

# LE TÉLÉTRAVAIL EN ALSACE : RETOUR D'ENQUÊTES

87

NOVEMBRE 2012



ÉCONOMIE



Le télétravail retient l'attention du secteur public comme du secteur privé. Il reste encore peu développé sur le territoire hexagonal. Alors que la Finlande en dénombrait 32,4 %, les États-Unis 27,6 %, la Suède 26,8 % et l'Allemagne 18,8 %, la France comptait 8,4 % de télétravailleurs en 2007, ce qui laisse les perspectives de développement ouvertes. Un rapport remis à Bercy en 2012 fait état de 12,4 % de télétravailleurs français.

La généralisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) a permis l'émergence de nouveaux usages et services numériques dont fait partie le télétravail.

Les acteurs alsaciens se sont emparés du thème du télétravail. Initiatives et projets publics et privés émergent ou se consolident dans l'ensemble de la région. Les résultats des enquêtes menées par l'ADEUS permettent de dresser un premier état des lieux des pratiques et de la manière dont est appréhendé le travail à distance.

# Télétravail : de quoi parle-t-on ?

## Une méthode d'organisation du travail

Le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) a rendu possible le **développement de nouvelles formes d'organisation et de réalisation du travail, plus flexibles et plus mobiles**, comme le télétravail. Ce dernier recouvre deux dimensions : le recours aux TIC et le travail à distance de sa hiérarchie et de son équipe. **Il ne correspond ni à un statut, ni à un régime juridique** mais constitue une méthode nouvelle d'organisation du travail.

D'après la définition retenue par l'INSEE, une entreprise le pratique « si elle a des personnes qui travaillent au moins une demi-journée par semaine en-dehors de ses locaux, en ayant accès au système informatique de l'entreprise par des réseaux électroniques ». L'accord national interprofessionnel français de 2005 précise que l'usage des technologies de l'information hors des locaux de l'entreprise doit être réalisé « **dans le cadre d'un contrat ou d'une relation d'emploi** » pour conférer à un salarié la qualité de télétravailleur.

Le télétravail est souvent spontanément assimilé à du travail à domicile. Or, il prend des formes bien plus variées et peut s'exercer dans de multiples endroits. On en distingue trois types :

- le télétravail à domicile ;
- le télétravail gris ou informel ;
- le télétravail dans des tiers-lieux aménagés à dessein.

## Des considérations anciennes

La notion de télétravail émerge dans les **années 1970** aux Etats-Unis et gagne la France à la fin de la décennie. Le rapport Nora-Minc sur l'informatisation de la société (1978) associe informatique et télécommunication sous le terme de « **télématique** » et une étude sur l'emploi à distance est lancée en 1979 par l'Institut Auguste-Comte. Dans les années 1980, le **télétravail est appréhendé sous l'angle de l'aménagement**, avec la volonté de rénover le milieu rural et de rééquilibrer le territoire français tout en diminuant les coûts de l'énergie, de transport et le parc immobilier. De 1990 à 1993, il fait l'objet de trois appels à projet de la Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale (ancienne DATAR) : « Nouvelles techniques d'information et de communication et services innovants pour l'aménagement du territoire »,

« Télétravail, nouvel aménagement du territoire et compétitivité économique » et « Le télétravail : outil pour l'emploi et la reconquête des territoires ».

## L'encadrement juridique

Le développement du télétravail a donné lieu à de nombreuses études et rapports à la fois ministériels et parlementaires, ainsi qu'à la **structuration d'un réel cadre juridique**. La **Charte européenne du travail à distance** préfigure en 1997 le début de cette reconnaissance juridique. Elle s'accélère avec la signature par les partenaires sociaux des Etats membres de l'**accord-cadre européen** sur le télétravail dans les entreprises et les administrations en 2002, repris et mis en œuvre en France par l'**Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le télétravail salarié**. Ratifié en 2005 par les principaux syndicats et organisations patronales, il tend cependant à se limiter aux salariés du privé. La **loi Warsmann** de 2012 fait entrer le télétravail dans le Code du travail (articles L. 1222-9 à L. 1222-11). La **loi sur la précarité dans la fonction publique** s'y réfère pour donner aux fonctionnaires la possibilité de télétravailler selon les règles en vigueur dans le secteur privé (article 133).

## PRÉCIS LEXICAL

**TIC** : technologies de l'information et de la communication. Caractérisées par leur nature évolutive, elles englobent notamment les domaines de la téléphonie, de l'informatique et l'ensemble des techniques de transmission audio et vidéo.

**Télétravail** : « forme d'organisation et/ou de réalisation du travail utilisant les technologies de l'information dans le cadre d'un contrat de travail et dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière » (art. 1 de l'ANI)

**Tiers-lieu** : terme générique englobant plateformes de coworking, télécentres, écocentres et autres espaces de travail collaboratif. Les centres d'affaires, bureaux satellites d'entreprises ou d'administration, cybercafés ou encore enseignes de restauration sont autant d'alternatives possibles pour le travail à distance. Connectés par essence, ils sont souvent équipés de matériels spécifiques (mobilier, visioconférence, etc.) et peuvent proposer une série de services annexes.

**Espace de coworking** : espace de travail collaboratif destiné à rassembler une communauté d'usagers. Ils incitent la mutualisation des ressources matérielles comme immatérielles telles que les connaissances, les informations et les compétences et encouragent le développement de projets commun.

**Télécentre** : lieu de travail régulier à destination de salariés dont le lieu d'habitation est éloigné de leur lieu de travail. Ils bénéficient souvent du soutien des collectivités.

# Une double approche du télétravail

## La place du télétravail dans les politiques locales

Par ses impacts dans ses différents champs de compétence (aménagement du territoire, développement économique ou encore transport et mobilité), le télétravail s'intègre directement dans la politique de la Communauté urbaine de Strasbourg. La CUS participe activement à la promotion des tiers-lieux tels que l'espace de coworking strasbourgeois *La Plage* dont elle a financé la création. Dans le cadre de son adhésion au cluster *Green & Connected Cities*, elle s'est interrogée sur les nouveaux modes de travail alliant technologies de l'information (TIC) et développement durable. Consciente de l'intérêt de pousser la réflexion au-delà de son périmètre, elle a initié la constitution d'un groupe de travail rassemblant des acteurs institutionnels, publics et des porteurs de projet privés alsaciens. Désormais piloté par la Chambre de commerce et d'industrie de la région Alsace (CCIRA), ce groupe de travail s'intéresse notamment au déploiement d'un réseau de télécentres sur l'ensemble du territoire alsacien. Le télétravail s'inscrit également dans la convention-cadre d'objectifs en faveur de l'Economie Numérique, signée conjointement par la CCIRA et la Région Alsace en juin 2012. Le développement des contenus et des usages numériques constitue l'un des axes du plan d'action qu'elle prévoit de mettre en œuvre dans les trois ans.

## Une approche qualitative auprès du secteur (para)public

Les trois principaux enseignements de la dizaine d'entretiens avec des organismes et administrations du secteur public ou parapublic locaux<sup>1</sup> sont les suivants.

### Des actions de soutien à tous les échelons

Les acteurs publics manifestent un intérêt réel pour le télétravail pour lequel sont élaborés divers programmes de soutien et possibilités de subventions. L'Alsace fait notamment partie

des régions pilotes du plan d'actions pour le développement du télétravail à destination des PME lancé la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS), porté localement par la CCIRA et la DIRECCTE Alsace. Cette dernière a également financé avec la Région Alsace l'étude d'un consortium d'entreprises sur le déploiement d'un réseau de télécentres.

L'exemple des Pays-Bas est régulièrement mis en avant par les partisans du télétravail et des télécentres pour illustrer le rôle que peuvent jouer les acteurs publics dans leur développement. La municipalité d'Amsterdam est cliente de *Smart Work Centers*, des espaces dédiés qu'elle a mis en place en partenariat avec *Cisco*. La Corée du Sud a également prévu le déploiement de 500 SWC de proximité dans la banlieue de Séoul pour accueillir le personnel communal à horizon 2013. En France, le secteur public semble bien moins enclin à porter la demande de télécentres en y envoyant ses propres agents malgré le soutien affiché au développement de tels projets.

### Des perspectives de développement inégales

Les collectivités appréhendent le télétravail sous l'angle du développement territorial. La fonction publique territoriale est toutefois limitée dans la mise en œuvre du télétravail par la forte proportion de personnels, notamment de cadres C, dont les fonctions n'y sont pas éligibles,

Dans la fonction publique hospitalière, ces limites relèvent davantage de son caractère fortement opérationnel.

Les organisations relevant du (para)public sont souvent fortement territorialisées, ce qui rend le recours aux télécentres moins attractif. Elles disposent de locaux équipés sur l'ensemble du territoire et ne ressentent donc pas le besoin d'envoyer leurs agents dans des bâtiments extérieurs. Enfin, le télétravail ne fait pas partie des préoccupations prioritaires de plusieurs structures déjà en proie à des changements structurels lourds et complexes, comme la régionalisation des CCI ou les réformes au sein des préfectures de région. Certains acteurs publics vont jusqu'à exprimer leur conviction que le télétravail n'a pas vocation à être porté par le public mais s'adresse essentiellement aux salariés du privé.

1. Banque de France, Conseil général du Bas-Rhin, Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) du Bas-Rhin ; Hôpitaux universitaires de Strasbourg (HUS), Communauté urbaine de Strasbourg (CUS), Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE Alsace), Mulhouse Alsace Agglomération (M2A), La Poste et l'Université de Strasbourg. Un échange téléphonique a été réalisé avec la Chambre de commerce et d'industrie de la Région Alsace (CCIRA), la Préfecture du Bas-Rhin et la Région Alsace. Des entretiens ont été menés en parallèle auprès d'acteurs du secteur privé par le cabinet de conseil Intrapra.

### Une multiplication d'initiatives

Malgré la persistance de réticences marquées, le secteur public n'est toutefois pas hostile à la mise en œuvre du télétravail en interne. La pratique du télétravail reste toutefois embryonnaire et les initiatives en la matière s'observent essentiellement dans les établissements parapublics. Suite à la signature d'un accord national sur le télétravail en 2009, la Banque de France a ouvert fin 2011 le télétravail à domicile pour les employés des succursales alsaciennes. Elle n'écarte pas le recours aux télécentres mais ne l'envisage pas dans l'immédiat. La Poste n'emploie qu'une personne en télétravail pour raisons personnelles, mais se montre disposée à approfondir la question du télétravail pour une éventuelle mise en œuvre.

Les grandes collectivités locales tendent également à se distinguer au niveau national avec des expérimentations diverses dans des Conseils régionaux et généraux. Si la Région Alsace ne semble pas souhaiter, le CG67 s'est lancé dans une étude afin de d'offrir à leurs agents la possibilité de télétravailler. Il s'agirait cependant davantage d'un travail en réseau dans les locaux de l'employeur que de véritable télétravail. La CUS ne manifeste pas d'appétence particulière pour la mise en œuvre du télétravail mais ne l'exclue pas. Elle soutient néanmoins avec finances et enthousiasme des initiatives de tiers-lieux permettant le télétravail telles que *La Plage* portée par l'association *Alsace Digitale*. Enfin l'université se démarque par une approche originale. Elle a ouvert un Centre de culture numérique également destiné à des personnes extérieures à l'Université et tourné vers les usages possibles du numérique.

### Une approche quantitative par une enquête en ligne

L'enquête sur le télétravail vise à faire le point sur la manière dont le travail à distance, dans ses diverses modalités, est appréhendé en Alsace. Elle interroge concrètement les conditions de sa mise en œuvre, notamment au sein des télécentres. Afin d'obtenir un nombre maximal de répondants, l'enquête a été largement diffusée sur Internet de mai à août 2012 sur les sites de l'ADEUS, Greenlvory, de l'Agence de développement économique du Bas-Rhin (ADIRA), de la Chambre de commerce et d'industrie de Strasbourg et du Bas-Rhin, le Technopole de Mulhouse, d'Opus360 ainsi que sur des sites d'information sur le numérique comme e-alsace, Zevillage ou TnTIC. Le questionnaire a également été transmis :

- par des interlocuteurs-relais auprès de leurs adhérents et/ou contacts,
- par mail aux professionnels des TIC des fichiers de la CCI et aux établissements bas-rhinois relevant des secteurs d'activités considérés comme étant les plus éligibles au télétravail.

### Le profil des répondants

80 réponses d'acteurs économiques de la région Alsace (14 établissements publics ou parapublics et 66 établissements ou association privés) ont été exploitées à l'issue de l'enquête. 59 proviennent du Bas-Rhin et 21 du Haut-Rhin. Elles se répartissent de la manière suivante :

| Nature de l'activité                    | Nombre    | Part de répondants |
|---|-----------|--------------------|
| Fonction publique territoriale          | 10        | 12,5 %             |
| Activité parapublique                   | 2         | 2,5 %              |
| Activité hospitalière                   | 2         | 2,5 %              |
| Profession libérale                     | 1         | 1,25 %             |
| Service aux entreprises et particuliers | 36        | 45 %               |
| Commerce de détail alimentaire          | 2         | 2,5 %              |
| Commerce de gros non alimentaire        | 3         | 3,75 %             |
| Hôtellerie et restauration              | 1         | 1,25 %             |
| Industrie                               | 21        | 26,25 %            |
| Transports et voyages                   | 2         | 2,50 %             |
| <b>Total</b>                            | <b>80</b> | <b>100 %</b>       |

Source : Enquête télétravail en Alsace, ADEUS 2012

# État des lieux dans les organisations alsaciennes

## Un degré d'implication variable

48 organisations se sont déclarées concernées par la thématique du télétravail quel que soit leur degré d'avancement en la matière. 24 l'ont déjà mis en œuvre, 3 sont dans une phase de réflexion avancée et 21 se pose la question avec intérêt. 32 organisations ont déclaré que le télétravail ne faisait pas partie des priorités de la structure, dont 23 ont précisé ne manifester aucun intérêt pour le sujet. Aucun répondant n'a déclaré se trouver en phase de test.

Les 24 organisations ayant inscrit le télétravail dans leur mode de fonctionnement dénombrent 229 télétravailleurs et appartiennent majoritairement au secteur des services aux entreprises. Alcatel-Lucent, situé à Illkirch, fait télétravailler à lui seul 118 salariés (soit 18 % de son effectif). Parmi ces 24 organisations :

- le télétravail à domicile a été adopté à plus de 95 %, ce qui représente 212 personnes,
- deux organisations mettent en œuvre le télétravail à la fois à domicile et à partir d'un tiers-lieu pour 3 personnes,
- seule une organisation déclare n'avoir recours au télétravail qu'à partir d'un tiers-lieu pour un effectif de 14 télétravailleurs.

## Le domicile, lieu de prédilection du télétravail

Le télétravail à domicile est de loin le plus prisé des 56 organisations manifestant de l'intérêt pour le télétravail sans pour autant être nécessairement impliqué dans un quelconque processus de réflexion. Plus des deux-tiers ne l'envisagent pas autrement et plus de 91 % se prononcent pour cette formule, contre moins du tiers pour les tiers-lieux tels que les télécentres ou les plateformes de coworking.

Parmi les organisations ayant inscrit le télétravail dans leur mode de fonctionnement :

- le télétravail à domicile a été adopté à plus de 95 %,
- deux organisations mettent en œuvre le télétravail à la fois à domicile et à partir d'un tiers-lieu,
- seule une organisation déclare n'avoir recours au télétravail qu'à partir d'un tiers-lieu.

## DEGRÉ D'IMPLICATION DE L'ORGANISATION DANS LE TÉLÉTRAVAIL



Source : Enquête télétravail en Alsace, ADEUS 2012

## LIEU DE TÉLÉTRAVAIL



Source : Enquête télétravail en Alsace, ADEUS 2012



## Les fonctions éligibles au télétravail

Les fonctions de support (ressources humaines, communication, comptabilité, secrétariat, assistance juridique, etc.) semblent plus éligibles au télétravail que les fonctions opérationnelles (commercial, achat et stocks, logistique, etc.) et techniques (qualité, maintenance, etc.). 65 % des répondants se sont prononcés en faveur des premières, contre seulement un tiers pour les deux autres.

Bien que les fonctions support restent privilégiées, cet écart diminue considérablement dans les organisations où la réflexion sur le télétravail est la plus avancée. Les fonctions de support, opérationnelles et techniques, sont respectivement considérées comme « télétravaillables » par 48 %, 44 % et 44 % des organisations.

Les tâches exercées en télétravail dans les organisations l'ayant mis en œuvre sont diverses. Elles concernent tant les ingénieurs que les assistants en passant par les commerciaux, les comptables, les chargés de communications ou encore les chercheurs. Les tâches les plus fréquemment mentionnées relèvent :

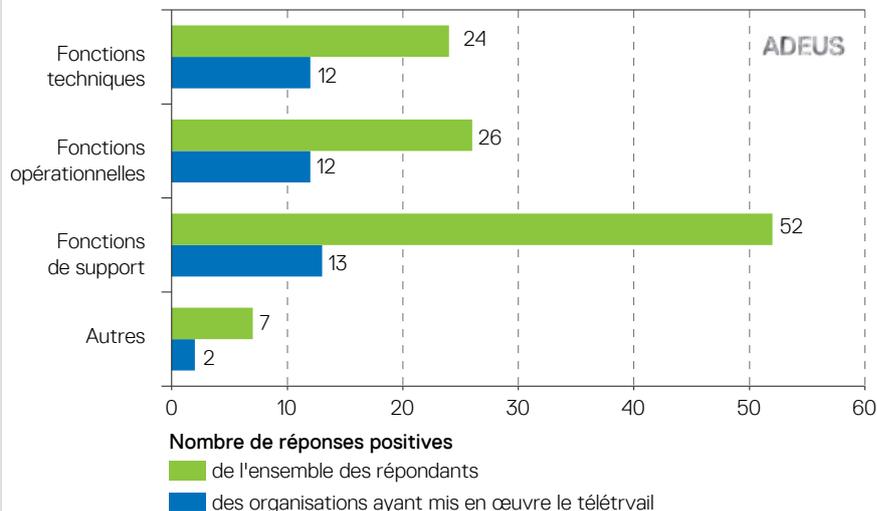
- des métiers de l'informatique, explicitement mentionnées par 10 organisations, tels qu'informaticien de gestion, webmaster, développeur ;
- de l'encadrement et de la direction, mentionnées par 7 organisations.

## Le temps de télétravail hebdomadaire

Le télétravail pendulaire est préconisé par les études ministérielles à raison d'un à trois jours par semaine. Deux tiers des organisations concernées par la thématique du télétravail choisissent cette modalité, avec plus du tiers des organisations se prononçant en faveur du télétravail un jour par semaine.

La durée hebdomadaire de télétravail progresse à mesure que la réflexion sur le sujet avance. Plus de la moitié des organisations se posent avec intérêt la question du télétravail l'envisage à raison d'un jour par semaine. Ce pourcentage tombe à 22 % avec les organisations en

### LES FONCTIONS ÉLIGIBLES AU TÉLÉTRAVAIL



Source : Enquête télétravail en Alsace, ADEUS 2012

phase de réflexion avancée ou ayant déjà mis en œuvre le télétravail, préférant des durées hebdomadaires supérieures.

La moitié des organisations ayant mis en œuvre le télétravail le propose à raison d'un à trois jours par semaine comme le préconisent les études sur le sujet. Plus de deux organisations sur cinq ont toutefois choisi le télétravail permanent.

Les organisations ayant opté pour le télétravail permanent relèvent toutes du secteur d'activité des services aux entreprises. Le télétravail permanent semble être la modalité de prédilection parmi les entreprises de ce secteur.

### TEMPS DE TRAVAIL HEBDOMADAIRE



Source : Enquête télétravail en Alsace, ADEUS 2012

# Les motivations au télétravail

## Le poids mitigé des trajets pendulaires

L'un des principaux objectifs du télétravail réside dans une meilleure (auto)gestion du temps du télétravailleur, en particulier du temps passé dans les trajets domicile-travail.

**54 % des répondants ont identifié des collaborateurs effectuant quotidiennement des trajets de plus d'une demi-heure.**

Plus du quart ont mis en place des actions concrètes comme l'organisation du covoiturage. 7,5 % des organisations se sont lancées dans des études sur les temps de trajets des employés. Le bilan carbone, outil d'évaluation des émissions de GES, reste une pratique exceptionnelle. Il a été réalisé par seulement deux entreprises privées.

**Le degré d'intégration du télétravail dans l'organisation n'a pas d'impact sur les réponses.** Plus de la moitié des employés des entreprises pour lesquelles le télétravail ne fait pas partie des priorités effectuent des trajets supérieurs à une demi-heure pour se rendre sur leur lieu de travail.

## Les avantages du télétravail

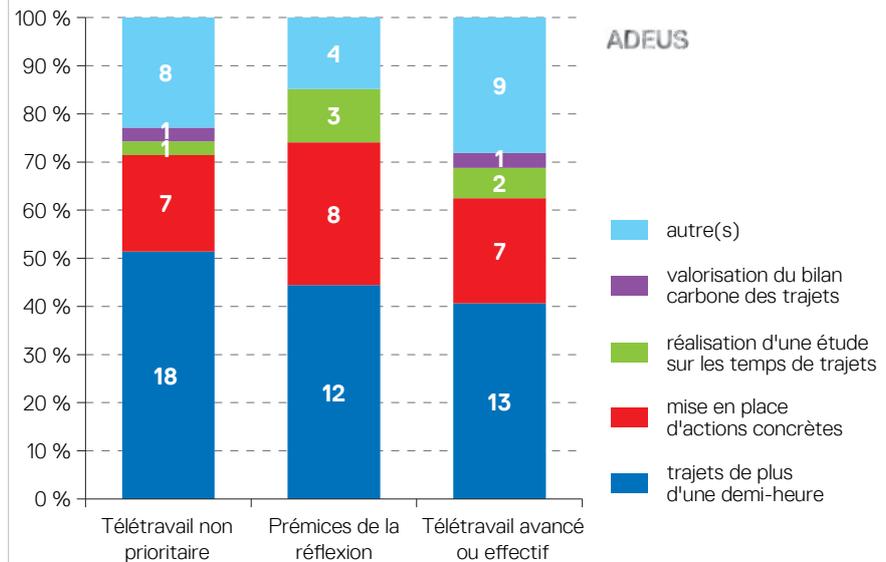
Certains atouts du télétravail sont peu ou mal perçus. Si 45 % des répondants considèrent que le télétravail n'engendre pas de gain sociétal<sup>2</sup>, 20 % ne se prononcent pas. Près de 30 % n'ont pas d'opinion sur la capacité du télétravail à faciliter le recours à des compétences pointues, ni sur l'avantage à disposer d'espaces de travail collaboratifs, et plus du tiers considère que le télétravail n'induit pas ces possibilités.

Avec 88 % de réponses positives, les **gains humains et environnementaux** constituent les atouts majeurs du télétravail.

Les études nationales soulignent que ce sont les considérations sur l'amélioration du confort de vie en raison de la réduction de la fatigue engendrée par les déplacements qui l'emportent sur les autres. Le télétravail

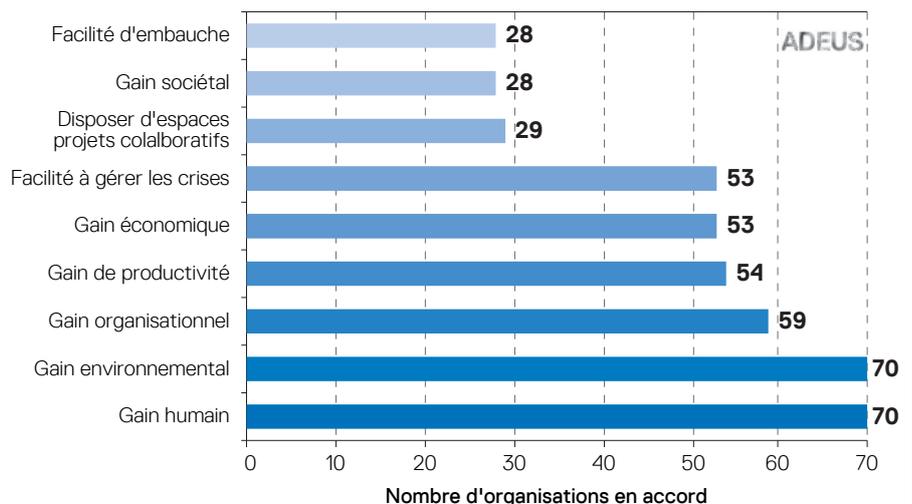
2. Source d'innovations, générateur de partenariats locaux, etc.

### GESTION DU TRAJET DES EMPLOYÉS



Source : Enquête télétravail en Alsace, ADEUS 2012

### AVANTAGES PERÇUS DU TÉLÉTRAVAIL



Source : Enquête télétravail en Alsace, ADEUS 2012

est alors souvent retenu pour des cas individuels (handicap, famille, santé)<sup>3</sup>.

54 % des organisations ayant inscrit le télétravail dans le mode de fonctionnement considèrent que le coût financier de sa mise en œuvre est justifié au regard des avantages qu'elles en retirent.

Près des trois quarts des répondants estiment toutefois que les gains financiers découlant du télétravail doivent couvrir, voire dépasser, les coûts de sa mise en œuvre.

### Les freins au télétravail

Les principaux freins perçus par les répondants sont la perte de communication et la complexité de mise en œuvre. Leur poids diminue avec l'intégration du télétravail au sein de l'organisation. La perte de communication est considérée comme un frein par 94 % des structures ne manifestant pas d'intérêt pour le télétravail, contre 67 % de celles dans lesquelles le télétravail est effectif. Cette différence est encore plus flagrante dans le cas de la complexité de la mise en œuvre, avec respectivement 78 % et 29 %.

Les coûts financiers ne sont pas considérés comme un frein par la majorité des organisations. Près des trois quarts des répondants estiment toutefois que les gains financiers découlant du télétravail doivent couvrir, voire dépasser, les coûts de sa mise en œuvre. 54 % des organisations ayant inscrit le télétravail dans le mode de fonctionnement considèrent que le coût financier de sa mise en œuvre est justifié au regard des avantages qu'elles en retirent.

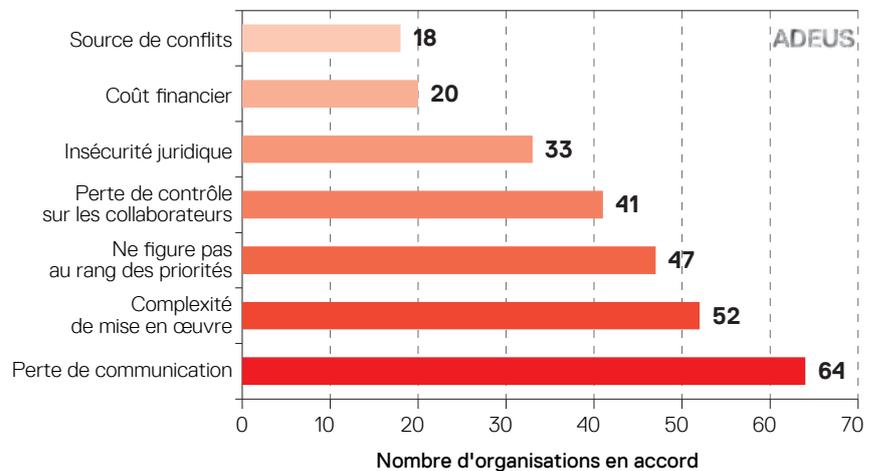
Plus du tiers des répondants reste sans opinion sur le télétravail comme source potentielle de conflits et près du quart ne se prononce pas sur le coût financier relatif à sa mise en œuvre.

Ces freins généraux ont été complétés par les personnes enquêtées qui ont souligné :

- le fait que tous les employés ne sont pas en mesure de télétravailler, l'autonomie de la personne étant par exemple un prérequis indispensable ;
- le préjugé selon lequel les salariés à domicile ne travaillent pas réellement et en profitent pour faire autre chose ;
- la sécurisation des données.

3. Bettinelli Benoît, Lartail Michel, Siben Cédric, Perspectives de développement du télétravail dans la fonction publique. CGIET, 2011.

### FREINS AU TÉLÉTRAVAIL



Source : Enquête télétravail en Alsace, ADEUS 2012



# Les pistes de développement

## Les besoins face au télétravail

Les besoins en équipements pressentis par l'ensemble des organisations et ceux des organisations ayant mis en œuvre le télétravail restent assez similaires. Outre les équipements naturellement indispensables pour le télétravail tels que l'ordinateur équipé d'Internet, l'imprimante-scanner se distingue des autres équipements avec 85 % des répondants l'estimant nécessaire et plus de trois organisations sur cinq indispensables.

Les autres équipements jugés utiles ou indispensables par plus de la moitié des répondants sont :

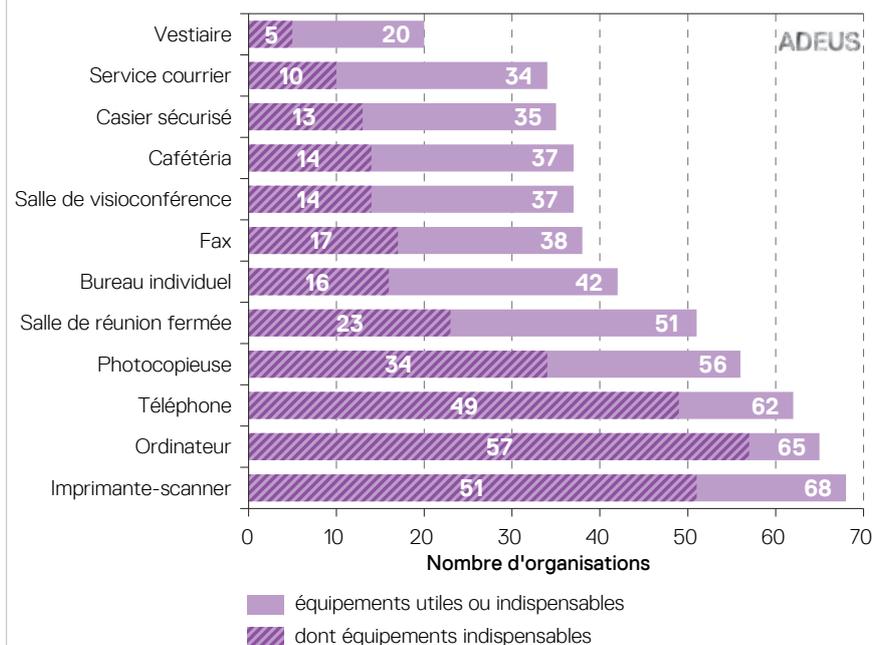
- le téléphone,
- la photocopieuse,
- la salle de réunion fermée
- le bureau individuel.

Les besoins portent sur des équipements de base. Un tiers des répondants estiment que la salle de visioconférence est un bon équipement mais qu'il ne leur est pas indispensable. 30 % des répondants portent le même jugement sur la cafétéria.

L'utilité des services dans les espaces de télétravail est moins bien perçue que pour les équipements. Seule la liaison avec l'entreprise par le biais d'un relais d'information ou la présence du comité d'entreprise ou d'un organisme équivalent est jugée utile par plus de la moitié des répondants.

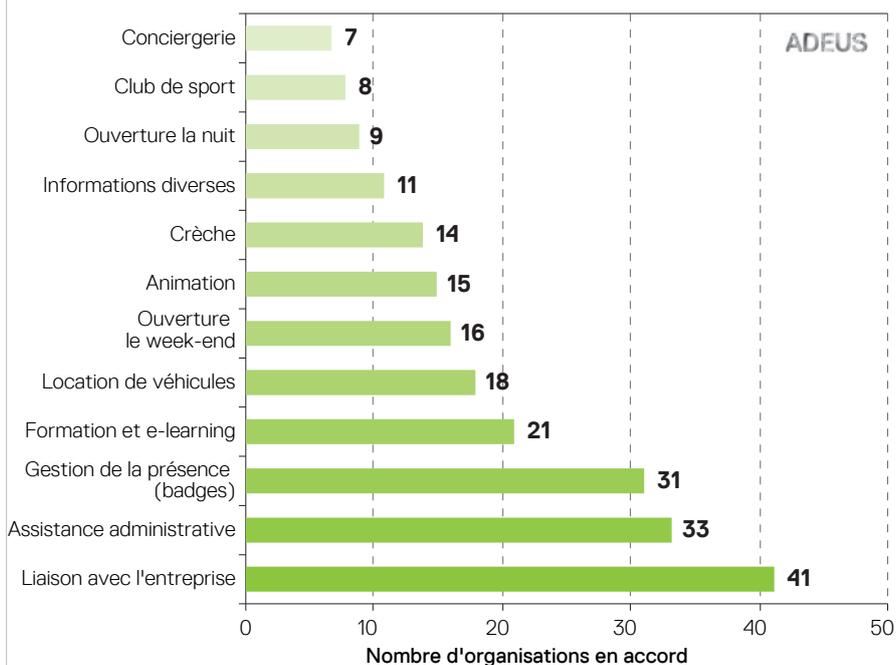
Plus du tiers des organisations estime toutefois que la présence d'une crèche, d'une conciergerie et la possibilité de louer des véhicules sont des services intéressants mais non indispensables. L'offre de formation et d'e-learning suscite également l'intérêt de 40 % des répondants. Les ouvertures en décalé par rapport aux heures de travail habituelles, c'est-à-dire la nuit et le week-end, sont considérées comme inutiles par respectivement 61 % et 50 % des répondants.

### EQUIPEMENTS JUGÉS UTILES ET/OU INDISPENSABLES



Source : Enquête télétravail en Alsace, ADEUS 2012

### SERVICES JUGÉS UTILES OU INDISPENSABLES



Source : Enquête télétravail en Alsace, ADEUS 2012

## LE TÉLÉTRAVAIL EN ALSACE : RETOUR D'ENQUÊTES

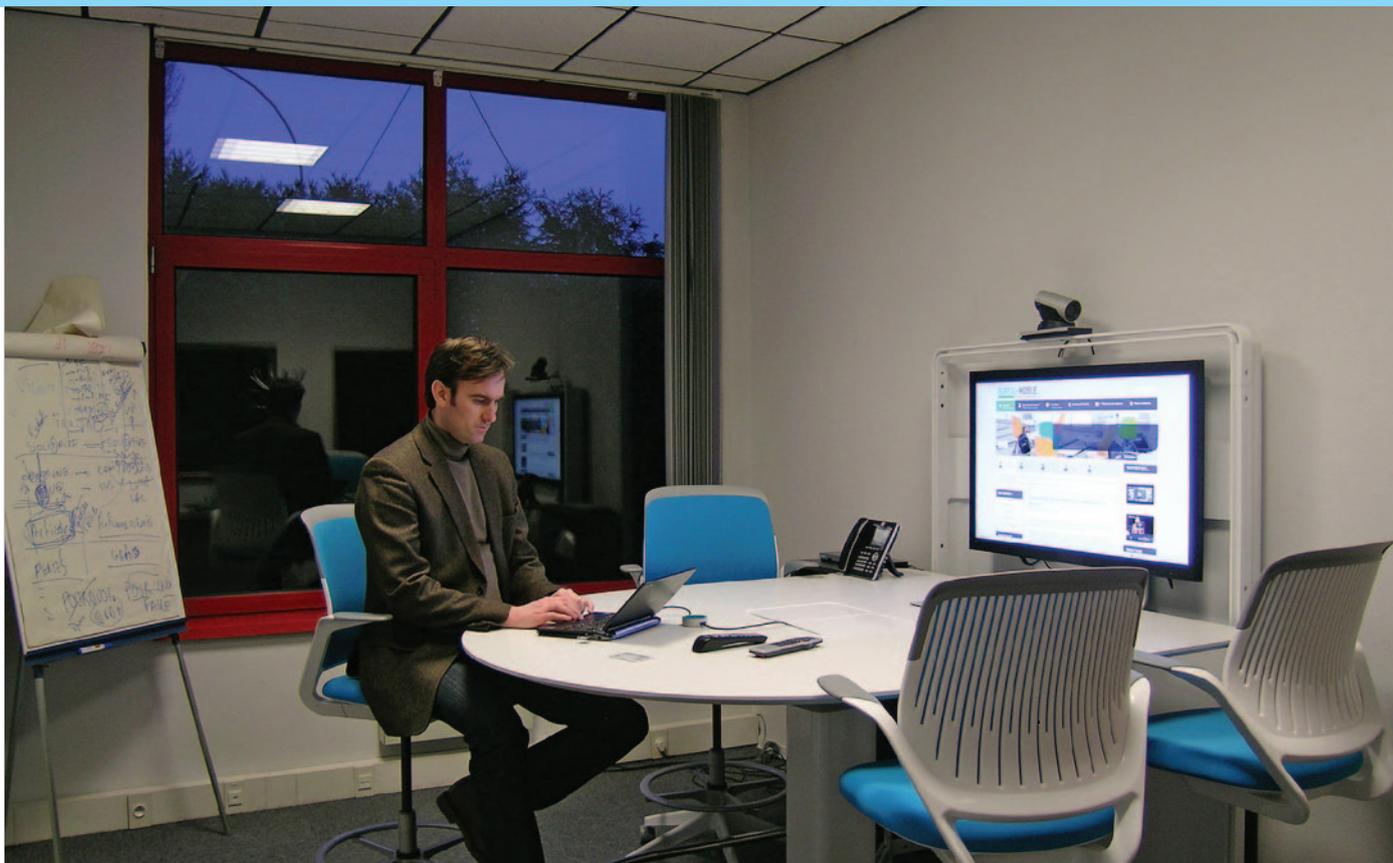


photo : Bureau-mobilier

SALLE DE VISIO-CONFÉRENCE À BUREAU-MOBILE, REICHSTETT



ESPACE DE COWORKING À LA PLAGES DIGITALE, STRASBOURG

Ont également été identifiés les besoins suivants :

- un accès à distance VPN (Virtual Private Network -ou réseau privé virtuel-) sécurisé aux logiciels et aux dossiers bureautiques de l'organisation,
- des places de parkings, voire des bornes de recharge pour voiture électrique,
- l'accès en transports en commun,
- une restauration de proximité,
- des tarifs attractifs.

Limite : bien que la question porte sur les besoins en équipement et en services des tiers-lieux (télécentre ou espace de coworking), plusieurs organisations ont déclaré n'être concernées que par le télétravail à domicile et avoir répondu en conséquence.

## Développement du télétravail en interne

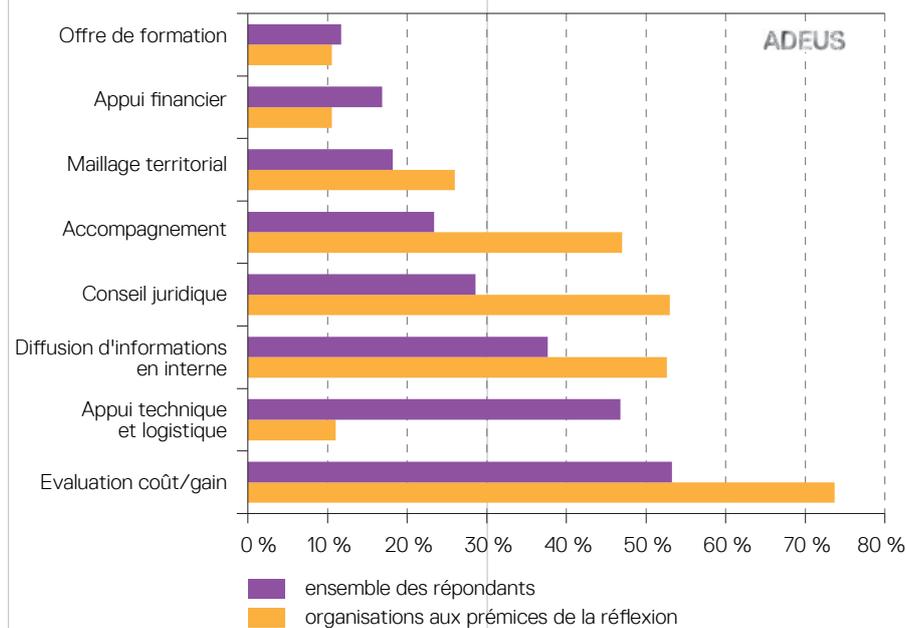
L'évaluation des coûts et des gains potentiels relatifs à la mise en œuvre du télétravail semble nécessaire à plus de la moitié des répondants et à près de trois quarts des organisations commençant à se poser la question de son développement avec intérêt. Plus de la moitié de ces 19 organisations aux prémices de la réflexion estime avoir besoin d'une diffusion d'informations en interne et de conseils juridiques leur permettant d'adapter les contrats et les conventions collectives. L'appui technique et logistique ne leur apparaît pas nécessaire.

29 organisations se disent prêtes à transmettre un questionnaire à destination des employés et 26, soit le tiers des répondants, à bénéficier d'une prestation d'audit pour le télétravail sur le thème :

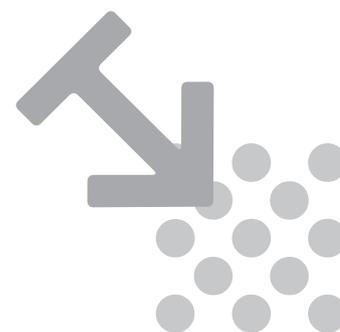
- de la dispersion géographique des employés,
- des fonctions éligibles au télétravail au sein de leur propre structure,
- des aspects juridiques de la mise en œuvre du télétravail,
- des équipements nécessaires, etc.

Seuls 5 répondants seraient partants pour mener une opération expérimentale avec un pilote.

### AIDE NÉCESSAIRE AU DÉVELOPPEMENT DU TÉLÉTRAVAIL



source : Enquête télétravail en Alsace, ADEUS 2012



# Conclusion

La question du télétravail suscite de l'intérêt. 30 % des répondants l'ont d'ailleurs inscrit dans leur mode de fonctionnement. Au regard de la répartition du nombre de réponses obtenues par secteur d'activité, cet intérêt semble toutefois plus marqué dans le privé que dans le public, et plus particulièrement dans les entreprises de prestation de services.

Les opinions sur le télétravail sont plutôt positives. Les gains humains et environnementaux sont très majoritairement reconnus et une large majorité s'accorde sur les avantages du télétravail en termes d'optimisation de l'organisation, de productivité, d'économies financières directes et de gestion de crise. En revanche, ne sont pas reconnus : l'intérêt à disposer d'espaces de projet collaboratifs, les gains sociétaux (innovation, partenariat) et la possibilité d'avoir recours à des compétences pointues.

Le télétravail est cependant perçu comme complexe à mettre en œuvre et quatre organisations sur cinq estiment que le frein principal à sa mise en œuvre réside dans le risque d'une perte de communication entre collaborateurs. Les considérations financières sont prépondérantes. Plus des trois quarts des répondants estiment nécessaire que les coûts de sa mise en œuvre soient couverts, voire dépassés par des gains financiers (locaux, productivité...). Les organisations commençant à s'intéresser au sujet estiment avoir prioritairement besoin d'une évaluation coût/bénéfice.

La réflexion s'articule majoritairement autour du télétravail à domicile. Plus des deux tiers des répondants ne l'envisagent pas autrement et seuls trois de ceux pour lesquels le télétravail est effectif ont recours à des tiers-lieux. Les besoins en équipements identifiés restent modestes (ordinateurs équipés d'Internet, imprimante-scanner, téléphone, photocopieuse et espace de travail isolé). Moins de la moitié des répondants jugent la salle de visioconférence utile pour le télétravail. Les répondants ne perçoivent pas non plus l'utilité de la mise en place de services autour du télétravail, à l'exception de l'assurance d'une liaison avec le site de l'organisation.

Si le télétravail interroge, il ne constitue cependant pas une priorité pour près de 40 % des répondants. Plus du quart des répondants n'en sont qu'aux prémices de leur réflexion. 24 organisations, soit 30 % des participants à l'enquête, se déclarent fermement opposés à sa mise en œuvre. Le télétravail est encore envisagé comme le prolongement du bureau et non comme un autre type de bureau, ce qui semble rendre son développement tributaire d'un important travail de communication.

