

Compte-rendu des échanges du 24 Octobre 2013 sur le thème :

Télétravail, télécentres, nomadisme
Développer le travail à distance dans votre entreprise

Introduction

Présentation du dispositif Pro'Mobilité

Sylvain Gageat, Chargé de mission écomobilité Région Île-de-France

La Région Île-de-France et l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) sont à l'initiative du dispositif Pro'Mobilité qui regroupe 8 partenaires institutionnels franciliens afin de promouvoir la mobilité durable au sein des entreprises, des écoles et des administrations. Cette action se traduit notamment par l'existence d'un espace d'échanges entre les entreprises appelé Club Mobilité Capitale et qui se décline en « quadrants territoriaux ».

Plus d'infos sur Pro'mobilité : www.promobilite.fr/

Présentation du travail à distance

Jérôme Kaplan, CCI des Hauts-de-Seine

Chiffres clefs issus de l'infographie « [Tour de France du Télétravail](#) » :

- Environ 50% des entreprises du CAC 40 ont signé un accord sur le télétravail, se dotant ainsi d'un encadrement juridique ad hoc.
- De nombreuses entreprises n'ont cependant pas encore formalisé ces pratiques (67% de l'ensemble des établissements pratiquant le télétravail).
- 80% des salariés pratiquent le télétravail à domicile contre 15% dans un café, 8% dans un télécentre et 2% dans un centre d'affaires.
- 73% des salariés qui ne télétravaillent pas souhaiteraient bénéficier de ce mode d'organisation.
- Des taux de satisfaction très élevés sont observés dans les différentes études.
- Selon les mêmes études, la productivité est généralement maintenue ou accrue.

Le télétravail

La mise en place du télétravail et ses modalités chez Renault

Eric Couté, Pilote performance télétravail

Dès 2007, Renault France a signé un accord d'entreprise avec l'ensemble des partenaires sociaux. Il permet au télétravail d'être pratiqué par tout salarié occupant une fonction tertiaire, quel que soit son établissement.

Les obligations sont les suivantes :

- Le collaborateur doit motiver sa demande en présentant un avant-projet.
- Un minimum de 1 journée de travail par semaine doit s'effectuer dans les locaux de l'entreprise.

2

Processus managériaux et RH :

- Afin d'accompagner les managers et les futurs télétravailleurs, un guide préparatoire est accessible sur le site Intranet. Il permet une auto-évaluation en huit pages pour mesurer la capacité à télétravailler et les motivations.
- Il convient de définir précisément le contrat de télétravail (heures de travail, tâches effectuées en télétravail, modes de suivi pour s'assurer de la productivité, localisation de l'espace de travail au domicile,...).
- Le responsable des RH donne son avis.
- La décision est cependant prise par le manager n+1 et le collaborateur.

Processus techniques :

- Obligation technique pour le télétravailleur : il doit posséder une connexion Internet de qualité suffisante.
- Renault assure un diagnostic électrique attestant de la sécurité du lieu de travail.
- Le télétravailleur bénéficiera du matériel « nomade » standard de Renault avec identification sécurisée.

Processus d'accompagnement :

- Les télétravailleurs bénéficient d'un espace dédié sur l'Intranet avec des exemples d'accord, des témoignages, des modèles d'avenant et des descriptions de processus pour la mise en place du télétravail. Un tutorat informatique est mis à disposition pour l'utilisation des outils de télécommunication à distance.
- Pour les managers, des outils spécifiques ont été créés pour faciliter la gestion du télétravail (guide pour la prise en compte d'une demande, outils d'évaluation,...).
- Le télétravail est régulièrement mis en avant dans les médias internes de Renault.
- Une enquête annuelle est mise en place pour entre autre valoriser les télétravailleurs de l'année précédente et prévenir les difficultés rencontrées, qu'elles concernent les managers ou les télétravailleurs.
- Principe de réversibilité : le télétravailleur et son manager peuvent revenir sur leur décision et mettre fin au télétravail.

Résultats en 2013 :

Résultats quantitatifs :

- 1774 dossiers enregistrés depuis 2007.
- 1442 télétravailleurs opérationnels au 30 septembre 2013 dont 1360 en région parisienne.
- 85% de télétravailleurs effectuent leur activité à domicile 1 ou 2 jours par semaine.
- Répartition quasiment équivalente entre Hommes/Femmes et Cadres/Etam.

Résultats qualitatifs :

- Niveaux de satisfaction élevés du côté du télétravailleur concernant l'équilibre vie privée/vie professionnelle et les conditions de travail.
- Satisfaction des managers concernant la performance, l'efficacité ainsi que les relations au sein de l'équipe.

3

Apports :

TÉLÉTRAVAILLEUR	ENTREPRISE
<ul style="list-style-type: none"> • Equilibre vie professionnelle / vie privée. • Concentration (moins de perturbations). • Renforcement de l'autonomie. • Souplesse dans l'organisation des tâches quotidiennes. • Economie de temps de transport. • Réduction du risque routier encouru et de la fatigue. • Satisfaction personnelle et professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribution à la qualité de vie au travail du collaborateur. • Productivité & efficacité du télétravailleur accrue. • Réelle disponibilité / joignabilité des télétravailleurs. • Diminution des risques routiers. • Diminution de l'empreinte carbone (8 millions de kilomètres sont économisés). • Contribution à l'attractivité de l'entreprise.

Points de vigilance :

- Le télétravailleur doit savoir s'organiser afin d'éviter la porosité entre vie professionnelle et vie privée.
- Veiller à maintenir la bonne intégration du télétravailleur au sein de son équipe.

Echanges avec la salle sur la présentation d'Eric Couté (Renault) :

Patrick Pasquier, GPSO : Comment les partenaires sociaux ont accueilli cette démarche ?

Les télétravailleurs ont-ils vu leur carrière ralentir en télétravaillant ?

Eric Couté : Il y a eu une unanimité chez les partenaires sociaux dès 2007. Cet accord est renouvelé chaque année. L'évolution des salariés dépend avant tout de la réalisation des objectifs, quel que soit le mode de travail.

Valérie Blimer, Optic 2000 : L'accord concerne-t-il les salariés des chaînes de production ? Comment les syndicats ont-ils donné leur accord ?

E.C. : L'accord ne concernait pas les agents de production. Les syndicats n'ont pas été contre cette démarche même si elle ne concernait que les salariés du tertiaire.

Autre exemple en cas de blocage des syndicats : Alcatel Lucent a dû se confronter à une réticence des syndicats. Pour la dépasser, la direction a proposé une expérimentation d'un an à des volontaires pour lever les freins des syndicats.

Nicolas Motel, Société générale : Y-a-t-il un nombre maximum de télétravailleurs à ne pas dépasser ? Avez-vous bénéficié d'un gain financier en termes de coûts immobiliers? Les télétravailleurs disposent-ils tous d'un poste fixe ?

E.C. : Renault n'était pas dans une démarche de réduction de m² ; le télétravail rentrait dans sa politique d'avantages au salarié.

Aujourd'hui, Renault n'a pas fixé de quota de télétravailleurs ou d'objectifs chiffrés. Le télétravail est avant tout une démarche volontaire.

Philippe Lacoste, EDF : cette modification de comportement a-t-elle nécessité un dispositif particulier auprès des managers ?

E.C. : Renault a commencé par communiquer sur les possibilités de télétravail auprès de l'ensemble des collaborateurs. Par la suite, les managers se sont vus présenter le résultat des premières expérimentations (la réussite de ces dernières étant mise en avant).

PL : Avez-vous eu des problèmes de protection des données ?

EC : Il n'y a pas eu de problèmes informatiques. Les techniques EPN et de cryptage étaient déjà installées sur l'ensemble des postes de travail de Renault. Ces logiciels étaient déjà utilisés par les travailleurs nomades de Renault.

Valérie Blimer, Optic 2000 : Quels sont les métiers qui ont le plus adopté le télétravail ?

E. C. : Les secteurs techniques et les métiers tels que l'après-vente sont au-dessus de 10%. Il y a aussi des taux importants dans les RH, le service informatique, etc.

Elisabeth Constant, PERTIMM : Quelle est la responsabilité de l'entreprise lorsque survient un accident du travail chez soi ? Y-a-t-il un audit de suivi ? Avez-vous eu un surcoût des assurances ?

E. C. : L'unique surcoût concerne la réalisation d'un audit électrique au démarrage. Ensuite, les télétravailleurs sont traités comme les autres travailleurs. Ils sont déclarés à la sécurité sociale et c'est à cette dernière d'apprécier et d'enquêter pour déterminer s'il s'agit d'un accident du travail ou pas.

Les tiers Lieux

Les nouveaux centres de travail : les solutions et les besoins sur le territoire de GPSO

Olivier Brun, Cabinet Greenworking

Le volontarisme de Renault et des autres entreprises pionnières ont permis le développement du télétravail. Aujourd'hui, 20 grands groupes ont mis en place le télétravail de façon formelle. Il est nécessaire de faire preuve du même engagement pour développer les tiers-lieux, aussi bien de la part des acteurs privés que publics.

Quelle est la valeur ajoutée d'un tiers lieu par rapport au travail à domicile ?

- Possibilité de travailler en réseau avec d'autres professionnels.
- Moindre isolation du salarié ou de l'entrepreneur.
- Environnement de travail de meilleure qualité.
- Différenciation plus marquée entre l'environnement de travail et l'environnement personnel.

Le tiers-lieu est une alternative au bureau et au domicile. Il peut être compétitif : il permet la proximité, offre un cadre structurant, et permet d'entretenir un lien social.

Les différents types de tiers-lieux :

Centre d'affaires : activité commerciale, réunion ponctuelle

Télécentre : initié par une collectivité territoriale afin de favoriser la mixité urbaine, c'est un service aux habitants. L'offre est en essor : 30 télécentres sont créés chaque semestre en France, mais le modèle économique est encore à définir.

Coworking : association d'auto-entrepreneurs ou d'indépendants qui louent ensemble un lieu de travail pour former des synergies et travailler ensemble. 2000 espaces sont créés dans le monde et une dizaine est créée par semestre en France. Ces lieux sont des écosystèmes initialement destinés aux freelances.

Fablab : lieu pour construire, tester, créer des produits en combinant les savoir-faire de chacun.

Livinglab : lieu permettant de tester des produits et des services afin de les améliorer.

Autres : espaces publics numériques, café WIFI, gares, lieux d'intermodalité, etc.

Enquête pour la Communauté d'agglomération Grand Paris Seine Ouest

Greenworking a réalisé pour GPSO une enquête de juin à septembre 2013 sur l'offre de lieux de travail existante sur le territoire. Le résultat de cette enquête montre une réelle demande pour les tiers-lieux tant de la part des habitants que des salariés et des indépendants. De nombreux secteurs se prêtent au télétravail (coaching, ITI...), mais l'offre est saturée ou méconnue.

Il n'y a pas encore d'exemple dans lequel l'entreprise place ses collaborateurs en télécentre, l'offre n'étant pas encore suffisamment structurée. Les acteurs publics ont un rôle à jouer dans la structuration de cette offre en Île-de-France. L'offre doit notamment être standardisée (équipement, mode de paiement, etc.).

Echanges avec la salle :

Philippe Lacoste, EDF : A la Défense, il existe une vraie difficulté pour venir travailler. Plusieurs entreprises s'interrogent sur la possibilité d'identifier conjointement des tiers lieux dont la localisation recoupe les lieux d'habitat des salariés.

Olivier Brun, Greenworking : Les initiatives ne convergent pas toujours. Par exemple, il y a une offre de 20 télécentres dans le 77. Les pouvoirs publics ont permis à cette offre de se développer, mais les entreprises ne suivent pas. Dans un premier temps, l'entreprise doit fonctionner de la même manière que pour la réservation d'un restaurant ou d'un hôtel, via un système de remboursement des frais. Ce type d'expérimentations, mené dans plusieurs entreprises, développera petit à petit le marché et permettra à l'offre de tiers lieux de fonctionner.

Virginie Davoust-Gosselin, Région IDF, Direction des transports : Pour le développement des télécentres, la Région IDF a lancé un appel à projet via sa direction économique : 28 projets ont été retenus. Il y a un engagement financier de la Région pour mettre ces tiers-lieux en réseau.

L'application « [Néonomade](#) » permet de localiser l'ensemble des tiers-lieu en IDF et au-delà.

Philippe Gonin-Flambois, AXA : Est-ce que Renault utilise des télécentres ?

Eric Couté : Renault a développé ce type de démarche en interne. Tous les bâtiments disposent d'un espace d'accueil pour les salariés de passage sur un plateau standard. Ce service complète le télétravail à domicile.

Jean-Yves Marie-Rose, ADEME IDF précise qu'il faut être vigilant sur le fait que les télécentres ne doivent pas accroître les distances parcourues en voiture par les salariés.