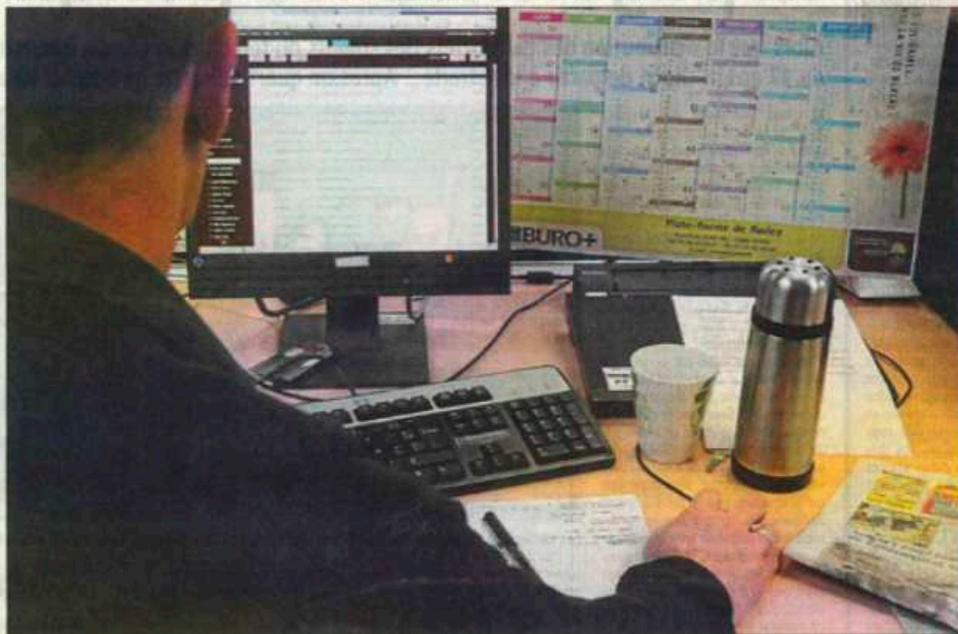


# Le télétravail pour revitaliser le territoire

Fixer l'emploi en zones rurales, tout en attirant de nouveaux actifs : voilà quels seraient les atouts du télétravail, sur lequel réfléchit aujourd'hui le Département avant, pourquoi pas, d'emboîter le pas de son voisin cantalien déjà très avancé sur le sujet.

Un centre de télétravail pourrait voir le jour à Decazeville. On est donc encore loin du Cantal, qui a tissé un véritable réseau à travers son territoire.



## Le lexique du télétravailleur

Le **télétravail** ou e-travail selon Jack Nilles, « l'inventeur » du concept en 1972, désigne « toute forme de substitution de l'usage des technologies de l'information et de la communication aux déplacements normaux liés au travail ». Il s'agit en résumé, « d'amener le travail au travailleur, plutôt que de déplacer les travailleurs vers le travail ».

Un **télécentre** ou télécottage, très populaires en Scandinavie et dans les îles britanniques dans les années quatre-vingt-dix, reste un concept assez flou. En France, cependant, il existe un certain consensus, pour considérer que le mot désigne une structure à vocation économique, offrant des équipements informatiques et des services partagés (salle de réunion, visioconférence, connexion professionnelle à haut débit, service de secrétariat) et dédiée à l'accueil des télétravailleurs et micro-entreprises de l'économie numérique. Ce qui différencie le télécentre du « centre multimédia », plutôt destiné au public.

Le **homeshoring** est une solution innovante de centre d'appels basée sur l'utilisation d'un réseau de téléconseillers travaillant depuis leur domicile. Inspiré d'un modèle économique ayant fait ses preuves sur le marché américain, le modèle opérationnel du homeshoring permet de lutter contre les délocalisations offshore des centres d'appels.

Les **technologies de l'information et de la communication** (Tic) ou nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), regroupent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, d'internet et des télécommunications. Par extension, elles désignent leur secteur d'activité économique. L'utilisation des Tic est une composante constante et importante de la définition

## En chiffres

➤ 5,6

L'Eurobaromètre de janvier 2001 estimait à 5,6% le pourcentage de Français en activité (chômeurs exclus) qui pouvaient être présentés comme des « télétravailleurs », travaillant à distance de manière régulière, au moins une journée par semaine.

➤ 9

Dans le cadre du projet EcaTT, le cabinet allemand Empirica, spécialisé dans l'analyse des nouvelles formes de travail, a proposé un index composite de « l'adaptabilité des modalités du travail » dans différents pays européens. Cet index mesure la propension d'un pays à développer des formes nouvelles d'e-travail, en fonction de plusieurs indicateurs significatifs et mesurables dans chacun des pays, comme le nombre de salariés bénéficiant de la formation continue, le degré de protection des salariés, la souplesse dans l'organisation du travail. Sur les 10 pays les plus facilement adaptables au télétravail, la France, classée parmi les nations « sédentaires », au même titre que l'Espagne et l'Italie, termine en 9<sup>e</sup> position.

■ L'arrivée à maturité d'une économie numérique a favorisé, dans les années 2000, un regain d'intérêt pour le télétravail. Nouveau modèle organisationnel, qui permet à chaque salarié de travailler depuis chez lui, le télétravail porte en lui, cependant, un risque d'isolement et de désocialisation. Un problème que permettrait de régler les télécentres. De nombreux territoires ruraux à commencer par l'Ardèche, le Cantal ou la Corrèze, ont mis en place de tels lieux dédiés à l'accueil des télétravailleurs, en leur offrant un bureau, une connexion internet, une ligne téléphonique, tout en favorisant les échanges et le lien social. Si l'expérience s'est achevée sur un relatif échec à la fin des années 1990, de nombreuses collectivités ont récemment créé - ou sont en train de le faire - de tels outils, perçus désormais comme de véritables leviers économiques pour des territoires ruraux ou à dominante rurale, qui se caractérisent par l'étroitesse de leur base économique.

C'est le cas de l'Aveyron, qui réfléchit actuellement à l'opportunité d'installer un de ces télécentres à Decazeville. Un premier pas salué par le Smica (Syndicat mixte pour l'information des collectivités aveyronnaises) de Jacques Barbezanges, particulièrement séduit par l'exemple cantalien (lire ci-contre) et son réseau de télécentres. « Le télétravail est une op-

portunité pour un département comme le nôtre. C'est un outil intéressant de la revitalisation économique, qui favorise la rétention des actifs sur un territoire mais qui permet aussi d'attirer de nouveaux actifs. Il peut également offrir des solutions aux conjoints d'agriculteurs, à celui d'un médecin qui viendrait s'installer en milieu rural. »

Si « tout est encore dans les tuyaux », selon les promoteurs du télétravail dans le département. Cette première, qui pourrait voir le jour dans les locaux de la pépinière d'entreprise Chrysalis, rentre dans le champ d'une expérimentation plus globale, qui vise à recenser le potentiel de télétravail sur les territoires du Massif central (vingt-deux départements et six régions). Et si l'on se refuse encore à avancer une date, l'attrait pour de telles structures organisées en réseau, pour un « coût proche de zéro pour les collectivités », explique Jacques Barbezanges, suscite l'intérêt de certains responsables locaux. Des responsables qui veulent toutefois être sûrs que le télétravail ne soit pas qu'un simple « produit d'appel » mais un véritable outil de développement pour les territoires. Ils sont conscients qu'aucune action ne pourra être entreprise sans un fort volontarisme des pouvoirs publics, qui hésitent encore entre agir ou laisser les choses en l'état, au risque de passer à côté d'une opportunité.

## Télétravail : qualités et défauts, avantages et inconvénients

■ De prime abord très méfiantes à l'égard des travailleurs, les entreprises qui finissent par en faire l'expérience sont plutôt satisfaites. Une récente étude réalisée auprès d'industriels fraîchement « convertis » au télétravail (Thalès, Michelin, Stévia) fait état de retours très positifs, tant pour les télétravailleurs (amélioration de la qualité de vie, baisse des frais de transports), que pour les directeurs en question, surpris par leur productivité, généralement supérieure à celle d'un salarié en agence.

Exit, en effet, les craintes liées à l'éloignement, la perte d'autorité, effacée l'image d'Épinal qui veut qu'un télétravailleur passe son temps à faire la sieste.

« A condition d'adapter les méthodes de management, 40% des difficultés évoquées avant chacune des expériences s'effacent au bout d'un an », conclut l'étude. Efficace, le télétravail demeure aussi, comme chez Michelin, un outil de séduction à l'égard des jeunes générations et notamment de la génération née entre 1980 et 1999, particulièrement favorables au télétravail et sensibles à leur qualité de vie. Un bémol, toutefois, concerne la confidentialité de certaines données que les entreprises



se refusent à laisser entre les mains, ou du moins sur les disques durs, des télétravailleurs. Un autre risque concerne les seuls télétravailleurs : mieux vaut ne pas avoir peur de la solitude, confie Camille, télétravailleuse à Murat, qui souligne l'intérêt des télécentres.

## Le Cantal, un précurseur à suivre

■ Pour tirer parti de son atout paysager et environnemental, et compte tenu de son isolement géographique, le département du Cantal a mis en œuvre une politique active de développement du télétravail. Le premier programme numérique départemental (Cybercantal 1) a été lancé en 1998, avec l'implantation de points d'accès informatique dans 200 communes.

En 2004, les 23 bourgs principaux ont été dotés de points publics d'accès à internet, connectés par satellite. Par ailleurs, les entreprises ont reçu des subventions pour se doter de sites web, afin de développer le commerce électronique (Cybercantal 2). Les télécentres sont un des éléments de la dernière étape du programme (Cybercantal 3). Début 2011, sept centres sont opérationnels. Trois cents candidats au télétravail ont reçu une formation, et trente ont effectivement démarré une activité. Quatre centres sont dotés d'une installation de vidéoconférence. En tenant compte de la répartition inégale de la population, la grande majorité des Cantaliens habitent à moins de 20 km d'un télécentre. La réflexion pourrait porter sur le développement du homeshoring (en s'appuyant sur la mission de prospection menée actuellement sur les centres d'appel) et du télétravail salarié dans le secteur public.