

BASSE-NORMANDIE

Travailler autrement



Au cœur du bocage normand, ici le village d'Essay, le télétravail est une solution pour bien des travailleurs isolés. Mais ces derniers peuvent aussi se regrouper dans des télécentres comme celui de Boitron (photo du milieu), inauguré en septembre 2010.

Révolution annoncée depuis longtemps, le télétravail reste rare en France. En Basse-Normandie, une filière économique naissante, portée par les élus, entend le développer.

A la question « Pourquoi le bureau est-il le pire endroit pour travailler ? », Jason F ried le fondateur de 37signals, éditeur de solutions de travail collaboratif, est formel : « Au bureau, le temps de travail est haché. On est dérangé toutes les quinze minutes par les autres et à la fin de la journée, on n'a pas été très productif ! » Cet extrait est tiré de www.zevillage.net, un site entièrement dédié au télétravail. Xavier de Maz enod, gérant d'une société spécialisée dans l'e-réputation des entreprises sur le Net, a fait sien cette affirmation. Il a décidé de quitter la

région parisienne en 2004, pour s'installer à Boitron, une commune de l'Orne (29 5 000 habitants), en Basse-Normandie. « Grâce à la généralisation de l'Internet haut débit, on n'est plus tenu d'être en région parisienne, ou dans tout autre bassin urbain, pour avoir une activité de graphiste, d'informaticien, de rédacteur ou pour mener des tâches de secrétariat ou de télé-prospection commerciale, assure t-il. Le télétravailleur peut être n'importe où, notamment dans des zones rurales, plus agréables à vivre et qui évitent le cauchemar des trajets domicile-travail », constate Xavier de Mazenod. En ce sens, le statut de télétravailleur est à différen-

cier de celui de travailleur indépendant. En effet, selon la définition de l'Accord national interprofessionnel (Ani), le télétravail est une forme d'organisa-

ROMPRE LA SOLITUDE DU TÉLÉTRAVAILLEUR

tion ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information dans le cadre d'un contrat de travail. Une activité qui pourrait être réalisée dans les locaux de l'employeur, mais qui est effectuée hors de ces locaux de façon régulière. En clair, un télétravailleur est un



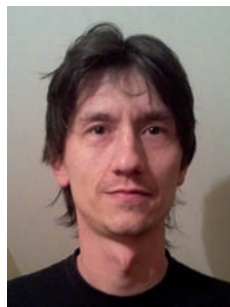


Alençon, (vue de l'église Notre-Dame) est le chef-lieu de l'Orne, un département essentiellement rural (48 hab/km²).

salarié muni d'un contrat de travail. « Télétavailler, ce n'est pas forcément travailler à domicile. Il y a des personnes qui n'ont pas envie de travailler chez elles et qui n'ont pas envie d'aller au bureau tous les jours. Cela peut donc se faire via des solutions alternatives : travailler chez son client, dans un télécentre où on a un bureau quelques heures par semaine », résume Xavier de Mazenod. Son approche et son esprit pionnier ont séduit les élus locaux. Ils ont en effet décidé d'investir sur ces nouvelles formes d'activités pour redonner de la vitalité économique au département de l'Orne. C'est ainsi qu'est né le projet du télécentre à Boitron, petit village où Xavier de Mazenod et plusieurs familles

parisiennes ont élu domicile. Le télécentre de Boitron implanté dans une ancienne école, intègre des bureaux individuels, une salle de réunion et dispose d'une connexion Internet Très haut débit pour accéder aux usages innovants du travail collaboratif à distance : communication, visioconférence haute définition, partage de fichiers, diffusion de vidéo, formation à distance... et un espace de "coworking". Ce dernier point est, selon Xavier de Mazenod, fondamental. « Il s'agit d'un espace de convivialité car l'une des valeurs ajoutées des télécentres est la fonction d'accueil d'un réseau humain de télétravailleurs pour faciliter les échanges, stimuler l'innovation et la créativité et même offrir des opportunités de travail ou de missions. Une organisation qui permet de conserver son autonomie tout en évitant l'isolement. » Démarré en janvier 2009, il a fallu un an de travail pour monter le projet. Un investissement de 20 000 euros a été nécessaire pour l'aménagement de l'ancienne école à Boitron, auquel il a fallu ajouter 57 000 euros pour le raccordement en THD (Très haut débit) via un faisceau fibre optique. Un partenariat avec le conseil régional de Basse-Normandie permet le financement automatique pour le raccordement en Très haut débit de chaque télécentre labellisé par le département. Un accord qui permet la multiplication des points d'en-

TÉMOIGNAGES



Vincent Duvernet,
dirigeant de Nolmë.

Nolmë : le dépannage informatique à distance

À la tête de Nolmë, TPE spécialisée dans la prestation informatique, Vincent Duvernet n'a pas rompu totalement les amarres avec la région parisienne, où se concentrent encore la plupart de ses clients. Il réussit à éviter 9 déplacements sur 10 grâce à la télémaintenance, une prestation qui impose du haut débit. « Avec 2 Mo de bande passante, je suis bien loti pour dépanner mes clients. Je peux surveiller l'intégralité de leur parc informatique entièrement à distance. Mais pour économiser et optimiser la bande passante, nous travaillons la nuit. Une solution palliative en attendant la fibre optique. »



Jean-Jacques Mahé,
télétravailleur
à temps partiel dans
l'informatique.

Oracle : des télétravailleurs toujours en contact

Depuis 4 ans, Jean-Jacques Mahé, responsable programmes chez Oracle, éditeur de logiciels, télétravaille à temps partiel depuis son domicile en Normandie. « Mon activité m'emmène à interagir de façon permanente avec mes collègues, je dispose pour cela d'applications dites collaboratives comme, par exemple, la discussion avec un groupe ou la visioconférence. » Malgré une organisation bien rodée, le travail virtuel a aussi ses limites. « Quand il s'agit de télécharger des fichiers volumineux, je suis obligé de me rendre dans un télécentre raccordé en Très haut débit. »



Bernadette Beignet,
prestataire de services.

Télésecrétaire !

« Ne cherchez plus un patron, ayez des clients ! » Pour Bernadette Beignet, pionnière du télésecrétariat dans l'Orne, le télétravail c'est la fin des rapports hiérarchiques. « Je me positionne comme prestataire de services. C'est un rapport d'égal à égal et cela change tout. Il faut savoir trouver ses missions, respecter les délais et sur tout être réactif. Il faut aussi avoir des dispositions pour s'adapter. Les attentes de mes clients ne sont pas les mêmes chez les grands comptes comme Arcelor, EDF, Arte, que pour un petit entrepreneur. » Aujourd'hui, elle met à profit ses 42 ans d'expérience en proposant d'accompagner celles qui veulent se lancer dans le télésecrétariat. ◀◀

BASSE-NORMANDIE



La Basse-Normandie est la première région d'élevage du cheval en France (plus de 7 500 élevages). Ici le Haras du pin, l'un des fleurons des haras nationaux.

trée du Très haut débit en milieu rural, conformément à la stratégie de la Région.

D'autres télécentres, sur le modèle de Boitron, vont ouvrir. L'objectif de l'opération est d'apporter au département une dizaine de télécentres d'ici trois ans. « Nous souhaitons faire du télétravail une véritable filière de

développement économique et de créations d'emplois. Il y a de la demande », souligne Alain Lambert président du conseil général sur son blog. Ce dernier vient d'ailleurs de renouveler l'opération « Orne Internet haut débit pour tous » afin de disposer d'un territoire 100% numérique. L'Orne, et d'autres départements comme le Cantal ou régions comme l'Auvergne ou Midi-Pyrénées, font figures de proue dans le domaine, mais sur le reste du territoire, les télécentres peinent à décoller. Les avantages du travail – mutualisation de moyens et d'infrastructures de la part des entreprises, limitation des temps et coûts de transport pour les salariés, et donc contribution à un développement durable, création d'espaces de lien social entre travailleurs – ne suffisent pas. Selon la Datar (Délégation

interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale), la France ne compterait qu'une trentaine de télécentres en 2010 contre une vingtaine en 2008.

Le principal frein serait lié au

FREINS TECHNIQUES MAIS SURTOUT CULTURELS

maillage du territoire en Très haut débit pour assurer le succès d'un réseau de télécentres. Mais ce n'est pas le seul. « Ce sont surtout des freins culturels comme la méconnaissance de cette forme d'organisation, les problématiques organisationnelles ou d'équité au sein des équipes, qui peuvent empêcher l'essor du télétravail. Ou encore le flou juridique qui entoure la profession », indique Pierre Darout, délégué interministériel à l'aménagement du territoire à la Datar. Il n'empêche que les pouvoirs publics veulent encourager cette nouvelle forme de travail (articulation au sein des politiques publiques régionales, notamment à l'aide de fonds européens).

Le plan France numérique 2012 plaçait l'encouragement et le développement du télétravail comme l'une des actions prioritaires. Reste que le développement des télécentres dépendra beaucoup de la volonté partagée de tous les acteurs de conjuguer projet économique, projet social et environnemental. ◀◀

En chiffres

Selon le Cedef (Centre de documentation économie-finances), le télétravail est aujourd'hui une réalité : il concerne **14 millions** de personnes en Europe alors qu'il ne représentait que **4,5 millions** de salariés en 2002.

En France, le télétravail concerne **7%** de la population active française contre près de **25%** aux États-Unis.

La moitié des télétravailleurs serait des cadres et un tiers exercerait une profession intermédiaire : services aux entreprises, banques et assurances. Le type de télétravail le plus répandu en France est le travail nomade (20%) qui associe un poste physique au sein de l'entreprise avec un travail extérieur : commerciaux, agents techniques d'intervention.

A. Lichtner