



**Rendu intermédiaire de la mission
“Entreprises en télécentres”
pour le Réseau National des Télécentres (RNT)**

28 août 2008 - Aurillac

Contact : Pascal RASSAT – CITICA – Tél.: 05 62 47 18 22

Mail : citica@citica.com

Présentation du Réseau National des Télécentres

Association créée en novembre 2004 pour :

- faciliter le développement des emplois sur les territoires par le télétravail,
- développer le réseau des télécentres français.

Qu'est-ce qu'un télécentre ?

- **un ou plusieurs bureau(x) privatif(s)** à louer à la journée, à la semaine ou au mois pour des télétravailleurs salariés ou indépendants,
- **des équipements partagés** (accès à haut débit, télécopie, imprimante, ordinateur, vidéoprojecteur, etc...) **et des services permanents ou occasionnels** (secrétariat, accueil, ...).

Présentation de la mission du RNT

Rendu intermédiaire sur six mois

Mission démarrée en janvier 2008.

Objectifs :

- **démarcher les entreprises** pour analyser leurs projets et leurs besoins afin de mettre en oeuvre une organisation durable basée sur le télétravail,
- **permettre aux collectivités** de bénéficier d'une vision plus précise de la fréquentation des télécentres et des besoins nécessaires en développement.

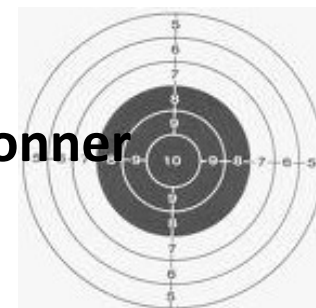
Les critères de choix des organisations

- Les grands groupes ou administrations publiques ayant déjà communiqué sur leur intention de mettre en oeuvre le télétravail (Alcatel / Thales Alenia / ...) ou ayant une réflexion sur la mobilité de leurs salariés.
- Les regroupements d'entreprises pour la mise en oeuvre d'actions collectives (Clusters ; pôles de compétitivités).
- Les collectivités décisionnaires sur les stratégies à mettre en oeuvre sur les TIC, l'aménagement du territoire et le développement économique (notamment les conseils régionaux).
- Les têtes de réseaux (ex. : ANDRH, MEDEF, Syndicats, associations ou regroupements d'entreprises, ...).
- Les cabinets conseil (ex. : en mobilité ou ressources humaines).

Méthodologie de prospection

Les leviers d'introduction

Utiliser les **leviers d'introduction sur le télétravail** et **analyser comment les télécentres peuvent se positionner** dans une stratégie d'entreprise sur le télétravail.



Utiliser les points d'entrée repérés sur le télétravail (1) Développer le télétravail dans le cadre d'une réflexion RSE

Le télétravail intéresse les organisations dans le cadre de réflexions sur la responsabilité sociale des entreprises (à la fois sur les thématiques environnementales et sociales).

Ex. sur les aspects environnementaux :
Le bilan carbone des organisations et les Plans de déplacement entreprises (PDE et PDA) incluent une réflexion sur le télétravail.

Ex. sur les aspects sociaux :

Les obligations légales des entreprises sur l'embauche de personnels handicapés. Le télétravail en télécentre permet de conserver un cadre de travail avec du lien social.

Intervention auprès des cabinets conseil PDE, des entreprises ayant des projets de mise en oeuvre de PDE ou des entreprises portant une réflexion sur leur bilan carbone

(ex. : intervention en juin avec l'ARPE Midi-Pyrénées pour informer les cabinets conseil en mobilité sur le télétravail).



Utiliser les points d'entrée repérés sur le télétravail (2)

Répondre à une demande sociale des partenaires sociaux et des salariés

Côté partenaires sociaux : pour une introduction négociée et contractualisée

Les principales organisations syndicales ont signé l'accord cadre de 2005, reconnaissant ainsi l'existence légale du télétravail et son introduction négociée et contractualisée dans l'entreprise.

Côté salariés : une pression pour mettre en oeuvre le télétravail

Si tous les salariés ne sont pas candidats au télétravail, beaucoup seraient intéressés pour télétravailler à temps partiel (une grande entreprise internationale chiffrait ainsi à 10% le nombre de candidats potentiels au télétravail au sein de son effectif).

Rencontres avec des organisations syndicales saisies par les salariés pour porter des projets de télétravail auprès de leur direction (ex. : Norbert Dentressangle ou Thales Alenia Space)



Utiliser les points d'entrée repérés sur le télétravail (3) Répondre à des problématiques RH

Les DRH sont intéressés par l'utilisation du télétravail comme un outil des RH pour :

- Embaucher des compétences absentes sur un territoire.
- Conserver un salarié suite à la mutation du conjoint.
- Conserver un salarié qui veut quitter l'entreprise pour cause de déplacements trop longs,
- Embaucher du personnel Senior.
- ...

Présenter aux DRH des témoignages et expériences sur le télétravail pour résoudre des problématiques spécifiques (ex. : interventions auprès de PERSEE en Midi-Pyrénées, actions en cours avec l'ANDRH sur plusieurs régions).



Utiliser les points d'entrée repérés sur le télétravail (4) **Moderniser les administrations**

Thématique très présente dans les administrations (avec l'e-administration), les projets mis en oeuvre dans plusieurs administrations au niveau national, montrent que le travail à distance a été un vecteur fort pour permettre une modernisation de la structure.

Deux expériences emblématiques :

 **Le Rectorat de Bordeaux** a mis en oeuvre le télétravail en 1992.

Aujourd'hui : 70 télétravailleurs.

Opération exemplaire saluée par la DG de l'Administration et de la Fonction Publique qui a édité un guide d'information sur le télétravail, tiré de cette expérience.

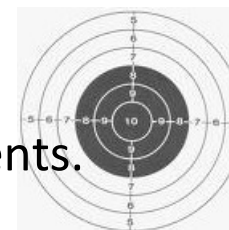
 **La caisse des dépôts et consignations – branche retraite (Bordeaux)** a mis en oeuvre le télétravail dès 2001.

Aujourd'hui : 50 télétravailleurs soit 4% de l'effectif.

Extension au niveau national sur tous les établissements de la branche en 2009-2010.

Trois points soulignés par ces deux organisations :

- une introduction progressive et sans complication majeure,
- de profondes mutations de l'administration et de son organisation,
- une augmentation globale autour de 20% de la productivité des agents.



Utiliser les points d'entrée repérés sur le télétravail (5) Augmenter la productivité et optimiser les coûts

Le télétravail comme outil de structuration de réseaux

La structuration de réseaux d'entreprises par filières permettant un travail collaboratif facilité (tous les outils de la mobilité peuvent alors être utilisés : vidéoconférence, téléconférence, télétravail, ...),

Ex. : des entreprises de la filière aéronautique ont lancé une réflexion sur le concept d'entreprise étendue et de travail à distance dans le cadre du programme européen Ader 2.

Optimiser les surfaces de bureaux ou de parking

Plusieurs structures ont des problèmes de capacité en bureaux et souhaitent donc avoir une réflexion sur le télétravail comme outil d'optimisation.

Certaines entreprises souhaiteraient aussi diminuer leurs surfaces en location sur les grandes agglomérations pour les déporter en zone rurale où les bureaux sont moins chers.

Utiliser les points d'entrée repérés sur le télétravail (6) Travailler avec les collectivités pour promouvoir le télétravail

Développer un plan d'action centré sur le bilan carbone en Midi-Pyrénées

L'Agence Régionale pour l'Environnement (ARPE), agence du conseil régional, sensibilisé au télétravail dans le cadre de la mission RNT, met en oeuvre deux actions :

- Une journée de sensibilisation réalisée en juin 2008 pour les cabinets conseil en mobilité (Ademe, Cete Sud-Ouest, cabinets privés).
- Une opération « 1.000 télétravailleurs en Midi-Pyrénées » qui sera lancée début 2009 avec une journée à laquelle seront conviés les DRH de la région.

Développer un plan d'action sur le télétravail et les télécentres en Aquitaine

Le conseil régional Aquitaine a lancé une étude stratégique sur le développement du télétravail dont les résultats seront rendus publics fin septembre 2008.

Avec notamment une typologie des télécentres suivant leur lieu d'implantation (zone urbaine, zone péri-urbaine ou zone rurale isolée).

La mission RNT a permis d'initier, de suivre ou d'accompagner ces différentes actions.

Une stratégie en trois étapes

Etape 1 :

repérer les grands groupes et administrations qui introduisent le télétravail

Six mois de prospection ont permis de repérer les acteurs ayant des actions ou projets de télétravail. Quelques exemples : le réseau des URSSAF, certaines préfectures (Gironde notamment), des entreprises par filières, des grandes organisations publiques, ...

Etape 2 :

tenter d'agréger les expériences isolées en s'appuyant sur les têtes de réseaux

initier et/ou accompagner des projets avec des clusters (région Rhône Alpes) ou des pôles de compétitivité (régions Midi-Pyrénées et Ile-de-France) et faire de ces expériences des projets modèles pour les PME-PMI sous-traitantes notamment.

Etape 3 :

impulser des projets concertés avec les grandes collectivités territoriales

Travailler avec les collectivités territoriales pour informer les entreprises et initier des projets.

Quelle pertinence des télécentres dans les projets de télétravail ?

Les constats des premiers entretiens

Les entretiens menés avec les entreprises montrent, à quelques exceptions près, que **le télétravail est souvent synonyme de travail à domicile.**

Le dispositif des télécentres est très mal connu et les entreprises se disent à priori peu intéressées tout en faisant part de leur totale méconnaissance du sujet.

Les organisations qui mettent en oeuvre le télétravail sont cependant conscientes de tout l'intérêt du télétravail en télécentre.

Trois cas d'école le montrent bien.

Cas n°1 : IBM France

IBM a créé **sept télécentres dédiés** pour limiter les déplacements de ses salariés sur les grands centres urbains : 5 en région parisienne et 2 en Province (Vitrolles et Clermont-Ferrand).

Pour IBM, il est plus sécurisant pour l'entreprise de télétravailler depuis un télécentre, déconnecté des sollicitations du domicile.



Cas n°2 : le Rectorat de Bordeaux

Le rectorat avait réfléchi dès 1991 à la mise en oeuvre d'un télécentre dédié sur le bassin d'Arcachon où beaucoup de salariés étaient domiciliés. Si le projet avait été abandonné, ce n'était que pour des raisons financières : si un télécentre public avait existé sur cette zone, le Rectorat aurait alors été fortement intéressé.



Cas n°3 : la Caisse des dépôts et consignations

La Caisse des dépôts, installée sur Bordeaux avait également réfléchi à un projet de télécentre sur la rive droite de la Garonne (pour éviter les embouteillages et les retards chaque matin). Pour les mêmes raisons que pour le Rectorat, le projet avait été abandonné.



Les premières conclusions sur la mission

Le contexte actuel justifie un réseau structuré de télécentres selon nous à quatre conditions :

- 1 - Prévoir des **dispositifs locaux d'animation** menés à un niveau départemental (comme c'est le cas dans le Cantal) ou régional.
- 2 – Les télécentres doivent avoir une **stratégie différente en fonction de la zone d'implantation** (zones rurales, zones urbaines et zones sous influence urbaine).
- 3 - Les télécentres doivent bénéficier d'une **prospection active de proximité** (par exemple avec les agences de développement économique ?).
- 4 – Il est important d'**accompagner les projets dès qu'ils émergent dans les organisations** afin de pouvoir intégrer les télécentres dans la réflexion.

Merci de votre attention !

QUESTIONS / REPOSES