

Synthèse sur le télétravail

Le développement du télétravail

Le télétravail est une activité professionnelle effectuée en tout ou partie à distance du lieu où le résultat est attendu. Il s'oppose au travail sur site, à savoir celui réalisé dans les locaux de son employeur ou de son client, au moyen des nouvelles technologies de la communication et de l'information. Le véritable développement du télétravail vient de l'invention du fax et du téléphone mobile en 1970. Les pouvoirs publics en France le considèrent comme une nouvelle méthode de travail permettant l'aménagement du territoire. Face à la mondialisation économique et l'équipement des foyers en informatique, les entreprises l'utilisent comme un outil de délocalisation et d'externalisation du travail afin de diminuer leurs frais de fonctionnement et optimiser la mobilité. Il est la traduction d'une nouvelle organisation pratique d'aménagement et de coordination au sein des entreprises. En 2000, le télétravail se pratique dans certains secteurs d'activité, et en 2005 son développement est réel, même s'il n'est pas manifeste. Paradoxalement, celui-ci est peu développé dans les activités informatiques où les déplacements et le travail à distance sont fréquents. Alors, quelle est la typologie du télétravail en termes de lieux et de télétravailleurs ? Et quels sont les enjeux de son accroissement ?

Il convient d'effectuer un panorama des télétravailleurs quant à leur profil, ainsi que les modalités d'exercice de celui-ci. Et ensuite, de s'interroger sur les avantages et inconvénients de ces nouvelles pratiques de travail, et sur les enseignements à tirer de ce nouveau mode de travail.

Typologie des télétravailleurs

Le travail à distance est effectué à domicile, c'est le lieu d'habitation du télétravailleur (une pièce particulière ou non). Et en dehors de celui-ci, un véritable lieu professionnel (les centres de coworking, les télécentres), ou lieu non professionnels (café, hôtel, chambre meublée, studio...), ou de façon nomade : bus, métro, RER, avion, bateau...

Les télétravailleurs sont des travailleurs indépendants prestataires de services, des salariés d'entreprises, d'associations, ou des nomades. Ils peuvent exercer ce mode de travail de façon continue ou partielle (une ou plusieurs journées par semaine). Ils travaillent principalement dans le secteur tertiaire : services aux entreprises, banques et assurances, informatique, et sont plutôt qualifiés (cadres). En Allemagne dans les années 1990, le télétravail apparaît comme une alternative utilisée par les sociétés informatiques, de façon marginale, générant des effets sur leur organisation. En France, les entreprises du CAC 40 l'utilisent (40 % disposaient d'un accord de télétravail en 2012), et en 2014, 2 % des salariés français travailleraient de cette manière. En Allemagne, aux Pays Bas, en Finlande ou au Danemark, il représente 20 % des salariés actuellement.

Les avantages du télétravail

Le télétravail est une modalité d'organisation offrant plusieurs avantages, au niveau de la flexibilité et de la productivité, ainsi que des gains dans les coûts de fonctionnement.

Il permet une meilleure flexibilité humaine, et susciterait davantage de productivité des salariés, par une meilleure qualité de vie (réduction des temps de transport), permettant de mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie privée. La souplesse dans l'organisation et le rythme de travail engendrent une concentration plus élevée, influant sur la productivité. Le travail à distance permet

également une diminution des frais généraux, notamment les frais relatifs à l'immobilier (réduction de la surface des locaux), essentiels pour de petites structures qui rivalisent avec la concurrence. De plus, cette nouvelle organisation suggère une image moderne, plus en adéquation avec l'évolution économique et sociétale.

Inconvénients du télétravail

Cependant, cette organisation peut générer certains effets pervers à plusieurs niveaux.

Tout d'abord, le télétravail implique de nouvelles pratiques managériales, par une organisation du travail concertée avec les salariés et les représentants du personnel, sous peine de fortes condamnations en cas de non-paiement des heures supplémentaires.

Comment manager le télétravailleur au quotidien ? Le manque de contacts dans la société entre la hiérarchie et les salariés induit une complexité de management, dans la gestion de l'organisation à distance et en particulier dans l'évaluation concrète des compétences. Cet aspect peut être un frein dans le développement du télétravail.

Le système informatique de l'entreprise doit être fiable. L'employeur doit veiller à la sécurité de l'accès et l'utilisation des données confidentielles (l'utilisation d'Internet pendant les heures travaillées), impliquant sa responsabilité civile pour des manquements à la confidentialité.

Les enseignements du télétravail

Le travail à distance est une nouvelle modalité de travail qui permet d'éviter le brouhaha lié au fonctionnement des espaces ouverts, et de se concentrer davantage (moins d'interruptions intempestives, d'informations, de stress...) Cela génère une productivité accrue, ainsi que la réduction des temps de transport.

Le télétravail est un mode de management qui est fondé sur l'autonomie et la confiance envers le salarié, et rend caduc le modèle taylorien dans lequel le manager distribue et contrôle le travail. Ce modèle n'est plus en adéquation avec l'évolution des relations et valeurs de l'entreprise, dont l'enjeu est de stimuler la créativité, les initiatives et innovation des collaborateurs. De même le modèle d'occupation du bureau traditionnel avec un taux qui ne dépasse pas 45% devient une aberration économique et écologique. Les lieux de travail deviendront des lieux d'échanges productifs, et le domicile où chacun pourra se concentrer.

L'enjeu du télétravail est donc de s'adapter aux évolutions économiques résultant de la mondialisation, et ainsi promouvoir une nouvelle productivité comme ce fut le cas pour le taylorisme.