

## **Dossier Documentaire**

### **- Elements d'Information sur le Télétravail -**

« A la différence du monde industriel des XIXème et XXème siècles, l'économie post-industrielle dans laquelle nous entrons de plein pied tend à mettre au premier plan la créativité, la souplesse, la rapidité d'adaptation, l'innovation et l'initiative individuelle, le savoir. Plus décentralisée, elle fait de l'exploitation optimale des ressources et des compétences humaines l'un de ses enjeux essentiels. Fatalement, tous les outils qui se mettront au service de cette logique seront promis à un bel avenir. Parmi eux, le télétravail ».

#### **Extrait de :**

Thierry BRETON. *Le télétravail en France : Situation actuelle, perspectives de développement et aspects juridiques*. Rapport au Ministre d'Etat, Ministre de l'Intérieur et de l'Aménagement du Territoire et au Ministre des Entreprises et de Développement Economique. Paris: La Documentation française, Avril 1996.

## **I - Télétravail : Eléments en vue d'une Définition**

### **Une définition générique ...**

Le terme de télétravail est une **appellation générique** qui renvoie à **différentes modalités d'organisation et d'exécution, à distance, d'un travail donné**. La définition générale que nous retiendrons ici est celle du Rapport Thierry BRETON: [\(1\)](#)

"Le télétravail est une modalité d'organisation et/ou d'exécution d'un travail exercé à titre habituel, par une personne physique, dans les conditions cumulatives suivantes :

#### **D'une part ce travail s'effectue :**

- A distance, c'est à dire hors des abords immédiats de l'endroit où le résultat de ce travail est attendu;
- En dehors de toute possibilité physique pour le donneur d'ordre de surveiller l'exécution de la prestation par le télétravailleur;

**D'autre part ce travail s'effectue au moyen de l'outil informatique et/ou des outils de télécommunications ;** il implique nécessairement la transmission au moyen d'une ou de plusieurs techniques de télécommunications au sens de l'article L32 du Code des Postes et Télécommunications, y compris au moyen de systèmes informatiques de communication à distance:

- des données utiles à la réalisation du travail demandé
- et/ ou du travail réalisé ou en cours de réalisation".

A partir de cette définition générale qui pose d'une manière claire les différents paramètres constitutifs d'une situation de télétravail, **plusieurs modes d'organisation différents du télétravail** peuvent être identifiés. Ces différentes modalités d'application doivent tenir compte **à la fois du lieu**

**d'exercice de l'activité télétravaillée et du statut du télétravailleur.**

**... et plusieurs modalités d'application**

Il existe **trois possibilités**, pour un télétravailleur, d'être à distance de l'entreprise qui l'emploie. Il pourra se trouver : **à son domicile, dans un télécentre** avec d'autres télétravailleurs, ou dans **tout autre endroit** (sa voiture, un hôtel, une entreprise cliente, son employeur).

Il est important de noter que ces trois possibilités peuvent aussi **se combiner** : le télétravailleur salarié peut travailler **tout le temps à domicile** (ce qui s'avère être rare), ou en **alternance entre le domicile et l'entreprise** ou encore **dans un télécentre et à domicile**.

### ***Le télétravail à domicile***

Le télétravailleur à domicile peut avoir trois statuts différents. Il peut tout d'abord être **travailleur à domicile** s'il remplit les conditions définies à l'article L. 721-1 du Code du Travail et notamment celles liées à la **rémunération au forfait**.

Il peut également être **salarié de droit commun**. Le fait d'être **connecté en permanence sur le réseau de l'entreprise** témoigne **d'un possible contrôle du temps et du contenu des tâches réalisées** qui n'est pas différent de celui d'un salarié présent dans les locaux de l'entreprise. Pour cette catégorie de télétravailleurs, le **travail télépendulaire** fait référence à des salariés travaillant **en alternance à leur domicile et dans l'entreprise**, avec des **moyens équivalents sur ces deux lieux de travail**, pour une **tâche identique** à celle qu'ils auraient pu effectuer entièrement dans l'entreprise.

Enfin, le télétravailleur à domicile pourra exercer son activité en tant qu'**entrepreneur individuel** c'est à dire en exécutant le travail demandé en toute **indépendance vis-à-vis du donneur d'ordre**. Ce qui implique :

- Le choix des moyens et du personnel,
- Une rémunération en relation directe avec le travail effectué,
- Un engagement de responsabilité en cas de mauvaise exécution ou inexécution du travail demandé.

### ***Le télétravail en télécentre***

Le télécentre est une **unité de travail réunissant**, en un **même lieu géographique**, un **ensemble de personnes travaillant à distance**. Il peut s'agir :

#### **Des salariés d'une seule et même entreprise**

On parle alors de **Centre satellite** ou de **Bureau satellite** c'est à dire d'une unité relativement autonome à l'intérieur d'une entreprise. Séparée

physiquement de la maison-mère, elle garde un contact constant avec elle grâce aux télécommunications.

### **Des salariés de plusieurs entreprises**

#### **Des salariés d'une ou plusieurs entreprises et des entrepreneurs individuels**

On parlera alors plutôt de **Bureaux de proximité, Bureaux de voisinage ou Télélocal**. Il s'agit de centres de télétravail qui réunissent des équipements électroniques partagés par différents utilisateurs. Ces centres sont en général situés **à proximité des lieux de résidence des télétravailleurs** et **peuvent également être utilisés pour d'autres activités comme la téléformation**. C'est en Suède que ce modèle est initialement apparu en 1984.

#### ***Le télétravail nomade, mobile ou itinérant***

Ce type de télétravail est exercé par des professionnels dont le travail nécessite de nombreux déplacements - **notamment les commerciaux** - et qui, grâce aux moyens de communication électroniques, peuvent rester en contact et se relier aux entreprises utilisant leurs services, **quel que soit le lieu où ils se trouvent**.

## **II - Pour Quels Domaines d'Activité ?**

Le télétravail **n'est pas un métier**. Il s'agit, comme nous l'avons vu, d'une forme d'organisation du travail qui met en oeuvre des **moyens techniques nouveaux** (l'alliance des outils informatiques et de télécommunications) et qui, de ce fait, **permet d'effectuer et de remettre à distance un certain nombre de travaux**.

Le développement de cette nouvelle forme d'organisation du travail s'inscrit dans une évolution plus large qui est celle de la "tertiarisation" de l'économie. Nous sommes actuellement entrés dans une société que certains qualifient de post-industrielle ou "société de services"<sup>(2)</sup>. Le tertiaire représente désormais un **peu plus de 70% des actifs** dont on estime que **45% travaillent sur des ordinateurs**. Par ailleurs, la productivité est actuellement fondée sur l'augmentation de la valeur ajoutée. C'est à ce titre que la **sous-traitance se développe dans le domaine des services en utilisant les réseaux de télécommunications**.

Dans ce contexte, le télétravail peut être considéré comme un des outils privilégiés d'une organisation compétitive du secteur tertiaire. Dès lors, toute entreprise ou organisme dont le métier de base ou une grande partie de ces tâches sont fortement liées à des activités de **recueil, traitement, production, transmission et/ou diffusion d'informations**, peut être

**potentiellement intéressée par le télétravail.**

Les **activités télétravaillables** peuvent être classées en trois catégories.

- **Les fonctions d'assistance**

**Secrétariat/ Bureautique**

Dactylographie, permanence téléphonique, prise de rendez-vous et tenue d'agenda, réservations, saisie de données et actualisation de fichiers, Publication Assistée par Ordinateur (PAO), Dessin Assisté par Ordinateur (DAO)...

**Ressources Humaines**

Administration du personnel, des retraites, des recrutements (notamment le traitement des réponses aux candidatures spontanées), gestion de la formation...

**Comptabilité/Finances**

Traitement des factures et recouvrement de créances, comptabilité, préparation des bilans ou des audits, gestion de la trésorerie et opération de Bourse, suivi de portefeuille...

**Assurance et juridique**

Préparation des contrats, suivi des contrats, des contentieux et des règlements, dossiers de procédures...

**Documentation**

Constitution et gestion de bases de données, archivage électronique...

**Traduction**

Traduction en français, traduction à partir du français...

**Conseil et téléformation**

Dans divers domaines...

- **Les fonctions commerciales**

**Marketing**

Préparation, réalisation et traitement des études, interrogation des bases de données et surveillance de la concurrence, enquêtes/ prospection téléphoniques...

**Communication**

Réalisation de documents publicitaires, préparation d'événements, analyse des retombées de presse de campagnes de communication...

**Vente**

Vente, suivi de clientèle (services après-vente), assistance technico-commerciale...

- **Les fonctions techniques**

**Informatique**

Analyse et programmation, aide en ligne logicielle, aide en ligne matérielle, vérification des fonctionnalités logicielles, développement d'applications multimédia...

**Maintenance**

Télédépannage, mise au point de programmes préventifs, analyse des incidents...

Suite à cette présentation assez large des activités de l'entreprise potentiellement télétravaillables, on est en droit de se demander **quelles activités échappent à l'alternative du télétravail** ? La mise en oeuvre du télétravail, pour être pleinement réussie, nécessite une analyse beaucoup plus fine, qui, à partir des fonctions concernées, permet de définir **le poste de télétravail**. A cette fin, un certain nombre de critères devront être définis très précisément et notamment :

Les **critères de sélection des participants** (caractéristiques personnelles, attitudes et aptitudes vis-à-vis du travail)

Les **caractéristiques de l'activité concernée** (besoins de communication en "face-à-face", périodes de concentration requises, besoins d'accès à des informations non électroniques, définition des étapes, objectifs et résultats à atteindre, degré de confidentialité de l'activité concernée...)

Les **critères de sélection des managers** (caractéristiques personnelles et professionnelles notamment : aptitude à fixer des objectifs clairs et à déléguer, bonnes aptitudes pour communiquer et motiver les collaborateurs...)

Les **frais d'investissement et de fonctionnement** (station de télétravail et frais de télécommunications)

Les **économies générées par le télétravail** (incluant la qualité du service rendu).

### **III - Les Français Connaissent-ils le Télétravail ?**

Voici les principaux résultats d'un sondage réalisé par Teletech International, du 18 au 22 septembre 1995, auprès d'un échantillon national de 1000 personnes représentatives de l'ensemble de la population âgée de 18 ans et plus.

#### ***Que signifie pour vous le terme télétravail ? (en pourcentages)***

Travail à domicile : **28**

Travail par téléphone : **15**

Sous-traitance de travaux administratifs : **02**

Autres : **11**

Sans opinion : **44**

#### ***A qui s'adresse t-il ? (en pourcentages)***

Aux mères de famille : **28**

A tout le monde : **8,5**

Aux chômeurs : **14**

Aux personnes handicapées : **5,5**

Aux entreprises : **04**

Aux secrétaires : **03**

Autres : **19**

Sans opinion : **18**

## ***Quels sont les métiers les plus propices au télétravail ? (en pourcentages)***

Secrétariat/administratif : **48**

Commerciaux : **13**

Autres : **14**

Sans opinion : **25**

## **IV - Repères Bibliographiques**

### **Publications françaises**

BRETON, T. (1994). *Le télétravail en France : Situation actuelle, perspectives de développement et aspects juridiques*. Rapport au Ministre d'Etat, Ministre de l'Intérieur et de l'Aménagement du Territoire et au Ministre des Entreprises et de Développement Economique. Paris: La Documentation française.

EUROTECHNOPOLIS INSTITUT (1994). *Le Bureau du futur, les Centres d'Affaire et de Services partagés*. Paris : Dunod.

LE MONDE - INITIATIVES (1995). *Les métamorphoses du travail*. N° 15646, Cahier n°3.

LEMESLE R-M & MAROT J-C. (1994). *Le télétravail*. Que-sais-je n° 2809. Paris : Presses Universitaires de France.

DATAR (1995). *Télétravail, Télé-Economie : une chance pour l'emploi et l'attractivité des territoires*. Montpellier : IDATE.

### **Publications européennes**

AVISE - trAVail à dIStancE - (1995). *Le télétravail et les personnes handicapées*. Commission des Communautés Européennes, Direction Générale XIII : Télécommunications, Marché de l'Information et Valorisation de la Recherche.

TELDET (1994). *TElework DEvelopments and Trends*. Commission des Communautés Européennes, Direction Générale XIII : Télécommunications, Marché de l'Information et Valorisation de la Recherche.

Rapport BANGEMANN (1994). *L'Europe et la Société de l'Information planétaire, Recommandations au Conseil Européen*. Bruxelles, 26 mai 1994.

---

**Note:**

<sup>1</sup> BRETON, T. (1994). *Le télétravail en France: Situation actuelle, perspectives de développement et aspects juridiques*. Rapport au Ministre d'Etat, Ministre de l'Intérieur et de l'Aménagement du Territoire et au Ministre des Entreprises et de Développement Economique. Paris: La Documentation française.

<sup>2</sup> EUROTECHNOPOLIS INSTITUT (1994). *Le Bureau du futur, les Centres d'Affaire et de Services partagés*. Paris : Dunod.