

## Réorientons l'objet et les activités de l'AFTT

### Objet du document :

Notre objectif au travers de ce document est de faire l'état des lieux de l'AFTT et du Télétravail en France afin de dégager l'orientation de l'objet et des activités de notre association.

### L'Etat des lieux

#### Rappel des définitions

Le télétravail consiste à exercer à distance ( c.a.d en dehors des lieux habituels de l'entreprise) une activité rémunérée à l'aide des TIC. (*Sans usage des TIC, pas de télétravail*)

Le télétravail peut prendre les formes d'exercice suivantes :

Télétravail à domicile. quand la personne exerce son activité rémunérée chez elle  
Télétravail pendulaire ou en alternance, quand la personne travaille pour partie dans les locaux de l'entreprise, pour partie chez elle.  
Télétravail nomade. quand la personne travaille en tout lieu de déplacement pour exercer son activité professionnelle.

Ainsi que les formes juridiques suivantes :

Télétravail salarié : Toute personne exerçant son emploi dans le cadre d'un contrat de travail signé avec un employeur.

Télétravail indépendant : Toute personne exerçant son activité professionnelle en nom propre (profession libérale) sous la forme de contrats de services et/ou de mission avec des tiers soit en BtoB, soit en BtoC.

#### De l'AFTT

l'Association Française du Télétravail et des Téléactivités (AFTT) a été créée en 1997 dans le cadre du Festival Européen du Télétravail et des Téléactivités organisé par Systemia. Elle avait pour but, au début de ses activités, de faire connaître l'usage des TIC comme outil permettant de développer une nouvelle forme de travail : le télétravail : autrement dit la possibilité de travailler hors des murs de l'entreprise.

C'est ce qu'à fait l'AFTT : « évangéliser » sur le télétravail, permettre la capitalisation des connaissances portant sur cette nouvelle manière de travailler, participer aux travaux de réflexion, etc...afin que cette forme de travail trouve sa reconnaissance juridique.

Après avoir organisé la 9<sup>ème</sup> assemblée générale du Télétravail en Europe à Bercy, sous l'égide du Gouvernement Français et de la Commission Européenne, du 25 au 27 septembre 2002, dont vous trouverez les actes sur le lien :

[http://www.telecom.gouv.fr/informatique/prog\\_9teletrav.htm](http://www.telecom.gouv.fr/informatique/prog_9teletrav.htm)

Notre association comme essoufflée ne s'était pas remobilisée sur un projet renouvelé de ses activités. D'autant plus, que cette dernière Manifestation Européenne entérinait l'accord cadre européen portant sur le télétravail :

<http://www.aftt.asso.fr/mediatheque-du-teletravail/accord-cadre-europeen-sur-le-teletravail-du-16-juillet-2002-article22.html>

L'objectif initial de l'AFTT était atteint puisque l'accord interprofessionnel du 19 juillet 2005 signés entre le Medef, les organisations patronales et les organisations syndicales reconnaissent enfin le télétravail comme une forme d'organisation du travail avec ses conséquences en droit du travail :

[http://www.aftt.asso.fr/actualites/consensus-sur-l-accord-interprofessionnel-sur-le-teletravail-du-19-juillet-2005\\_breve2.html](http://www.aftt.asso.fr/actualites/consensus-sur-l-accord-interprofessionnel-sur-le-teletravail-du-19-juillet-2005_breve2.html)

Au dernier trimestre 2005, il s'agissait donc de savoir si l'AFTT allait continuer, et si oui dans quel but ? et agir comment ? D'autant plus que la direction sortante indiquait clairement qu'elle ne pouvait poursuivre pour des raisons personnelles.

### L'équipement en TIC et Télétravail

Or les faits sont là : Si aujourd'hui tous les ingrédients sont présents : Hauts débits accessibles à des coûts abordables, équipements des entreprises : 98% seraient dotées d'un ordinateur et 92% seraient reliées à Internet, plus de 50% des ménages seraient eux aussi possesseurs d'un PC et connectés à Internet,

De l'enquête réalisée, pour le rapport au gouvernement, nous pouvons retenir les chiffres suivants :

Dans le secteur privé

2% des salariés exerceraient en télétravail à domicile

5% en travail nomade, dont les commerciaux, conseils, et consultants

10% des cadres exerceraient soit chez eux, soit en nomade, soit en alternance

### Le télétravail selon les secteurs d'activité

Formes de télétravail :	Fixe à domicile	Alternant à domicile	Nomade
Industrie manufacturière	1,0%	1,4%	6,0%
Bâtiment - TP	0,6%	0,2%	3,0%
Transports - télécom.	0,3%	0,3%	4,6%
Commerce	0%	0,9%	3,5%
Banques et Assurances	2,9%	1,4%	9,4%
Services aux entreprises	1,9%	2,9%	15,7%
Services aux particuliers	0,9%	0,8%	1,8%
Ensemble	0,9%	1,1%	5,4%

Source : Insee, Enquêtes PCV 1999-2003, calculs Dares

### Le télétravail selon le sexe et la catégorie socio-professionnelle

Formes de télétravail :	Fixe à domicile	Alternant à domicile	Nomade
Ingénieurs et Cadres	3,7%	6,0%	20,1%
Professions intermédiaires	1,1%	1,2%	9,0%
Employés	0,6%	0,3%	2,7%
Ouvriers	0%	0,1%	0,6%
Ensemble	0,9%	1,1%	5,4%
Hommes	1,0%	1,7%	7,5%
Femmes	0,9%	0,4%	2,8%

Source : Insee, Enquêtes PCV 1999-2003, calculs Dares

Par contre, le télétravail ne concerne pratiquement pas le secteur public.

Quant au télétravail indépendant, celui-ci concernerait environ 4 à 5% des professions libérales exerçant principalement dans les fonctions informatiques, du conseil, de la rédaction, de l'infographie et de la traduction.

Or il faut savoir que cette enquête a été réalisée par sondage sur une population d'environ 4600 personnes. C'est dire qu'elle reflète en réalité une pratique en émergence. Seul un nombre limité d'entreprises l'ont réellement positionné comme un mode de travail reconnu dans leur organisation.

Dans celles-ci, il faut citer parmi les plus importantes :

- Schneider
- IBM
- France Télécom
- EDF
- AXA

### Droit et Télétravail

Après l'accord interprofessionnel du 19 juillet 2005, une proposition de loi a été déposée : <http://www.aftt.asso.fr/mediatheque-du-teletravail/proposition-de-loi-relative-au-teletravail-article24.html>

Il n'y a plus d'obstacles juridiques

### Technologies

Sur le plan des débits et du raccordement des postes informatiques au réseau, la hauteur des débits (en mégabits) sont accessibles par adsl, le câble ou le satellite, voir par fibre optique (en gigabits) à des prix accessibles.

Il n'y a plus d'obstacles technologiques dans la qualité des services en débit et en coûts.

### Quels sont les métiers et professions concernés par le télétravail ?

Tous les métiers dans lesquels l'ordinateur est devenu un outil de travail, peuvent être exercées dans le cadre de l'une ou l'autre des formes d'exercice du télétravail :

- Les métiers de l'informatique
- Tous les métiers administratifs et de gestion
- Les métiers de recherche et de conception
- Les métiers de la communication, de l'information et de la traduction
- Les métiers graphistes
- Les métiers du marketing
- Les professions du conseil et du consulting
- Les métiers du juridique
- Les professions commerciales itinérantes
- Pour partie, les professions de la formation
- Les services après vente

Selon l'étude sur le Télétravail, de Jean Marc Jancovici et à partir des statistiques de la Dares, 48% des effectifs salariés du secteur privé pourraient télétravailler soit en permanence (25%) ou partiellement (23%) et plus de 60% des effectifs du public le pourraient dans l'une de ses formes .

## Quels sont alors les freins rencontrés pour que le télétravail se développe ?

En fait, la seule étude sérieuse a été menée au sein de l'e-gap de 2002 à 2004 par l'association Futuribles international ([www.futuribles.com](http://www.futuribles.com)) sur le site de l'e-gap (lien : <http://www.egap-eu.com/egap/pdf/eGap06.pdf>) .

Pour notre part, nous avançons les commentaires suivants :

- 1- Les employeurs et les salariés ont une approche de l'organisation du travail traditionnelle sans avoir une nouvelle perception des possibilités offertes par l'usage des TIC. Un certain nombre d'entreprises ont fait le reengineering de leur système d'information, celui-ci pourrait permettre le télétravail mais dans la plupart des cas, elles n'ont pas intégré cette possibilité dans leur organisation parce que personne n'y a sérieusement pensé. Sauf en ce qui concerne les secteurs de l'informatique et des assurances ainsi que dans certains départements commerciaux (avant vente – suivi et après vente).
- 2- Un très grand nombre d'entreprises manquent d'équipement en système d'information conforme au Business Process Management de la Supply Chain de l'entreprise.
- 3- Le manque de confiance entre les employeurs et les salariés qui semble être une attitude assez généralisée. Celle-ci provient du rapport « dominant-dominé » dans la hiérarchie sociale qui impose que le contrôle soit « physique », autrement dit exercé sur le lieu de travail commun où se trouvent les collaborateurs. Nous sommes donc devant un problème à la fois d'éthologie humaine, psychologique et sociologique, autrement dit culturel.
- 4- Un autre frein apparaît au niveau du télétravailleur lui même : une difficulté à pouvoir et savoir distinguer le temps de travail et le temps de « repos ».
- 5- Le dernier frein pour le télétravailleur étant celui de penser qu'en travaillant en dehors d'un lieu de travail « commun », on perd les « relations humaines » du travail dans un même lieu.
- 6- Enfin il faut citer pour les employeurs, le manque de confiance dans les sécurités informatiques.

Or dans l'évolution actuelle tous les employeurs s'accordent pour dire que chaque salarié devrait être plus autonome et plus responsable tout en étant plus participatif à l'évolution même de l'entreprise.

Et la plupart des salariés ne souhaiteraient plus vivre les contraintes liées aux déplacements « domicile-travail » : stress des horaires et des transports – surcoûts de ces déplacements quotidiens qui ne font qu'augmenter par deux facteurs liés : augmentation de l'énergie plus augmentation des coûts du logement quand celui-ci est proche des centres villes, résultat le salarié s'éloigne de plus en plus de son lieu de travail.

## **Les avantages et les conditions de la mise en place du télétravail**

### Pour l'employeur.

Dans la quasi totalité des cas, la mise en place du télétravail impose à l'employeur de simplifier son organisation afin que celle-ci soit la plus efficace possible dans ses processus :

- Se recentrer sur les activités de l'entreprise
- Revoir son système d'information afin qu'il corresponde très exactement aux activités de l'entreprise, à son organisation (Business Process Reengineering et Business Process Management) et aux tâches des personnes l'utilisant.
- Redéfinir les compétences de ses collaborateurs en les positionnant sur des missions et fréquemment sur des objectifs plutôt que sur des « heures » de présence.
- Mieux maîtriser sa gestion et le pilotage des processus de production, de gestion, de commercialisation.
- Permettre aux collaborateurs d'être beaucoup plus opérationnels.

Et par ces faits :

- Augmente la productivité de l'entreprise
- Augmente la réactivité de son entreprise face au marché (clients – aléas – concurrence)
- Augmente la flexibilité des horaires
- Augmente son impact commercial et la satisfaction de ses clients
- Economise sur les coûts des locaux de l'entreprise

### Pour le salarié.

- Maîtrise mieux son temps : temps de travail, temps de famille, temps de transport, s'il sait se discipliner
- Economise sur les frais de transport
- Vit dans des lieux plus en conformité avec ses choix personnels et familiaux
- Evite de la fatigue et du stress.
- Obtient une plus grande autonomie facteur de responsabilisation et d'implication
- Gagne en productivité personnelle environ 20% en moyenne
- Se trouve être plus considéré dans l'entreprise si le reengineering du système d'information permet de répondre aux besoins effectifs du travail à effectuer et s'il est prévu par la hiérarchie des réunions de travail à intervalles réguliers.

### Pour la collectivité

- Amélioration sur les transports – circulation et transports en commun (effacement des heures de pointe surchargées)
- Intégration des handicapés et des personnes à déplacement difficile

- Revitalisation des zones privées d'emplois
- Revitalisation des zones rurales
- Meilleure participation des habitants aux activités civiques, sociales, sportives et culturelles

Les autres conditions à respecter pour que le télétravail procure ces avantages et ces satisfactions.

Pour l'employeur

- Savoir présenter le projet de la nouvelle organisation
- Mettre en place un groupe de pilotage participatif représentant l'ensemble des fonctions exercées.
- Identifier parfaitement les compétences nécessaires aux fonctions exercées
- Identifier clairement les tâches des salariés dans le BPM de la supply chain
- Faire le reengineering de son système d'information
- Mettre en place une politique sécuritaire du système d'information
- Donner les formations pour atteindre l'excellence dans l'activité des salariés
- Mettre en place une politique concertée avec les élus du personnel
- Etablir les avenants aux contrats de travail en précisant les prises en charge de certains frais (communication sur ligne dédiée et avenants aux polices d'assurances)
- Mobiliser l'encadrement sur le management à distance
- Organiser des réunions communes de travail
- Faire mieux connaître les différents secteurs, départements, métiers de l'entreprise

Pour les salariés

- Avoir un local dédié au travail (bureau)
- Demander les formations nécessaires
- Etre volontaire pour travailler à distance (totalement ou en partie)
- Assurer comme il convient le bureau et la voiture.
- Imposer le fait de se rencontrer dans des réunions de travail en commun et avoir à disposition des outils de netmeeting (visio – chat – bureau commun)

## Vers un nouveau positionnement de l'AFTT

Si la mise en place du télétravail est une réussite au sein d'une entreprise, il apparaîtra rapidement à l'employeur que de nouveaux gains peuvent être réalisés sur la masse salariale en externalisant certaines activités de l'entreprise en particulier par la création de télécentres (pour salariés) dans les pays émergents. De ce fait nous allons assister à l'émergence d'entreprises « virtuelles » dont toutes les tâches sans réelle valeur ajoutée seront externalisées ou expatriées.

La seule réponse à cette externalisation des emplois hors de France se trouve dans l'élévation généralisée des métiers des entreprises devant créer des services à valeur ajoutée en sus de leur production, entraînant de fait un besoin d'augmentation des compétences des salariés.

Dans la nouvelle économie de la connaissance, le passage se fera par la recherche et l'innovation dont les applications pourront répondre au plus près aux besoins des entreprises, des particuliers, des populations et de la collectivité . Ceci pose l'orientation même du marketing actuel centré sur les habitudes de consommation et non sur l'étude réel des besoins immédiats et futurs, ici et ailleurs, en terme de produits-services à concevoir et à développer.

L'autre grand domaine du télétravail devrait reconditionner l'organisation des services des administrations de l'Etat, des collectivités territoriales et locales, ainsi que l'organisation même des CCI, Chambre des métiers et tout organisme en charge de gérer les besoins de collectivités « virtuellement » organisées.

Le télétravail est donc une nouvelle forme d'organisation permettant de créer et de développer des services tout en permettant aux salariés et aux personnes de travailler autrement que dans des conditions postées et contraignantes (transports – coûts de ces derniers – habitat cher – éclatement familial – refus des handicapés, etc...)

Or pour passer d'une logique produit-consommation à une logique de services à haute valeur ajoutée et orientée client, une nouvelle nécessité s'impose : faire en sorte que la Qualité soit présente dans toutes les entreprises et organismes concourant à la mise en œuvre des nouvelles organisations intégrant le télétravail : C'est à dire les entreprises de conseils et en prestations de services :

- RH et Formation,
- Business Process Management,
- Business Process Reengineering,
- Marketing et Relation Client,
- SSII,
- Aménagement des locaux,
- Aménagement du territoire,
- etc....



Cette reconnaissance de la Qualité professionnelle et organisationnelle est au cœur d'un autre changement nécessaire : la logique de l'économie durable dans ses deux composantes : l'emploi durable (et en conséquence adapté et adaptatif) dans le développement durable.

Tel apparaît le nouveau cap vers lequel l'AFTT doit oeuvrer : développer la reconnaissance « qualité Télétravail et emploi durable » permettant de qualifier les sociétés de conseils et de prestations de services qui interviennent ou interviendront dans la mise en place du télétravail afin qu'elles soient parfaitement identifiées par leurs clients du secteur privé comme du secteur public.

Au travers de l'élaboration et de la mise en place du référentiel permettant de Qualifier, l'AFTT entend également poursuivre ses actions de formation et de recherche, augmenter sa communication et ses « communications » afin de devenir le centre des ressources du Télétravail en France mais aussi pour les autres pays : euro-méditerranée, europe, et pays francophones.

Philippe PLANTEROSE  
26 octobre 2005