuelles, et qui ne voit pas l'intérêt de se déplacer constamment.

Point de vigilance : ne pas renforcer l'effet communication virtuelle « enfermant » pour certains jeunes au risque de les rendre « autistes » !

○ Permettre aux personnes en situation de handicap de s'insérer dans la vie active

Des aides peuvent être données à l'employeur par l'AGEFIPH. Beaucoup de compétences sont inutilisées aujourd'hui, en lien avec la présence de handicaps contraignants en termes de mobilité.

Point de vigilance : accroître l'isolement de la personne en situation de handicap.

Points de vigilance pour les salariés :

- *une bonne organisation pour ne pas gérer plus un temps que l'autre ; pour les femmes, en particulier, cet avantage ne doit pas se retourner contre elles, en les « ramenant » à la maison. Attention aux pièges : Le TT est incompatible avec la garde d'enfants en bas âge, par exemple.*
- *La nécessité d'organiser son lieu de travail à la maison : La pièce principale ne peut pas servir de lieu de travail. Idem pour les outils de TT. Cf Garden Lodges (<http://www.gardenlodges.co.uk/>) qui en GB vend des bureaux à installer dans son jardin*
- *Le temps de travail des cadres : La moyenne actuelle de temps de travail des cadres est de 47 heures. Un des travers identifié du télétravail est que les cadres ne s'arrêtent plus de travailler. L'accord interprofessionnel stipule que l'employeur doit respecter la vie privée du salarié. Ils doivent donc s'entendre sur des plages horaires de disponibilité. Il est préférable de dissocier téléphone privé et téléphone professionnel. Ce dernier sera pris en charge par l'employeur.*
- *la perte de la relation sociale avec ses collègues : Le temps plein de télétravail pose problème. La compétence relationnelle du TTeur est importante pour maintenir le lien. Il semble évident qu'on ne peut télétravailler à temps plein et que pour toutes les parties, un temps partiel de télétravail avec présence en entreprise obligatoire semble être une bonne solution.*
- *Avoir peur d'être mis hors des circuits de l'ascenseur social : La seule réponse à cette peur justifiée : que le télétravail soit un projet d'entreprise ! Dans une expérimentation, il vaut mieux se baser sur un groupe pilote plutôt que sur une personne seule.*
- *Rencontrer des difficultés avec la famille : Une étude américaine montre que la mise en place du télétravail fait diminuer la séparation des couples, améliore relations parents/ enfants et les résultats scolaires des enfants. Mais dans 20 à 30% des familles, le télétravail accroît les difficultés. En cause, la non reconnaissance par les autres membres de la famille du fait et du droit de télétravailler.*
- *Compte tenu de tous ses points de vigilance, le télétravail semble moins indiqué pour des jeunes travailleurs, que pour des salariés plus expérimentés et plus âgés.*

2. Avantages et points de vigilance pour l'employeur

Le taux moyen du télétravail en France (nomade et salarié TT) selon la dernière étude du Gartner Group est de 7%. Pour les personnes salariées habituellement postées en entreprise, ce taux est inférieur à 1%. En Europe le taux le plus élevé se situe entre 30 et 35% avec 15% de non cadres habituellement postés (*aux Pays Bas, par exemple*). Par télétravail, on entend tous les types de télétravail ayant au moins 1 jour / semaine hors de l'entreprise.

o Mieux gérer l'égalité homme-femme dans l'entreprise

En s'engageant dans un processus de télétravail, l'entreprise s'engage dans une gestion de l'égalité hommes-femmes dans l'entreprise. Permettre aux hommes comme aux femmes de mieux gérer l'organisation de leur temps entre vie familiale et vie professionnelle, ainsi que de garder un poste lorsque le conjoint, homme ou femme, est muté et qu'un déménagement est nécessaire par exemple.

o Diminuer l'absentéisme

Mieux équilibrer les temps de vies dans la famille, mais aussi diminuer le stress et les couts liés aux déplacements, occasionne une baisse de l'absentéisme. Or aujourd'hui on estime entre 9 et 10% l'absentéisme dans les entreprises françaises. Une étude de la société AVAYA début 2008 montre que l'absentéisme coûte 3120 € par salariés par an, et correspond à 10 % de la masse salariale, surtout dans la fonction publique. Cela coûte 1 milliard d'euros par an à la CRAM. Les arrêts sont essentiellement dus au stress engendré par les trajets domicile - travail (selon 80 % des managers).

o Diminuer les frais généraux pour les locaux

Aujourd'hui la moyenne des coûts de loyer de bureau / Salarié / mois est de 6 000 à 15 000€. Encourager le télétravail, c'est diminuer le nombre de m2 nécessaire dans l'entreprise et donc réduire le cout du foncier. Mais c'est aussi diminuer les charges liées à l'entretien (au sens global) des locaux.

o Augmenter la productivité individuelle et collective

Plusieurs études montrent que le gain moyen d'entreprises qui pratiquent le télétravail est de 20% environ. En France en moyenne un salarié interrompt sa tache de travail plus de 90 fois par jour. Le télétravail permet d'augmenter la productivité de 20 %.

o Développer une autre forme de management basé sur la conduite de projet

Le télétravail permet de développer une nouvelle manière de travailler basée sur l'intelligence collective, en privilégiant le mode projet et les objectifs à atteindre. Le travail collaboratif et coopératif permet de redynamiser les organisations, d'anticiper, de répondre avec plus de réactivité et d'efficacité aux clients et au marché. Le télétravail permet aussi d'augmenter l'autonomie et la responsabilité des salariés. Cf étude Empirica GmbH (<http://www.empirica.biz/>) ; Cf rapport EcaTT de 2005-2007 (<http://www.ecatt.com/>)

Malgré tout, l'entreprise est aussi un lieu d'échanges privilégiés. L'entreprise doit donc mettre en place une organisation de rencontres spécifiques permettant de garder du lien et pouvoir échanger.

- **Adapter l'entreprise à l'usage du numérique**

Le mail ne suffit pas pour télétravailler. Les entreprises faisant du TT ont besoin de systèmes d'information sécurisés. Faire passer une entreprise en TT demande nécessairement un passage vers l'ère du numérique. Une étude du SESSI "Tableau de bord des TIC et du commerce électronique" montrait qu'en 2005, il n'existait que 6 serveurs sécurisés pour 100 000 habitants, 27 pour l'OCDE et + aux USA. Un travail est en cours dans le cadre de l'AFNET.

- **Améliorer l'image de l'entreprise**

La mise en place du télétravail dans une entreprise croise tous les enjeux du développement durable dans leur triple dimension : sociale, économique et environnementale. De ce fait, celle-ci peut mettre en avant son action en terme de RSE (responsabilité sociale des entreprises) et en faire un plus en terme d'image.

Points de vigilance pour les entreprises :

- *Le cas des cadres-intermédiaires. Sont-ils capables d'établir la confiance avec les salariés ? Quel type de management mettre en place pour une bonne réussite avec l'équipe ? Le N+1 du middle manager : quelle relation de confiance entre les n+1 et les n+2 ?
Le Terrain est plus favorable si n+1 ou n+2 est prêt à entendre parler de télétravail.*
- *Ne pas savoir planifier le travail en mode coopératif : travailler en mode projet, sur résultat ou sur objectif. Avec une entreprise orientée client : à partir de la demande des clients, l'entreprise s'organise pour répondre en juste à temps à la demande des clients. A la frontière de deux contraintes permanentes : temps et prix.*

Si ces points ne sont pas acquis, il vaut mieux ne pas mettre en place le télétravail.

3. Avantages pour la collectivité

- **Lutter contre le réchauffement climatique**

Avec l'impulsion des collectivités locales, le développement durable se décline de façon opérationnelle sur tous les territoires ; il est un enjeu majeur des Agendas 21. Il doit aussi être décliné de façon à promouvoir une mobilité plus durable, voir une « démobilité » qui ne mette pas à mal l'enjeu économique des territoires.

Le développement du télétravail contribuerait à atteindre l'objectif de réduction du CO² (à diminuer par 2 d'ici 2020). La réduction annuelle de CO² serait de 6 millions de tonnes par an si nous étions à la moyenne européenne de télétravailleurs. (cf. étude Gardner Groupe et enquête EPCV Insee 2005). En Suède tous les salariés sont dotés de matériel permettant de faire du TT.

Le télétravail est aussi une réponse face à la saturation des transports publics, à la congestion des routes. Il permet également de diminuer le coût de l'aménagement du territoire (gares, parkings, routes).

- **Améliorer les comptes de la sécurité sociale**

L'absentéisme représente 17% des dépenses de santé

4. Avantages et points de vigilance pour les travailleurs

indépendants

Ces indépendants se retrouvent généralement dans les domaines suivants :

- le commercial,
- l'informatique auprès des entreprises (assistance, nettoyage...)
- la traduction,
- le télésecrétariat de gestion et comptable : assistante administrative d'une PME, (peut être spécialisé : juridique ou médicale), secrétariat comptable , assistance commerciale...

Un des facteurs de réussite reste une réelle approche professionnelle : ils doivent connaître parfaitement leur métier, connaître les outils informatiques de leur métier, les dernières versions des logiciels, avoir une bonne dimension commerciale. Seules, la compétence et la valeur ajoutée permettront de réussir.

Une autre possibilité est la création de coopératives ou d'associations de télétravailleurs, qui permettent d'avoir un interlocuteur unique auprès des entreprises.

Inconvénients pour les indépendants

L'isolement. L'accompagnement des indépendants devrait faire partie des télécentres.

Possibilité de lancer une coopérative de lancement d'activité : salariés et entrepreneurs. Elle permet de continuer à toucher des primes Assedic, en étant salarié et les TTeurs ont droit aux indemnités chômage si l'expérience n'est pas concluante. Il s'agit d'un portage salarial où le salarié est le porteur. Peut être du service public sous forme de SCIC (société coopérative d'intérêt collectif)

5. Les télécentres de proximité : une nouvelle façon d'aménager le territoire

Pour palier certains inconvénients relevés, la mise en place de télécentres organisés sur le territoire peut être la solution envisagée. Ils peuvent être « à géométrie variable » et encourager les entreprises à mettre en place le télétravail, tout en proposant des services et des conseils autour de l'usage du numérique au niveau local (visioconférence, par exemple).

Ce déploiement doit répondre à une demande réelle et non pas à une pratique de l'offre, qui a eu pour conséquence un bilan mitigé des premiers télécentres, car le télétravail n'était pas assez développé. Un minimum de télétravailleurs potentiels est nécessaire pour créer un télécentre, mais il est absolument nécessaire de s'appuyer sur des entreprises volontaires et souhaitant s'engager dans une telle démarche.

Le principal objectif devrait être de créer de l'activité pour qu'il y ait un télécentre, et non pas croire que le télécentre va créer de l'activité !

De plus, le télécentre pourrait être un lieu ressource pour les indépendants, en terme commercial : une personne pourrait être chargée d'organiser et soutenir le commercial des indépendants.