

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

LE TELETRAVAIL LE TELETRAVAIL

Réel avenir
ou
simple concept marginal ?

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

TABLE DES MATIERES

I. Introduction	1
• Historique	1
• Définition	1
• Télétravail dans le secteur de la Régie	2
• Télétravail sur le marché suisse	2
• Télétravail sur le marché européen	4
II. Cas Pratique	6
• La Régie Rhône	7
• Le poste en télétravail	8
• Sa mise en place, ses aspects	9
• Les buts recherchés par la Régie Rhône	11
• Evolution du télétravail par M. Hugon	12
• Mme V., son poste, les raisons de ce choix	13
• Sa mise en application	13
• Sa vision du télétravail	15
III. Aspects théoriques du télétravail	15
• L'environnement	15
• Personnalité et aptitudes	15
• Communication	16
• Matériel	17
• 3 modes d'organisation du temps	19
• Avantages	19
• Inconvénients	20
• Le télétravail et la Loi suisse	22
IV. Conclusion	22
V. Bibliographie	23
VI. Annexes	27

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

FIGURES

Figure 1 : nombre de télétravailleurs en Europe (1999)	4
Figure 2 : % de télétravailleurs dans l'UE en 2000 et répartition hommes-femmes	4-5
Figure 3 : freins au télétravail	6
Figure 4 : staff "Qualité" à la Régie Rhône	8
Figure 5 : les médias de la communication	17

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

I. Introduction

Dans les années 70, les Américains, voyaient dans le télétravail, une solution optimale pour résoudre les problèmes liés à la consommation d'énergie et à la surcharge du trafic dans les zones urbaines des Etats-Unis. Dans les années 80, cette méthode de travail s'est présentée comme la réponse tant aux problèmes de la demande de flexibilité des entreprises (tout en préservant la sphère familiale) qu'à ceux du manque de dynamisme des régions de la périphérie. Finalement, début 90, le terme "E-Work" apparaît suite aux trop nombreux échecs des projets pilotes. On développe alors la possibilité de travailler en relation avec l'entreprise depuis n'importe quel endroit du globe grâce à la téléphonie mobile et aux TIC¹.

Depuis presque 30 ans à nos jours, par le biais des nouvelles technologies toujours plus évoluées, le télétravail n'a cessé de se développer sous différentes formes sans pouvoir réellement devenir une façon de travailler répandue.

Malgré de nombreux avantages tant pour l'entreprise que pour l'employé(e), la majorité des entreprises ne semblent pas séduites outre mesure par l'idée de délocaliser une partie de leur personnel hormis quelques grandes multinationales comme IBM, Compaq pour ne pas les citer.

Qu'entend t'on par télétravail ?

Plusieurs définitions plus ou moins semblables tentent de nous éclairer sur cette pratique. La plus simple et logique est la suivante :

"Le télétravail consiste en un travail réalisé par un employé délocalisé, c'est à dire séparé de son établissement, ou un indépendant et dont l'activité nécessite l'utilisation intensive des moyens de communication²".

Récemment, l'Ecatt³ a fait une étude sur la tendance actuelle de l'évolution du travail à domicile. Pour se faire, elle a divisé le télétravail en plusieurs groupes. Il existe plusieurs types de télétravail. L'Ecatt en distingue 5 :

1. Télétravail *régulier à domicile* : au moins 1 jour par semaine à domicile.
2. Télétravail *occasionnel* : moins d'une fois par semaine à domicile.
3. Télétravail en *Télécentre* : regroupe toutes les situations de télétravail dans des infrastructures de proximité, partagées ou non par plusieurs entreprises.
4. Télétravail *mobile* : concerne ceux qui travaillent au moins 10 heures par semaine en dehors du bureau ou du domicile, en utilisant des services en ligne.
5. Télétravail *indépendant dans le SOHOs⁴* : correspond à un statut d'indépendant, localisé à domicile et utilisant des services en ligne.

¹ <http://sawwww.epfl.ch/SIC/SA/publications/FI02/fi-sp-2/sp-2-page26.html>

² www.reagis.com/emploi/teletravail/dossier/en_europe.htm

³ Electronic Commerce and Telework Trends

⁴ Small office, Home office

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

Après avoir posé les bases du télétravail, son histoire, ses définitions, nous aborderons la suite de cette introduction par une analyse de son évolution. Premièrement dans le secteur des régies, puis son évolution en Suisse ainsi qu'en Europe.

Pourquoi le secteur des régies en premier lieu ?

Parce que la Régie Rhône a aimablement consenti à nous ouvrir ses portes. Cet établissement situé dans le centre-ville de Genève, a dans ses rangs, Mme V., qui travaille à domicile depuis maintenant janvier 2001.

Quelques chiffres aideront à la compréhension du télétravail et de son évolution.

Le télétravail en Suisse et en Europe

Situation dans le secteur de la régie

Après quelques enquêtes faites auprès des grandes régies de Genève, une conclusion est évidente. Sur 7 régies interrogées⁵, aucune d'entre elles n'a développé le travail à domicile. Les explications sont en majorité dues soit à l'absence de personnes volontaires à délocaliser leur travail soit les directeur(trices) de RH ne distinguent pas de métiers au sein de la régie, pouvant aboutir sur un télétravail. Réticence à l'égard de l'évolution, crainte de perte de contrôles ? Peur de l'inconnu ?

Pouvons-nous dès lors affirmer que la Régie Rhône fait office de précurseur en la matière ?

Situation sur le marché suisse

Etonnamment, dans les années 80, la Suisse faisait partie des pionniers en matière de télétravail. Preuve en est en 1987 lorsque l'Institut de géographie de l'EPFZ fondait le premier centre de télétravail à Sumvitg, dans les Grisons. Il s'agissait d'une succursale du service renseignements 111 des PTT de l'époque⁶.

Plus récemment, l'on estime à moins de 3 % les entreprises délocalisant des activités pouvant être exécutées à domicile. Néanmoins il s'agit de rester prudents. D'autres sources d'informations laissent à penser qu'environ 80 entreprises suisses utilisent des télétravailleurs. Dans ce domaine, la Suisse alémanique semble en avance car le tiers de ces entreprises se trouvent à Zurich. En Suisse romande, l'EPFL en a localisé notamment trois à Genève, deux dans les cantons du Valais⁷.

Quant à la population des télétravailleurs, elle se situe dans une fourchette de 35'000 à 200'000 personnes soit, respectivement, 1% et 3.8% de la population.

⁵ Bernard Nicod SA, Naef et Cie SA, Bordier Alain et Cie, Brun Edouard et Cie SA, Dunand et Cie SA, Grange et Cie SA et Bory Immobilier

⁶ L'Agefi, 24 mars 2000

⁷ www.geneve.ch/obstech/Presse/050699_matin.html

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

Sur le site de Swisscom⁸, l'on retrouve les résultats d'une autre étude de l'Ecatt⁹ qui nous indique que fin 1999, près de 10% des actifs et 52% des entreprises suisses interrogées pratiqueraient le télétravail. La Suisse occuperait, au vue de ces chiffres, le 4^{ème} rang des 10 pays européens étudiés.

Alors que partout en Europe, les secteurs financiers et de conseils (donc plus urbains), sont les plus concernés par le télétravail, le marché suisse se distingue des autres pays dans la mesure où les secteurs les plus concernés par le télétravail sont des entreprises du secteur du commerce et de la logistique ayant une certaine taille critique, localisées dans les régions rurales. Dans ce secteur dit "des services", plus de la moitié des travailleurs exercent un travail qui peut être effectué au moins une fois par semaine à domicile. Dans cette optique, la Suisse pourrait se positionner en leader en matière de télétravail.

Les grandes entreprises basées en Suisse et connues pour être la pointe des NTIC¹⁰ sont IBM et Andersen Consulting, HP ou encore La Bâloise. En effet, depuis maintenant 3 ans, IBM a développé avec succès le projet de "desk sharing"¹¹. Chaque employé arrivant sur son lieu de travail, se voit attribuer une place vacante et ses affaires lui sont apportées dans un casier à roulettes. Chaque employé est localisable grâce à un système d'agenda électronique mis à jour perpétuellement. Le groupe recense ainsi environ 600 télétravailleurs en Suisse, dont 80% dans la vente et 20% dans l'informatique¹².

Pour Andersen, l'idée de développer ce travail à distance date de 6 ans environ. Sur 250 personnes travaillant à Zurich, 200 sont directement auprès des clients, en tout temps connectées via le réseau mondial du groupe. Chaque employé reçoit un portable et il leur faut réserver, à la façon d'un hôtel, leur place de travail 2-3 jours à l'avance.

Quant à la Bâloise, dès 1994, elle a intégré environ 1800 employés externes (400 recensés en son siège à Bâle et 1200 en Suisse) en télétravail sans période d'adaptation en douceur. Ces derniers, en cas de besoin de support technique, ont la possibilité de se rendre dans une agence principales, au nombre de 60 en totalité. Il s'agit de points de compétence et d'autorité. Pourquoi un changement si brusque ?

La réponse est venue de la bouche de M. Rikli, responsable de l'informatique à La Bâloise :

"L'assurance est un business virtuel voué au télétravail"

Pour conclure, il s'agit de bien garder à l'esprit que toutes ces statistiques sont sujettes à altération et sont à prendre avec des pincettes, parce qu'il n'existe aucune définition universelle de cette pratique et que chacun en a sa propre interprétation. Les écarts peuvent se faire plus importants selon les études. Implique t'il de passer 20% de son temps de travail en dehors des bureaux, la moitié, la majorité de son temps ? Les employés se servant d'un

⁸ www.swisscom.com/es/content/bsolutions/intraextranet/remote/telework_FR.html

⁹ Electronic Commerce and Telework Trends

¹⁰ nouvelles technologies d'information et de communication

¹¹ "partage de bureau"

¹² Annick Noirfalisce, **Le Temps emploi & Formation**, 26 mars 1999,

Schmid, **Telework in Switzerland – a contradictory situation**, www.ssig.ch/info/attivita97/schmid.htm

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

portable et d'un téléphone mobile lors d'un déplacement ou d'un voyage sont-ils considérés comme télétravailleurs ?

Toutes ces questions sont à prendre en compte pour expliquer les différences de résultats.

Situation sur le marché européen

D'après l'étude de l'Ecatt, l'on peut en conclure qu'en moyenne 6% de la population active est concernée par le télétravail, mais les écarts entre pays restent assez importants¹³.

La représentation graphique est la suivante :

(Nota : "Supplementary teleworkers" moins d'une journée de télétravail par semaine.)

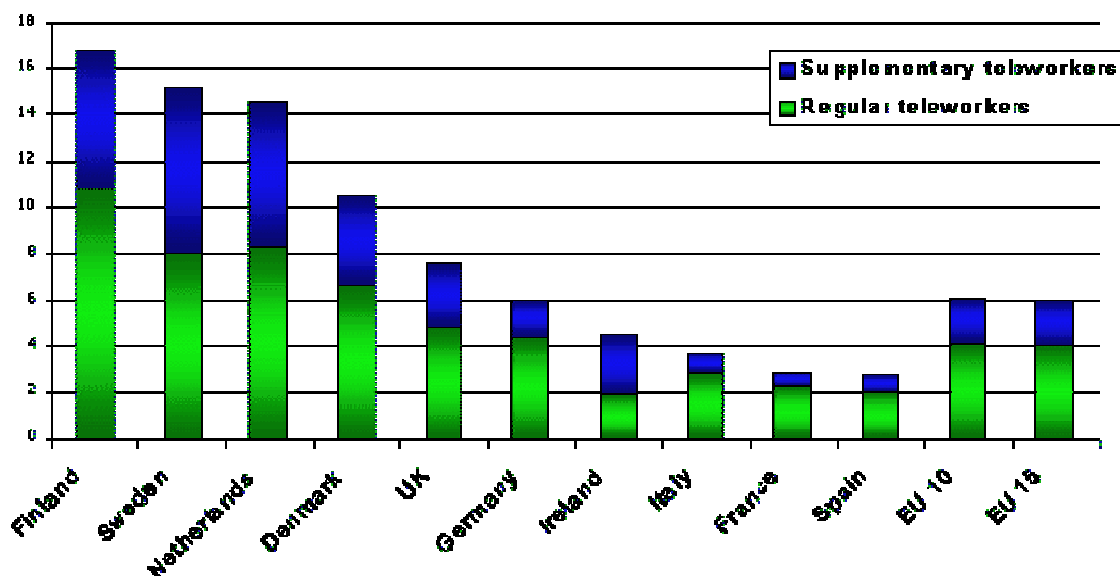


Fig. 1 : Estimation du nombre de télétravailleurs en Europe (1999)

Ces données, issues de l'étude de l'Ecatt publiée en août 2000, sont exprimées en pourcentage de télétravailleurs par rapport aux actifs. Le faible développement du télétravail dans les pays latins plaide pour l'hypothèse des freins culturels, tant des entreprises que des actifs.

Une autre étude, cette fois-ci commandé par l'Union Européenne (Eurobarometer), permet aussi de tirer un bilan du télétravail et de son développement parmi les pays de l'UE en 2000¹⁴. Quant au tableau de droite il nous montre bien que les hommes pratiquent davantage le télétravail que les femmes. (tous salariés et indépendants confondus)

¹³ www.anere.com

¹⁴ <http://www.teletravailenfrance.com>

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

% de télétravailleurs dans l'UE

Pays	Salariés en %	Pays	Hommes en %	Femmes en %
Danemark	17.4	Danemark	20.9	12.8
Finlande	12.4	Finlande	13.5	11
Gr.-Bretagne	10.4	Pays-Bas	12.1	5.6
Suède	10.1	Suède	11.4	8.5
Pays-Bas	9.6	Gr.-Bretagne	10.6	10.2
France	5.6	France	7	3.8
Luxembourg	5.1	Luxembourg	5.3	4.8
Belgique	4.6	Belgique	6	4.1
Autriche	4	Autriche	4	3.9
Allemagne	3.7	Allemagne	4.4	2.8
Espagne	3.6	Espagne	4.7	1.5
Grèce	3.3	Grèce	4.6	1.3
Irlande	3.3	Irlande	2.8	4.3
Italie	3.1	Italie	2.6	4.2
Portugal	2.4	Portugal	1.8	3.4
Moyenne UE	5.6		6.2	4.8

Source : Barometer (2000)

Fig. 2 : % de télétravailleurs dans l'Union Européenne en 2000 et répartition Hommes-Femmes du télétravail dans ces pays de l'UE.

D'après cette série de statistiques sur le télétravail, une interprétation est déjà possible. Les trois pays les plus développés en matière de télétravail sont les pays nordiques soit : le Danemark, la Finlande ainsi que la Suède. Comme nous le savons ces pays mettent la famille sur un "pied d'éstale". La dimension culturelle (E.T. Hall) est assez féminine. En effet, ces pays sont plus sociaux, pro-famille ainsi que pour le bien-être de la famille (congé maternité, subventions, etc.) contrairement à d'autres (France, Allemagne). Pays où les hommes n'hésitent pas à demander un congé paternité à leur employeur.

Implicitement, le télétravail permet à l'employé(e) d'être, entre autres, plus proche de sa famille, ce qui constitue une des réponses à ce classement européen.

Au Danemark, le syndicat du commerce et des services est parvenu, dans une convention cadre conclue avec les employeurs publics et privés, à privilégier des conventions collectives de télétravail aux dépens des arrangements individuels (initiative unique en Europe) dans un pays où l'on recense environ 1 million de télétravailleurs¹⁵.

¹⁵ www.ftu-namur.org/fichiers/Emerit27.pdf

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

Pour la Finlande, le travail salarié à domicile est traditionnellement très répandu et c'est donc dans ce cadre que se développe le droit de travail.

Après avoir montré les différents aspects du développement du télétravail, la figure 3 nous décrit les différents freins au télétravail¹⁶ :

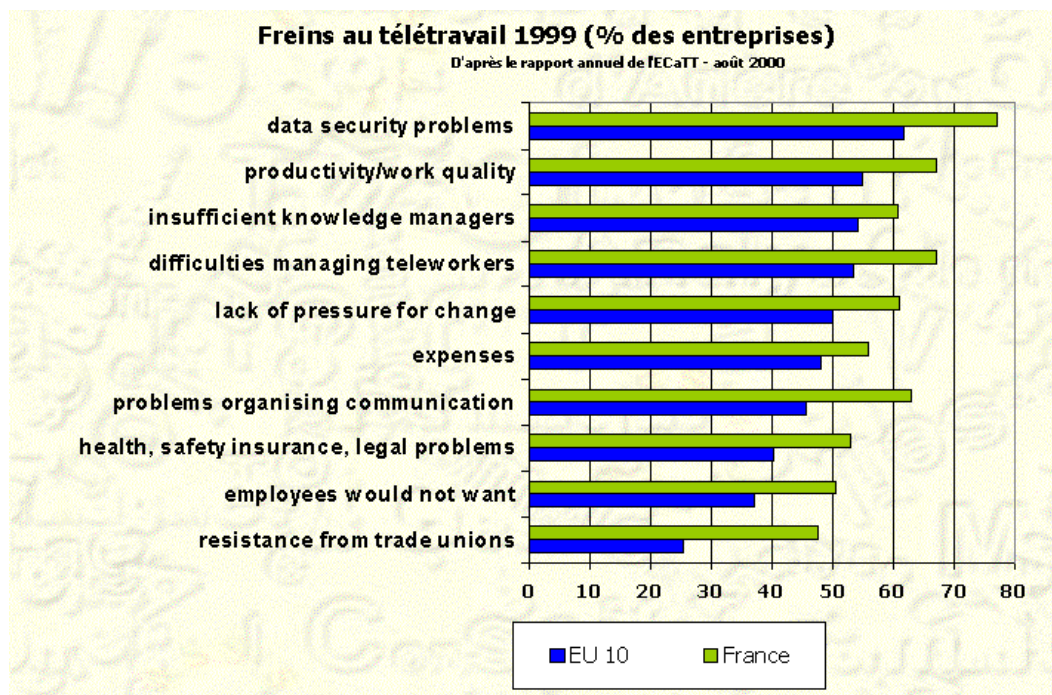


Fig. 3 : Freins au télétravail

Pour conclure, certaines études datant de 1994 (comme le Rapport Bangemann) annonçaient qu'il y aurait environ 10 millions de télétravailleurs en Europe en 2000. Avec l'Ecatt qui en recensait 9 millions en 1999, certains criaient déjà victoire. Mais les définitions, étant souvent vagues et sujettes à interprétation, montraient que ce rapport comptait 10 millions de postes situés à domicile, dans des télécentres ou dans des SOHOs. L'Ecatt dénombre, dans ces trois catégories, seulement 1.9 millions de personnes. Ceci pour montrer que les statistiques sur cette discipline sont et seront toujours sujet à discord.

Après avoir posé les bases de cette recherche par une introduction sur le télétravail, ses pratiques, ses définitions ainsi ses développements, nous pouvons aborder la deuxième partie de ce travail qui sera étude de cas sur le travail à domicile.

Quant à la troisième partie du travail, elle sera plus théorique. Nous établirons des liens entre la pratique au sein de la Régie Rhône et la théorie purement littéraire.

II. CAS

¹⁶ www.anere.com

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

Comme nous l'avons mentionné antérieurement, la Régie Rhône est une exception parmi les régies genevoises. Depuis maintenant presque deux ans, Mme V. occupe un poste à domicile avec un contrat à mi-temps. Cette dernière est responsable du site Internet de la régie, de l'Intranet ainsi que de l'Extranet. Elle nous décrira son poste et ses responsabilités, la manière dont sa vie professionnelle s'est vue modifiée par cette délocalisation ainsi que sa conception du télétravail. Son responsable direct, M. Hugon, nous fera part de sa façon de gérer cette employée à distance, des changements que ce poste a suscité notamment dans son style de management et sous d'autres aspects, ainsi que de sa vision sur télétravail. Commençons tout d'abord par présenter la Régie Rhône pour pouvoir comprendre au mieux dans quel environnement ce poste en télétravail a pu voir le jour avec une mise en place optimale.

2.1. La Régie Rhône

2.1.1. Présentation¹⁷

La première étape de la constitution de la Régie remonte à 1993. MM. Ortiz et Riondel ont créé la Régie de la Cité SA. Rapidement, elle est reconnue grâce à une gérance d'immeubles pour le compte d'une clientèle privée ou bancaire ainsi qu'à ses conseils en matière de fiscalité immobilière très spécialisés.

En 1996, la Régie de la Cité SA rachète une régie familiale, Roch Immobilier SA et la raison sociale devient : Régie Rhône SA.

Bénéficiant d'une équipe de 80 professionnels ayant un haut niveau de formation, la régie est en mesure d'offrir une organisation interne performante ainsi que des services toujours mieux adaptés aux besoins du marché et aux attentes des clients.

FORME JURIDIQUE :

Société Anonyme au capital de
Fr. 2'300'000.- entièrement libéré

ADMINISTRATEURS :

[Bernard Riondel](#) - Président - délégué
[Enrique Ortiz](#) - Secrétaire - délégué
Bruno Mégevand - avocat
Peter de la Gandara - avocat
Bernard Dupont - expert comptable

ORGANE DE CONTRÔLE :

Fiduciaire REVACT SA

ACTIONNAIRES MAJORITAIRES :

Bernard Riondel et Enrique Ortiz

DATE DE CONSTITUTION :

1990, par reprise des activités de gestion de ROCH IMMOBILIER SA, dont l'origine remonte à 1932.

¹⁷ www.regierhone.ch

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

QUELQUES CHIFFRES :

Collaborateurs: **80**

Immeubles locatifs sous gestion: **600**

Etat locatif des immeubles gérés: **170 millions de francs**

Immeubles en copropriété sous gestion: **75**

Locataires: **13'500**

Copropriétaires: **2'500**



Et le système "Qualité"¹⁸, très important pour la régie possède un staff étoffé :

Revue de Direction	Responsable Qualité	Auditeurs internes
Enrique Ortiz , Bernard Riondel , Marie-Claude Gevaux, Pierre de Freudenreich, Reynald Hugon, Philippe Blondel, Valérie Bouchet, Guillaume Zuber, Sabine Ryckeboer	Sabine Ryckeboer	Ruth Flückiger, Patricia Nicollier, Florence Sarda, Olivier Bory, Nicolas Von Arx
<p>Ce Comité détermine la stratégie et les objectifs d'entreprise.</p>	<p>C'est le responsable de la gestion, du maintien et du développement du système Qualité. C'est le gardien de la conformité de l'organisation aux exigences de la norme ISO 9001.</p>	<p>Ce staff est chargé de motiver les collaborateurs à participer à l'amélioration de nos procédés, les appuie en cas de besoin et contrôle d'application des procédures.</p>

Fig. 4 : Equipe de la "Qualité"

Voir Annexe 4 pour l'organigramme de la Régie Rhône



2.1.2. Aspects généraux du poste en télétravail

En novembre 2000, la Régie Rhône se trouvait devant un choix important à faire. Dans l'optique de développer un site Internet dynamique et constamment à jour, la Régie Rhône se fixe comme but de trouver une bonne formule pour atteindre ces objectifs ambitieux. Tout d'abord, la régie décida de faire sous-traiter ce travail sans résultats probants au niveau de la

¹⁸ Newsletter, **Entre Rhône et Cité**, n°9, juin 2001. Voir Annexe 1

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

mise à jour, qui était un peu ardue à réaliser. Elle a donc prit les choses en main elle-même mais de façon trop désorganisée et décentralisée. Une personne a été engagée mais a vite donné sa démission. Dans le même temps, Mme V., alors assistante de direction¹⁹ à mi-temps à la régie, se voyait "contrainte" de quitter son poste, pour s'occuper de ses enfants et plus précisément, de son deuxième enfant, qui venait de venir au monde. Dès lors, soit la régie perdait une excellente collaboratrice, appréciée par ses compétences et par son caractère agréable, soit elle trouvait une solution permettant à Mme V. d'être au plus proche de sa famille tout en lui confiant un poste adapté.

Les qualités requises étaient primordiales. M. Hugon recherchait une personne de confiance, qui soit compétente, fiable, rigoureuse, sachant faire preuve d'autonomie, d'auto-formation. Cette personne devait posséder une conscience professionnelle pour mener à bien cette mission.

Mme V. était donc la candidate parfaite pour ce poste d'administratrice du site Internet. Poste qui n'avait pas d'inconvénients majeurs à être effectué à domicile. Dès lors, M. Hugon s'empressa de lui proposer ce poste vacant.

Ce fût alors une opportunité pour la Régie Rhône de confier ce nouveau poste à une employée connue de l'interne et motivée à l'idée de voir son travail délocalisé.

2.1.3. Sa mise en place

2.1.3.1. Aspects du poste d'administratrice du site Internet

Il faut bien comprendre que l'on ne crée pas un poste de télétravail sans penser à une réorganisation de la façon de travailler, de contrôler, de communiquer.

Le poste de Mme V., qui (télé)travaille à 50% uniquement depuis son domicile, consiste en la mise en forme du site Internet²⁰, de la mise à jour des données, du suivi des fournisseurs mais aussi d'observer la concurrence et de promouvoir le site et implicitement, l'image de la Régie Rhône. Depuis peu, la gestion de l'Intranet²¹ et de l'Extranet²² est venue se greffer à ses fonctions.²³ Elle assure aussi la coordination de la mise à disposition des "marchés à suivre", outil nécessaire à la gestion du savoir.

¹⁹ Mme V. fût l'assistante de M. Riondel, Président du Conseil d'Administration

²⁰ Internet est le réseau des réseaux qui rassemble des centaines de millions d'utilisateurs. Il est constitué de plusieurs millions de machines à travers le monde utilisant le même protocole de communication et offre des services très diverses (diffusion d'information, forums de discussions thématiques etc). Prof. Jean-Paul De Blasis, **Terminologie des systèmes d'information et de communication**, Université de Genève, 2001, p. 49

²¹ Intranet est un réseau à usage privé d'une entreprise, localement ou à distance. Il constitue un mini Internet privé pour rendre des services internes divers (diffusion d'informations et de documents, accès à des bases de données...) de sorte qu'elles soient plus accessibles au personnel. Son but est de mettre en valeur le "capital information" de l'entreprise. Prof. Jean-Paul De Blasis, **Terminologie des systèmes d'information et de communication**, Université de Genève, 2001, p. 50

²² Extranet consiste en la mise en relation de plusieurs Intranets entre entreprises partenaires externes pour réaliser des opérations en commun, comme par exemple avec certains clients, fournisseurs ou administrations. Prof. Jean-Paul De Blasis, **Terminologie des systèmes d'information et de communication**, Université de Genève, 2001, p. 35

²³ cf annexe 5

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

La communication

Le fait que Mme V. travaille à domicile ne facilite pas les relations entre elle et son supérieur, M. Hugon. C'est pour cette raison qu'ils se voient dans le bâtiment de la Régie tous les mois environ pour discuter du travail effectué par Mme V., de l'évolution du site, des commentaires à faire, des objectifs atteints et futurs. Cette fréquence varie selon l'importance du projet. Il peut arriver qu'une séance toutes les semaines s'impose car il est nécessaire que la richesse de transfert de l'information soit élevée. Puis tout les 2 mois, le Comité Internet se regroupe pour parler des différentes perspectives de développement par le biais de brainstorming notamment.

Pour M. Hugon la confiance est primordiale pour que sa relation avec la personne à domicile se passe dans les meilleures conditions. Il demande un feedback régulier et constant tout en le laissant assez espacé dans le temps.

En conclusion, le fait que Mme V. se trouve au sein du bâtiment, rendrait la tâche de M. Hugon plus simple et confortable mais il se dit ravi par cette expérience et en retire de grandes satisfactions notamment au niveau du management où il a engrangé une expérience inestimable.

Le contrôle

M. Hugon n'a pas mis en place un système de compte rendu hebdomadaire par exemple. Il n'a aucun moyen de contrôle sur les horaires que Mme V. effectue. Comme nous le verrons dans la partie 2.2 du travail, Mme V. s'est instauré trois plages de travail²⁴. Il n'est pas rare que M. Hugon reçoive un mail de sa part vers 7h30 dès son arrivée au bureau. Il constate que les petites anomalies du site (Internet, Intranet et Extranet) sont résolues et les mises à jour sont effectuées.

Il ne contrôle pas à proprement dit le travail de Mme V., il constate simplement qu'elle remplit ses fonctions et effectue son travail quotidiennement et de façon méticuleuse. L'organisation de son temps lui importe peu. Seul le résultat fourni compte.

En fin d'année, le département RH fait les décomptes au niveau des horaires. La régie accorde des jours de congé par rapport aux heures compensées (max. 3 jours). Les employés "normaux" pointent, il n'y a donc pas de problème. Il attend de Mme V., un compte rendu de ses heures toute en sachant bien qu'il ne peut vérifier le moindre détail.

"Pour moi, les deux mots-clés étaient : confiance et compétence. Sans cela, ce poste en télétravail n'aurait jamais vu le jour. Mme V. était et est la personne adéquate pour ce poste"
dixit M. Hugon

2.1.3.2. Aspects syndicaux

²⁴ 7h00-7h45 - 13h30-15h00 - 21h00-23h00

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

M. Hugon n'a pas connaissance d'un syndicat dans le secteur de la régie. Il lui était donc impossible de me fournir des informations concernant cet aspect. Néanmoins, le contrat de Mme V. n'a pas été modifié ni changé après sa nouvelle orientation professionnelle. De même qu'avant ce travail, aucune indication quant à son statut de télétravailleuse ne s'y trouvait. La question ne s'était en fait même jamais posée.

2.1.3.3. Aspects matériels

L'installation qui a été faite au domicile de Mme V. est on ne peut plus basique. La régie a donc financé le matériel constitué d'un PC, d'un écran, d'un scanner, une imprimante ainsi que d'une connexion Internet. Les fournitures et accessoires nécessaires (Toner etc...) sont aussi payés par la régie. La seule chose que la régie n'a pas payé est le mobilier lui-même. La Régie Rhône rembourse les communications et la connexion Internet après que Mme V. paye et trie ses communications privées des professionnelles.



photo non contractuelle

L'étude technique de ce poste n'est pas le but de ce travail mais l'on peut encore ajouter que ce n'est en aucun cas un poste spécial pour l'entreprise. Il est simplement intégré au réseau de la régie, cela signifie qu'il a le même statut qu'un poste à l'interne.

2.1.4. Les raisons, les buts recherchés par la Régie Rhône

Au risque de nous répéter, il faut bien comprendre que ce poste en télétravail n'était pas une volonté précise de la direction. Il s'est plus créé par concours de circonstance que par réelle nécessité.

L'objectif de la Régie était de se doter d'un site Internet dynamique, à jour. Puis, de mettre en place un Intranet et plus récemment, d'un Extranet moderne.

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

Une des volontés de la Régie Rhône est d'éviter au maximum un turn-over. Le fait que Mme V. parvienne à gérer cette situation de télétravail pour un poste qui s'y prête et bien permet tant à l'employeur qu'à l'employée d'y trouver bon compte.

Bien entendu, les avantages qu'en retire la régie ne sont pas négligeables. Par exemple, à l'heure où le m² se négocie très chèrement au centre ville à Genève²⁵, puis sachant qu'une place de travail décente mesure environ 10m², la régie économise une place de travail qui est réutilisée par une personne nouvelle. La régie a évité de former quelqu'un de A à Z pour ce poste mais aussi, par la même occasion, de devoir payer les services d'un spécialiste pour monter le site Internet. Bien entendu, Mme V. a été formée pendant environ 3 mois en parallèle avec son ancien poste pour être opérationnelle le plus vite possible mais la régie en retire un bénéfice.

Puis, comme nous le verrons dans le point 3.4, le passage à une ligne ADSL avec forfait mensuel permettra à la régie d'économiser environ 150.- par mois au niveau de l'abonnement de connexion.

Mme V. est toujours aussi efficace qu'avant. Sans être passionnée par le NTIC²⁶, elle suit l'évolution des outils informatiques, suit des conférences et rend un travail toujours consciencieusement effectué. C'est une garantie de fiabilité importante pour la régie. Le fait qu'elle travaille à domicile lui permet de prendre de recul en ce qui concerne les idées. Elle peut émettre un avis plus axé "client" et ainsi, toujours améliorer la mise en page, l'image de la régie de par cette position extra-muros. C'est un regard nouveau qui permet de constamment faire évoluer les perspectives.

Puis, ce qui peut être considérée comme une économie implicite est le fait d'avoir trouvé, à l'interne, une personne appliquée, de confiance, motivée et compétente connaissant très bien l'entreprise. La direction a donc minimisé le risque de démission, de problèmes inhérents lors de l'engagement d'une toute nouvelle personne et donc un turn-over toujours minimal.

En résumé, les avantages, hormis le poste de travail économisé, ne se chiffrent pas en centaines de milliers de francs. Il s'agit d'économies non-chiffrables.

Quant aux désavantages, ils se situent plus au niveau du contrôle. Il est évident qu'une discussion de 5 minutes sera toujours plus précieuse qu'un simple mail. Tout est question de communication et de complicité entre le télétravailleur(euse) et son supérieur.

"Le but est de bien se comprendre et vite se comprendre. Une symbiose entre Mme V. et moi-même est nécessaire et vitale pour la pérennité de ce poste"

dixit M. Hugon

²⁵ dans le cas de la Régie, le m² se chiffre à environ 500 CHF

²⁶ Nouvelles techniques d'information et de communication

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

Un risque à ne pas négliger pour la Régie Rhône est celui de l'isolement de Mme V.. En effet, c'est une variable à gérer au plus près car elle peut être source de tensions. Il y a souvent une crainte.

Pour M. Hugon, il n'y a jamais eu de problème dans ce domaine. C'est un risque à surveiller c'est évident. La majorité des employé(e)s ne connaissent pas Mme V. et réciproquement. N'oublions pas que le bâtiment de la Régie Rhône compte 7 étages et les différents départements sont éparpillés. Il est donc difficile de connaître tout le monde. Malgré cela, Mme V. entretient de bonnes relations avec environ une dizaine de collaborateurs qui la connaissent de part son ancienne fonction. Ce sentiment d'isolement est donc, infime si ce n'est inexistant.

Comme nous le verrons dans la partie III du travail, grâce au fait d'avoir une employée à domicile de confiance et compétente, la régie évite tout problèmes d'ordre éthique, de baisse de rendement ou de confidentialité.

2.1.5. Evolution du télétravail au sein de la Régie Rhône pour ces prochaines années

A la question de savoir si, à l'avenir, le régie allait reconduire pareille expérience, M. Hugon reste pour le moins assez réservé : "Il y a plusieurs paramètres à prendre en compte" selon ses dires. Il faut procéder à une grande réflexion car, personnellement, le télétravail est une bonne solution.

La question est de trouver la(les) bonne(s) personne(s) car il n'est pas donné à tout le monde de s'auto gérer et d'être organisé pour assumer une délocalisation. Puis, il faut bien entendu, trouver le métier, le poste adéquat. Certains postes ne peuvent pas être effectués à domicile (ndrl. les métiers manuels)

Dans le secteur de la régie, la majorité des postes ne sont pas compatibles à 100% avec le télétravail. Enfin la Régie Rhône est assez centralisée à Genève donc le recours au télétravail, si évolution il y a, restera sans doute alterné et non à 100%. Certaines personnes pourraient faire du 50% à domicile et 50% à l'interne. Pour M. Hugon, c'est une solution tout à fait plausible à l'avenir.

2.2. Mme V.

2.2.1. Les raisons de sa délocalisation

Comme nous l'avons mentionné auparavant dans ce travail, Mme V. occupait le poste d'assistante de direction à mi-temps jusqu'à ce qu'elle décide de se consacrer à sa famille.

Elle présenta donc sa démission suite aux nombreuses difficultés pour trouver une personne à domicile pour garder ces enfants. Mais la régie, soucieuse de garder un élément de qualité dans ses rangs, lui donna la possibilité de travailler à mi-temps, à domicile. Une aubaine pour cette mère de famille, désireuse de concilier vie privée et vie professionnelle.

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

Elle accepta cette proposition malgré un peu d'inquiétude. En effet, elle n'avait aucune connaissance dans le domaine de l'Internet mais M. Hugon s'est empressé de la rassurer. Ce poste lui offrait de nouvelles perspectives, de nouvelles choses à apprendre tout en lui permettant d'être auprès de sa famille.

2.2.2. Mise en application

Il est dès lors intéressant de savoir comment se déroule une journée-type pour Mme V.. Son message est clair :

"Ma journée s'organise en fonction de mes enfants tout en conservant trois plages horaires. Avant, l'aîné faisait en plus la sieste à des heures fixes de la journée, ce qui me permettait aussi d'effectuer mon travail durant ces heures creuses. Maintenant, qu'il va à l'école un jour par semaine, il faut que je lui trouve des occupations pour pouvoir travailler. Mais mes journées ont toujours été découpées en 3 zones horaires".

dixit Mme V.

Sa journée se présente comme suit :

- 7h00-7h45
- 13h30-15h00
- 21h00-23h00

L'on remarque que ces zones sont calquées sur les horaires de l'école primaire ainsi que sur les heures du coucher.

Inutile de dire que ce système n'est pas figé. En cas d'urgence, Mme V. adaptera ses horaires en fonction des besoins.

En cas de maladie, elle rattrapera ses heures tout en conservant ces 3 zones. Au pire des cas, elle travaillera plus tard le soir pour combler le retard, tout cela en organisant elle seule son travail, personne pour venir lui demander des comptes.

A la question de savoir quelles sont ses qualités, elle se décrit comme une personne de confiance, assidue, appréciée par la Direction pour son travail et sa connaissance de la régie et de son fonctionnement.

Mme V. s'est parfaitement adaptée à l'absence de contrôle. Lorsqu'elle travaille connectée à Internet, aucun contrôle n'est possible sur son travail mais lorsqu'elle est sur l'Intranet ou connectée chez les fournisseurs, elle peut être "contrôlée" sur sa productivité. Pour elle, son travail est toujours de bonne qualité, et fourni dans les temps. Pour elle, le fait de travailler sans contrôle à proprement dit, n'a pas diminué le tension occasionné. Elle pense personnellement qu'il n'y a pas de corrélation entre le contrôle et le stress.

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

A la première heure du matin, Mme V. n'omet pas de tenir au courant M. Hugon de l'avancement des projets par mails et les seuls moments où ils se rencontrent face-à-face sont ces séances mensuelles et les séances du Comité Internet.

Pour la mise à jour du site, Mme V. reçoit toute l'information nécessaire des différents départements (Marketing, RH, Location...) et elle les insère sur le site. Cette récolte d'informations lui permet de lier quelques contacts à l'interne où une certaine complicité se crée tout en restant professionnelle mais "amicale". Mme V. parvient alors à garder contact par messages qui dépassent le cadre du travail. Mme V. n'a pas tissé beaucoup de liens d'amitié au sein de la régie. Tous ses contacts restent informels et elle ne mélange pas vie professionnelle et vie privée hormis avec 2-3 collègues.

Le fait de travailler à domicile ne lui confère aucun avantage au niveau des vacances. Elle a 6 semaines de vacances²⁷, prend ces vacances en même temps que ces enfants, n'hésite pas à prendre les "ponts" pour prolonger certains week-ends, ne prend pas plus de 3 semaines en été.

Qu'advient-il du travail de Mme V. lorsque est en vacances ?

Evidemment, une personne se charge de récolter les mails de clients, qui sont déviés dans la boîte à mail d'un collaborateur. Pour ce qui est du noyau de travail de Mme V., personne ne la remplace notamment pour des questions de compétences techniques. C'est à elle d'organiser son retour en fonction des besoins. Si le projet demande une attention toute particulière pendant une période où elle risque d'être absente - ce qui ne s'est pas encore produit – il lui faudra assurer les délais coûte que coûte.

2.2.3. Sa vision du télétravail à l'avenir

Mme V. pense que le télétravail va se développer, même si son évolution ne suit pas les statistiques promises. Beaucoup de femmes peuvent être attirées par cette façon de concilier vie professionnelle et vie privée. Toute l'interrogation réside dans la recherche d'éléments de confiance et assez autonomes pour s'épanouir dans leur télétravail pour autant que leur activité s'y prête.

III. Aspects théoriques sur le télétravail

D'après de nombreuses études, pour devenir télétravailleur efficace, une étude de sa propre personnalité s'impose. Une auto-évaluation est primordiale car il ne faut jamais perdre de vue que le travail à domicile change radicalement les modes, les habitudes du travail au sein de la société²⁸:

²⁷ 5 semaines + 1 semaine pour les personnes ayant plus de 5 ans d'entreprise

²⁸ www.pteletravail.t2u.com

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

3.1. L'environnement

Des questions se posent en ce qui concerne l'environnement :

- Le domicile contient-il un espace propice et adapté au télétravail ?
- La vie sociale extra-professionnelle est-elle importante ?
- Des problèmes familiaux pourraient-ils entraver les conditions de télétravail ?
- Bonne aptitude à changer de mode de vie ?

3.2. Personnalité et aptitudes

Des questions au niveau personnalité et aptitudes :

Etes-vous :

- Indépendant ?
- Autodiscipline ?
- Honnête ?
- Fiable ?
- Souple ?
- Confiant ?
- Expérience du télétravail ?
- Bonne organisation de travail ?
- Niveau de motivation ?
- Aptitude à travailler de manière autonome ?
- Bonne gestion du temps ?

Cette série de questions (non exhaustive) peut sembler superflue pour certains mais elle revêt une grande importance. On ne s'improvise pas "télétravailleur". Cette manière d'aborder le travail change beaucoup de paramètres tant au niveau de la personne, du métier ainsi que de la vie familiale.

Dans le cadre de notre exemple sur la Régie Rhône, Mme V. se connaît très bien. Sans surprise, elle se dit consciencieuse, appliquée, autonome et rigoureuse. Ce sont les traits de caractère idéaux pour être télétravailleur. Elle savait que cette méthode lui donnait l'opportunité d'être plus proche de ses enfants, mais encore fallait-il pouvoir assurer ce poste délocalisé.

De même, M. Hugon, connaissant déjà Mme V., savait pertinemment bien qu'elle possède une autonomie et une conscience professionnelle à toute épreuve. En voulant absolument garder cet élément au sein de l'entreprise, il n'a pas hésité longtemps avant de proposer ce poste à domicile à Mme V..

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

3.3. Communication

Dans les grandes multinationales pratiquant depuis "longtemps" le télétravail, il n'est pas rare de constater que certains supérieurs demandent un feedback complet et parfois trop strict à leur télétravailleur(euse) qui passe plus de temps dans le bureau de son supérieur pour discuter que pour développer ses projets. Bien entendu, le contrôle peut en être optimisé mais n'est-il pas préjudiciable à la qualité du travail et à la motivation de l'employé(e) qui peut ressentir un sentiment d'inconfort par cette rigueur trop prononcée ?

Néanmoins, il est certain que des discussions régulières doivent être mises sur pied pour pouvoir atteindre des objectifs et suivre l'avancement du travail. Mais il faut éviter à tout prix d'enfermer l'employé(e) à domicile avec des contraintes empêchant son épanouissement.

Le leadership de M. Hugon permet d'éviter cette situation²⁹. En effet, l'on pourrait caractériser son leadership de directif et participatif. Il ne rechigne pas à laisser Mme V. exprimer sa vision puisque avec sa délocalisation, elle possède une vue extérieure. Il donne des instructions précises de ce qu'il attend de Mme V. et favorise au maximum les relations amicales pour collaborer dans une atmosphère agréable.

Leur collaboration est basée sur l'échange de courriers électroniques, parfois d'appels téléphoniques ainsi que de réunions mensuelles. Sur la figure 5³⁰, l'on peut constater dès lors que la richesse du transfert de l'information entre M. Hugon et Mme V. est assez faible dans la majeure partie du temps. Mais encore faut-il pouvoir faire autrement en situation de télétravail ?

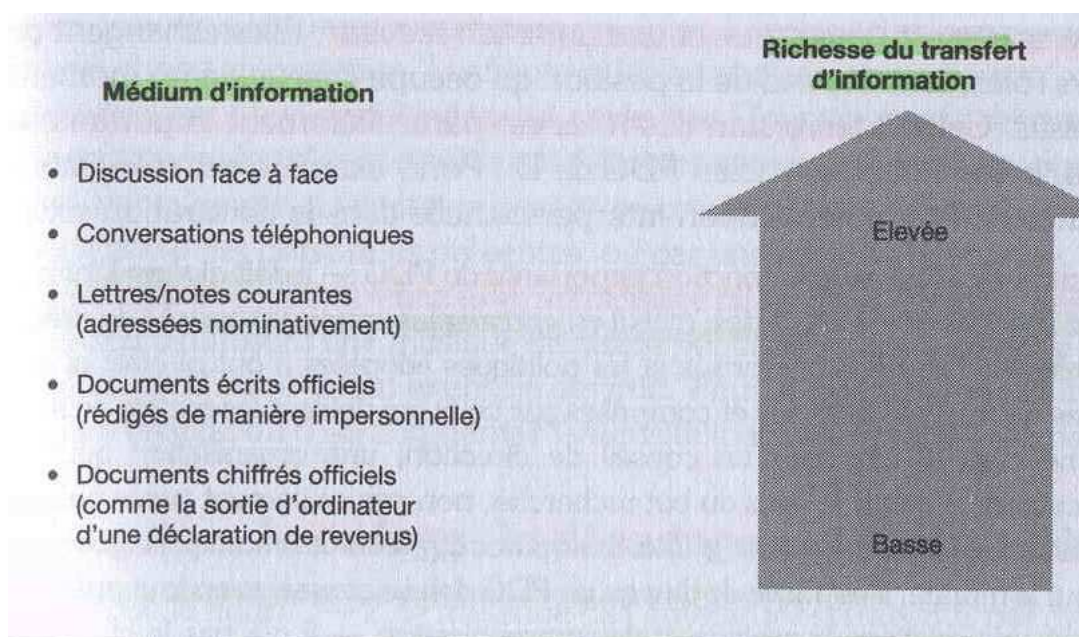


Fig. 5 : les médias de la communication et la richesse de l'information

²⁹ Hellriegel, Slocum. Woodman, **Management des organisations**, De Boeck Université, 1992 Bruxelles, p.314

³⁰ Hellriegel, Slocum. Woodman, **Management des organisations**, De Boeck Université, 1992 Bruxelles, p.197

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

3.4. Le matériel

Maintenant, plusieurs spécialistes s'accordent à dire que la mise en place d'un bureau à domicile demande une étude préalable en ce qui concerne l'espace et l'ergonomie de travail.

Pour le matériel, cela varie des besoins et des attentes du télétravailleur. Et, bien entendu, du budget que l'entreprise se dit prête à investir. Voici une liste des outils de TIC fréquemment utilisés par les télétravailleurs³¹ :

- La ligne téléphonique. Il y a souvent un besoin d'avoir plusieurs lignes. Une ligne dédiée à la fonction télétravail est souvent nécessaire et conseillée.
- Le fax : indispensable dans la mesure où il permet à l'employé(e) d'envoyer des documents complets en quelques secondes de n'importe quel endroit. Sert aussi de téléphone, de répondeur et de photocopieur pour les plus performants.
- Le téléphone portable : un des outils les plus indispensables. Permet de joindre ou d'être atteignable de n'importe où.
- Le PC : Les performances de ces derniers ne cessent de s'améliorer avec des prix toujours plus bas. Peut/doit être accompagné d'une imprimante, d'un scanner, d'une webcam et d'autres périphériques selon les besoins.
- Connexion Internet : L'outil de référence car il a un faible coût, est rapide et sa messagerie permet d'être joignable partout dans le monde.



Photo non contractuelle

L'espace de travail de Mme V. est composé d'un(e)³² :

- PC
- Imprimante jet d'encre
- Scanner

³¹ Jean-Paul Basquiast, *Le télétravail dans l'administration*, 9 octobre 1999, www.admiroutes.asso.fr/action/theme/teletravail/teltra.htm

³² Voir annexe 8

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

- Modem
- Connexion Internet
- Téléphone mobile

Mme V. possède une installation informatique de "pointe" qui lui permet de répondre au mieux à ses besoins. Sa connexion Internet ISDN va bientôt être remplacée par une connexion ADSL à haut débit. Contrairement à la théorie qui conseille, la plupart du temps, à installer une seconde ligne téléphonique qui sert entièrement dédiée au travail, Mme V. n'a qu'une seule ligne qui sera maintenant utilisable en même temps que le modem grâce à la technologie de l'ADSL.. C'est dans ce domaine que la régie a amélioré son matériel, même si dans l'immédiat, Mme V. ne considère pas avoir besoin d'une autre ligne téléphonique dédiée à son travail uniquement.

Des informaticiens externes³³ sont à disposition pour aider et dépanner Mme V. en cas de problèmes informatiques. Si besoin est, ils se déplacent pour rétablir le système dans un délai assez court car le contrat d'assistance est aussi valable pour le poste de Mme V.. Toujours dans le but que cette dernière ne reste pas sans PC opérationnel plus d'une demi-journée.

Certain(e)s télétravailleur(e)s s'imposent un code strict afin d'éviter que leur vie privée n'empiète sur leur vie professionnelle. Par exemple, une ingénieure recherche chez France Télécom, s'est aménagé un bureau séparé du reste de la maison, puis elle s'habille comme si elle se rendait sur son lieu de travail, tout en respectant ses heures de travail³⁴.

Par comparaison, le bureau de Mme V. se trouve dans un coin du salon. C'est à dire, loin d'un contexte séparé qui immergerait la personne dans son travail. Puis au niveau des vêtements, elle ne s'impose pas de code stricte mais assure qu'il n'a en rien changé d'avec celui de son ancien poste.

Ces pratiques reflètent quelque peu le caractère de la personne. D'une part, une personne tout à fait apte et assez rigoureuse peut ne pas nécessiter tant d'aménagement mobilier et vestimentaire pour faire la part entre vie professionnelle et privée et d'autre part, certaines personnes doivent s'immerger totalement pour être productives et efficaces.

3.5. Trois modes d'organisation du temps

D'après l'étude de Leslie Haddon et Roger Silvertson³⁵, la théorie nous énonce qu'il y existe trois modes d'organisation du temps dues aux multiples pressions du travail sur nos vies privées.

Premièrement, le travail est calqué sur la vie de famille, avec une adaptation des schémas habituels de fonctionnement du foyer. Ces télétravailleurs(euses) refusent tout accroissement de tâches ménagères juste par le fait qu'ils sont à domicile. Leur temps de travail s'effectue pendant la journée et il y a des risques que la famille soit délaissée.

³³ la Régie Rhône sous-traite son parc informatique à Windsoft

³⁴ www.teletravailenfrance.com

³⁵ **Le télétravail et l'évolution des relations entre le domicile et le travail**, 1996, www.enssib.fr/autres_sites/reseaux_cent/79/04_haddo.pdf

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

Dans le second mode, les contraintes professionnelles peuvent faire que le travail est effectué en dehors des heures de bureau, mais le travail passe avant tout. C'est un mode de travail assez masculin mais plusieurs femmes cadres, l'utilisent aussi.

Quant au troisième mode, plus spécialement féminin et utilisé dans le temps partiel, il consiste à intégrer l'activité professionnelle dans les rythmes domestiques, à l'insérer dans les créneaux horaires où les partenaires et enfants sont absents et où ils peuvent effectuer leur travail de façon "tranquille" sans sollicitation aucune. L'on se retrouve alors devant un emploi du temps morcelé, intercalé et effectué la soirée et le week-end.

Si l'on transpose ces modes sur les pratiques de Mme V., l'on se rend compte qu'elles se rapprochent du troisième mode. En effet, elle intègre l'éducation, le temps que lui demande ses deux enfants ainsi, que les tâches ménagères, dans son travail. C'est pour cette raison qu'elle organise son temps de travail par le biais de trois plages horaires quotidiennes.

3.6. Les avantages les plus cités

De nombreux avantages sont associés au télétravail³⁶ :

- Diminution du temps de déplacement
- Diminution des frais connexes
- Meilleure conciliation travail/famille
- Optimisation du temps de travail
- Cadre de travail personnalisé
- Source de motivation accrue

Premièrement, la diminution des temps de déplacement est un point positif pour Mme V. même si cette variable n'a pas influencé son choix. Quant aux frais connexes, comme l'essence, les repas etc, il est évident que Mme V. économise de l'argent. Concernant les quatre derniers avantages, comme nous l'avons vu dans la partie II du travail, son but ultime était d'être plus proche de sa famille, d'aménager son temps de travail avec trois plages horaires bien strictes et elle évite donc les exigences vestimentaires en restant à domicile.

3.7. Les inconvénients les plus cités

Les inconvénients relatifs au télétravail les plus cités sont³⁷ :

- Sentiment d'isolation³⁸
- La difficulté de supervision pour l'entreprise
- La possibilité plus nombreuses de distraction
- Baisse de l'esprit de groupe
- Coûts de formation

³⁶ Georges Roy, *Télétravail, concepts & applications*, 25.10.95, www.ccgp.gouv.qc.ca.

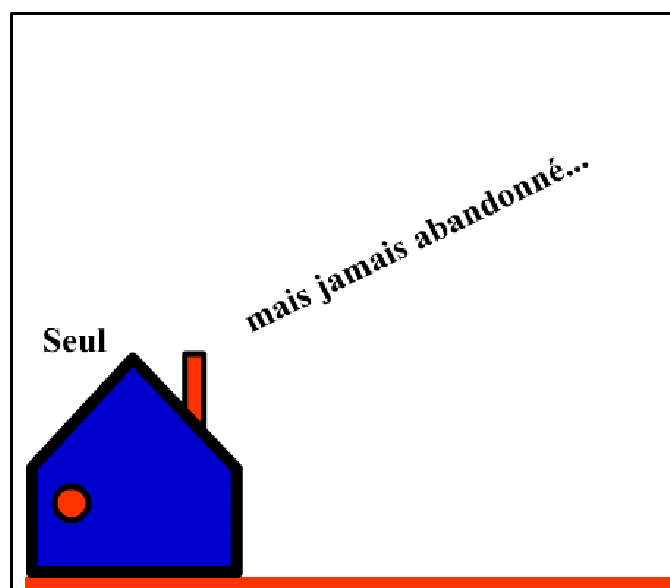
³⁷ Georges Roy, *Télétravail, concepts & applications*, 25 octobre 1995, www.ccgp.gouv.qc.ca

³⁸ Jean-Paul Basquiast, *Le télétravail dans l'administration*, 9 octobre 99, www.admiroutes.asso.fr/action/theme/teletravail/teltra.htm

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

- Frais d'installation
- Possibilité d'accros aux règles d'éthique internes à l'entreprise
- La confidentialité
- Incompréhension de l'entourage

L'isolement peut évidemment s'avérer être un problème quelque fois sérieux s'il n'est pas bien géré ou sous-estimé mais au sein de la régie, M. Hugon fait le maximum pour gérer ce risque potentiel par ces séances mensuels et les réunions du Comité Internet qui rassemble spécialistes, la direction et Mme V..



La baisse de la productivité, engendrée par de trop nombreuses distractions qu'offre le domicile, peut aussi constituer un inconvénient majeur pour la régie qu'il faut savoir anticiper. M. Hugon s'est prémuni de ce risque est proposant ce poste à domicile à Mme V. qui possédait l'étoffe pour remplir ses fonctions de façon optimales.

Quant à la baisse de l'esprit de groupe, Mme V., comme nous l'avons vu dans la deuxième partie du travail, a toujours eu un caractère plus ou moins "individuel". Son ancien poste se trouvait au 4^{ème} étage à la Direction. Endroit peu fréquenté par la majeure partie du personnel donc l'esprit de groupe n'y était pas primordial sauf avec une dizaine de collaborateurs.

Les coûts de formation n'ont pas été astronomiques. Une formation de 3 mois par le biais de cours informatique ont été suffisant pour la technologie usitée par la régie. Avoir la technologie dernier cri n'était pas son objectif donc hormis des stages durant l'année, la régie n'a pas besoin de financer une formation continue pour Mme V..

Quant aux frais d'installation, nous avons vu que le poste de travail installé à son domicile fait partie du réseau et n'est en rien, doté de spécialités. C'est un poste de travail conventionnel donc à moindres frais.

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

Il est important que l'employé(e) soit mis au courant rapidement des attentes de son supérieur pour éviter une exclusivité de services ou des conflits d'intérêt de par sa délocalisation. Comme M. Hugon nous l'a dit, Mme V. a clairement été mise au courant du poste à pourvoir, de ces objectifs et de ses contraintes. Il y a eu transparence quant à la transmission d'informations relatives au poste.

Puis, la régie n'a aucun problème de confidentialité. Excepté peut-être lors de nouveaux projets de la Direction qui demandent, dans un premier temps, discrétion et dont Mme V. a accès avant le reste du personnel. Tous les messages transmis entre Mme V. et M. Hugon sont donc codé contre les intrusions potentielles et la technologie VPN³⁹, base de travail de la régie, crée un sorte de tunnel protégé entre le bâtiment et le domicile de Mme V..

Après entretien, Mme V. ne trouvait rien à redire de ce poste et ses spécifications. Néanmoins, il est utile d'ajouter qu'il était difficile pour elle de faire passer l'idée qu'elle effectuait son travail entièrement à la maison. Certaines connaissances avaient du mal à imaginer quelqu'un travaillant tout le temps à domicile. Ils ne se rendaient pas compte que l'appeler à certaines heures de la journée, cela entravait ses heures de travail.

Ainsi les sorties du soir en semaine sont à éviter car, comme le dit Mme V. :

"Je dois me lever tôt le lendemain et je ne peux me permettre de faire la foire avec comme excuse, que je travaille à domicile. Sans oublier le fait que les deux heures de travail non faites doivent être rattrapées".

Mme V. a aussi l'impression que sa famille (nrdl. son mari et ses enfants) ne se rend pas toujours compte qu'elle travaille. Le fait d'être à la maison modifie les habitudes mais ils ne s'en plaignent pas, au contraire.

3.8. Le télétravail et la loi suisse

Pour conclure ce chapitre des aspects pratiques du télétravail, il est nécessaire de parler des détails juridiques concernant le télétravail dans législation suisse. Le Code des Obligations contient 8 articles sur le télétravail⁴⁰.

L'art. 351 nous donne une définition juridique du télétravail :

"Par le contrat de travail à domicile, le travailleur s'engage à exécuter, seul ou à l'aide de membres de sa famille et contre salaire, du travail pour l'employeur dans son propre logement ou dans un autre local de son choix"

En définitive, la définition du CO rejoint à peu de choses près la définition que nous avons posée en début de travail.

³⁹ Virtual Private Network

⁴⁰ Art. 351 à 354 CO

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

La suite des articles nous donne les droits et obligations des différentes parties concernées. Les obligations de l'employeur concernant la communication des conditions de travail (art. 351 a), les obligations du travailleur, le matériel et instruments de travail, les salaires et les cas d'empêchement de travailler.

Théoriquement, la mention "travailleur à domicile" doit être stipulée sur le contrat de l'employé(e). Suite à ce travail, la Régie Rhône a modifié le contrat de Mme V. qui porte désormais la mention : "travail à domicile".

L'on pouvait interpréter cela comme une volonté de considérer Mme V. comme une employée interne au bâtiment et ne pas faire une fixation sur son statut de télétravailleuse. La régie, a comblé cette "lacune" juridiques.

IV. Conclusion

Pour conclure cette étude de cas, malgré l'évolution de ces trente dernières années, des technologies d'information et de communication, le travail à domicile peine à se développer de façon homogène autour du globe. Quelques grandes multinationales emploient du personnel à domicile mais au sein des PME, rien n'est vraiment entrepris pour développer ce concept.

Au vu des études faites au cours de ce travail, dans le secteur de la régie, la Régie Rhône fait figure de précurseur avec un unique poste délocalisé mais sans réelles perspectives de l'étendre sur plusieurs départements. Ce poste reste un cas marginal. Bien sûr l'on pourrait voir certaines activités comme la consultation des mails, la rédaction de PV être effectuées depuis le domicile mais peut-on, dès lors, parler de télétravail ? Quels seraient les changements organisationnels pour l'entreprise même pour de petites modifications ? Et à quel prix ? Puis, il est crucial de comprendre que l'on ne s'improvise pas travailleur à domicile. Il y a tout travail à faire, tant sur soi-même par une auto-évaluation, que de la part de la Direction, car un poste délocalisé demande attention, rigueur, communication, suivi et investissement.

Enfin, il ne faut pas confondre télétravail et bricolage car la sécurité en pâtiraient. Dès lors que la décision de développer un poste à domicile est prise, il faut être rigoureux et prendre au sérieux tous les changements organisationnels, humains, fonctionnels qui en découlent sous peine de courir droit à l'échec.

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

V. Bibliographie

Entretiens

Avec M. Hugon, responsable "Qualité", "Informatique" et membre du Comité de Direction de la Régie Rhône, le 25 octobre 2002 et le 2 décembre 2002.

Avec Mme V., administratrice du site Internet, Intranet et Extranet de la Régie Rhône, le 4 novembre 2002.

Dossiers & Sites internet

Jean-Paul Basquiast, **Le télétravail dans l'administration**, www.admiroutes.asso.fr/action/theme/teletravail/teltra.htm, 9.10.99.

Thierry Breton et le Cabinet Juridique Lamy, **Le télétravail est une nouvelle forme de travail effectuée à distance**, www.pteletravail.t2u.com, mars 2000.

<http://teletravail.monster.ca> :

Bob Fortier, **Petit tour d'horizon du télétravail**.

Pat Boer, **Les modalités de travail flexibles et le bureau virtuel**.

The Telework Guys (Bob Fortier & John Edwards), **Le télétravail se moque des intempéries**.

Bob Fortier, **Les outils de la profession**.

Kelly Caldwell, **Elaborer une stratégie de télétravail**.

Thierry Breton, **Le télétravail, Vers une nouvelle conception du travail**, www.reagis.com/emploi/teletravail/dossier/en_europe.htm

Leslie Haddon & Roger Silverstone, **Le télétravail et l'évolution des relations entre le domicile et le travail**, 1996, www.enssib.fr/autres_sites/reseaux_cent/79/04_haddo.pdf

Georges Roy, **Télétravail, concepts & applications**, 25.10.95, www.ccgp.gouv.qc.ca

Marc Vandercammen, **Télétravail**, 1998, www.ospract.org/ospract/download/ttravail.doc

Netzwoche, **Le télétravail en Suisse**, 27.2.2002, www.swisscom.com/es/content/bsolutions/intraextranet/remote/telework_FR.html

Jean-Daniel Faessler, **Le télétravail en Suisse : une opportunité négligée ?**,

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

www.ib-com.ch/pages/archives/00.03/0003dossieropportunit.html

Schmid, **Telework in Switzerland – a contradictory situation**,
www.ssig.ch/info/attivita97/schmid.htm

Littérature

Hellriegel, Slocum. Woodman, **Management des organisations**, De Boeck Université, Bruxelles, 1992, p.197.

Prof. Jean-Paul De Blasis, **Terminologie des systèmes d'information et de communication**, Université de Genève, 2001, pp. 35, 59, 50, 96.

Jean-Louis Peaucelle, **Systèmes d'Information, Le point de vue des gestionnaires**, Ed. Economica, Paris, 1999.

Sites Internet

<http://www.regierhone.ch/>

Site officiel de la Régie Rhône

www.admiroutes.asso.fr/action/theme/teletravail/teltra.htm

dossier du télétravail dans l'administration

www.pteletravail.t2u.com

Mission Télétravail menée par M. Breton et le Cabinet Juridique Lamy

www.telwork-forum.org

Charte européenne du télétravail

<http://www.teletravailenfrance.com/>

Témoignages sur le télétravail

<http://teletravail.monster.ca>

Petit tour d'horizon du télétravail

www.reagis.com/emploi/teletravail/dossier/en_europe.htm

Dossier : qu'est-ce que le télétravail ?

www.enssib.fr/autres_sites/reseaux_cent/79/04_haddo.pdf

Dossier sur le télétravail et l'évolution des relations entre le domicile et le travail

www.ccgp.gouv.qc.ca

Site sur le télétravail : concepts et applications

<http://www.cc.lu/doss/teletra.htm>

Dossier sur le télétravail : réalités et enjeux

www.ftu-namur.org/fichiers/Emerit27.pdf

Dossier sur la métamorphose du télétravail

www.anere.com

Site de management de projets – NTIC et collectivités locales

www.ospract.org/ospract/download/ttravail.doc

Dossier du le télétravail et les NTIC

www.letemps.ch

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

Site du quotidien "Le Temps"

www.tdg.ch

Site de la Tribune de Genève

www.geneve.ch/obstech/Presse/050699_matin.html

Article du quotidien "Le Matin" sur le télétravail

www.geneve.ch/obstech/Presse/260399_temps.html

Article du quotidien "Le Temps" sur le télétravail

www.sawwww.epfl.ch/SIC/SA/publications/FI02/fi-sp-2/sp-2-page26ag.html

Dossier de Martine Buser sur le développement du travail à distance

Journaux

David Sadigh, **Le télétravail n'a pas dit son dernier mot.**

François Nussbaum **Le télétravail se développe moins que prévu**, L'agefi, 29 mai 2001.

L'agefi, **Le télétravail n'a pas vraiment la côte, seules 3% des entreprises y recourent**, 24 mars 2000.

Annick Noirfalisse,, **Le "boom" tant attendu du télétravail reste en Suisse une affaire de privilégiés**, Le Temps Emploi & Formation, 26 mars 1999.

Annick Noirfalisse, **L'important c'est la liaison**, Le Temps Emploi & Formation, 26 mars 1999.

Annick Noirfalisse, **Le télétravail : une zone grise sur le plan légal**, Le Temps Emploi & Formation, 26 mars 1999.

Alexandre Bender, **Télétravail solution ou source d'exclusion**, Le Matin

Sylviane Pittet, **Je vais au bureau ou je travaille**, Femina, 15 avril 2001.

Documents internes (non confidentiels)

Newsletter 10 – Décembre 2001, **L'immobilier en mouvement**, Régie Rhône

Newsletter 9 – Juin 2001, **Entre Rhône et Cité**, Régie Rhône SA / Régie de la Cité SA

Dossier interne 2002, **L'immobilier en mouvement**, Régie Rhône

Documents confidentiels

Description de poste de Mme V., dernière mise à jour : 1.6.01

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

VI. Annexes

1. Présentation générale de la Régie Rhône au niveau des normes ISO 9001
 2. Estimation du nombre de télétravailleurs dans l'Union Européenne
 3. La charte "Qualité"
 4. L'organigramme de la Régie
 5. Description du poste de Mme V.
 6. Evolution 1998-1999 du télétravail
 7. Portrait du télétravailleur européen type
 8. Clichés de la place de travail de Mme V.
 9. Plan du travail
-

1. Présentation générale⁴¹

La Régie du Rhône est certifiée selon ISO 9001 depuis le 24 mai 2000. La Régie du Rhône s'engage résolument à améliorer continûment les prestations offertes aux clients locataires, copropriétaires et propriétaires.

L'organisation des secteurs suivants de la Régie du Rhône a atteint les exigences strictes de la norme ISO 9001 :

- Gestion locative, administrative et techniques d'immeubles locatifs, villas et locaux commerciaux.
- Gestion administrative et technique d'immeubles en propriété par étage (PPE) ou détenus par une société immobilière d'actionnaires-locataires (SIAL).
- Mise en valeur de nouvelles réalisations immobilières.
- Pilotage d'opérations de rénovations immobilières.
- Gestion financière, comptable et fiscale liée à un bien immobilier.
- Conseil juridique en matière immobilière.

Le staff Qualité a pour mission de maintenir et développer, avec l'ensemble des collaborateurs, le système qualité de la Régie du Rhône basé sur la norme ISO 9001.

⁴¹ Cette présentation, issue du site Internet de la régie (www.regierhone.ch) est en cours de modification pour être remise à jour. Il s'agit de "l'ancienne version" dans ce travail.

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

ISO 9001, qu'est-ce que c'est ?

C'est une norme internationale relative à l'organisation d'entreprises édictée par l'[Organisation internationale de normalisation](#) (ISO).

L'[ISO](#) a pour mission de standardiser les produits et les systèmes d'organisation des entreprises.

Que signifie être certifié selon ISO 9001 ?

La Régie du Rhône a réussi l'audit de certification mené par la SGS-ICS le 24 mai 2000. Lors de cet audit approfondi, les auditeurs de la SGS-ICS ont audité les secteurs de la Régie du Rhône listés à la [page précédente](#) et ont conclu que son niveau d'organisation a atteint les exigences sévères de la norme ISO 9001.

Pour la régie du Rhône, le label ISO 9001 prouve que nous nous sommes organisés de telle manière à améliorer continûment nos prestations.

Le label ISO 9001 est valable 3 ans. Chaque année, la Régie du Rhône devra réussir un audit de contrôle pour le maintenir. A l'échéance, la Régie du Rhône devra réussir un audit de renouvellement; le label ainsi maintenu sera également valable 3 ans, et ainsi de suite.

Pourquoi obtenir la certification selon ISO 9001 ?

Seule une minorité d'entreprises ont obtenu le label ISO 9001. A terme, les investisseurs institutionnels exigeront que la gestion de leurs immeubles ne soit confiée qu'à l'élite formée par les entreprises certifiées selon ISO 9001. De plus, la qualité organisationnelle prouvée par le label ISO 9001 consolide et améliore l'image de marque de la Régie du Rhône, et donne ainsi plus confiance aux clients. Enfin, les clients bénéficient des améliorations des prestations.

A l'interne, l'organisation basée sur les exigences de norme ISO 9001 permet de retravailler et d'améliorer nos procédés avec le concours de tous les collaborateurs.

L'amélioration continue, qu'est-ce que c'est ?

Le fait que la Régie du Rhône soit certifiée selon ISO 9001 signifie que nous sommes aptes à améliorer continûment nos prestations. Nous nous sommes organisés pour mieux identifier les prestations qui doivent être améliorées et pour vérifier que les mesures d'amélioration sont efficaces.

De plus, chaque collaborateur de la Régie du Rhône peut faire en tout temps des propositions d'améliorations.

Concrètement, quels sont les avantages d'une telle organisation pour les clients ?

Nous nous mettons activement à l'écoute systématique de nos clients.

Au moyen d'enquêtes, nous mesurons régulièrement le degré de satisfaction de nos clients copropriétaires et propriétaires. Grâce à ces enquêtes, nous identifions les prestations qui

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

doivent être améliorées et prenons les mesures adéquates.

Plus particulièrement, nous procédons systématiquement à des enquêtes pour nos clients locataires potentiels, nos clients locataires au début et à la fin du bail.

Enfin, au moyen d'un questionnaire, nous cherchons systématiquement à savoir si nos clients locataires sont satisfaits ou non des prestations réalisées à leurs domiciles par un fournisseur que nous leur avons envoyé. Sur la base des résultats, nous identifions les points-clés et améliorons nos prestations.

Qu'est-ce qui a changé pour les collaborateurs de la Régie du Rhône ?

Les nouveaux collaborateurs s'insèrent plus facilement dans leur nouveau rôle au moyen de procédures écrites de travail. Tout collaborateur peut s'y référer en cas de doute. Nous mettons à leur disposition un accès on-line par Intranet aux procédures et aux documents.

Tout collaborateur peut, en tout temps, faire part d'une proposition d'amélioration au Responsable Qualité. Un Comité Qualité, composé des cadres généraux de la Régie du Rhône, détermine et supervise les mesures d'amélioration. La Revue de Direction détermine la stratégie et les objectifs opérationnels de l'entreprise.

Le travail de mise à niveau aux exigences de la norme ISO 9001 a permis de réorganiser notre gestion documentaire et simplifier l'accès aux documents.

Des Ateliers Qualité, animés par le Responsable Qualité, font évoluer et améliorer les procédés.

Des audits internes, menés par les auditeurs internes, contrôlent la pertinence et l'application des procédures et coachent les collaborateurs en cas de besoin.

2. : Estimation du nombre de télétravailleurs en Europe (1999)

Tableau : Estimation du nombre de télétravailleurs en Europe (1999)

	Télétravail régulier à domicile	Télétravail indépendant régulier	Télétravail mobile régulier	Total du télétravail régulier	Télétravail occasionnel
Allemagne	538000	536000	520000	1562000	570000
Danemark	121000	37000	56000	176000	104000
Finlande	142000	47000	55000	229000	126000
France	272000	45000	182000	499000	136000
Espagne	162000	32000	65000	259000	97000
Gr.-Bretagne	630000	234000	550000	1273000	754000
Irlande	14000	8000	4000	26000	35000
Italie	315000	90000	270000	584000	135000
Pays-Bas	285000	16000	308000	593000	451000
Suède	207000	61000	90000	313000	282000

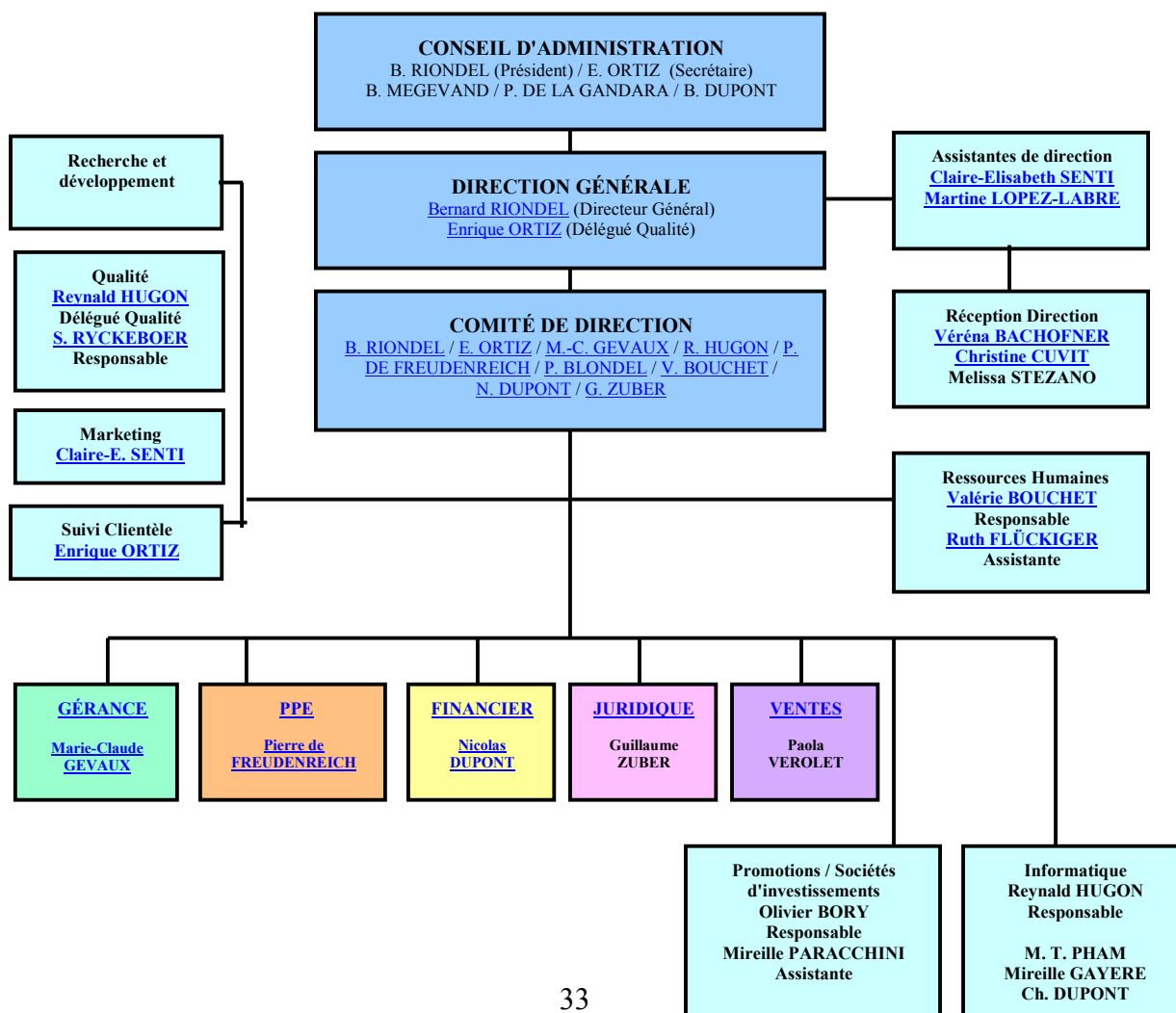
Source : ECATT, *Telework data report*, août 2000

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

3. La charte de "Qualité" que la régie s'impose à respecter repose sur 3 principes :

- La transparence :
 - l'information fournie aux clients doit être claire et précise.
- L'éthique :
 - Constitue la base des relations de confiance que la régie établit avec ses clients et partenaires d'affaires.
 - Conduit à ne collaborer qu'avec des entreprises reconnues, concurrentielles et fiables dans l'exécution de leurs mandats.
- Les collaborateurs :
 - Leurs compétences doivent garantir aux clients un traitement rigoureux et de qualité.
 - Doivent être disponibles et accessibles pour les clients.
 - Leur cadre de travail doit être motivant.

4. L'organigramme de la Régie Rhône SA se présente comme suit :



Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

5. Description de poste

DESCRIPTION DE FONCTION

Code : **INFO05**

Poste / Titre: *Administrateur du Site INTERNET*

Dernière mise à jour : 01.06.01 **4.10.02**

Département / Service : Informatique

Remise à : **Madame V.**

Supérieur direct : **Monsieur Reynald HUGON** (personne qui évalue le collaborateur)
en cas d'absence **Enrique ORTIZ**

Collègue direct : -

Subordonnés directs : -

Remplaçant de : -

Remplacé par : -

1. But du poste

Assurer la gestion des Sites Internet et Intranet de la régie et la coordination des activités de la Régie en relation avec le Site et Internet en général.

2. Rôle & Responsabilités

- 2.1. Assurer la gestion des sites Internet et Intranet de la régie.
- 2.2. Coordonner les activités de la Régie en relation avec le Site et Internet.
- 2.3. Gérer les projets liés aux sites Internet et Intranet de la régie.
- 2.4. Assurer la qualité de la présentation des sites Internet et Intranet.
- 2.5. Assurer l'organisation et un fonctionnement optimal des sites Internet et Intranet.
- 2.6. Informer régulièrement son supérieur de sa situation.
- 2.7. Contribuer à donner une image positive de l'entreprise en faisant preuve d'amabilité et de diligence dans les contacts internes et externes.
- 2.8. S'acquitter des tâches administratives en fournissant un travail de qualité (exactitude, délais, présentation, etc.).

3. Profil souhaité

[TOUTES LES CONNAISSANCES INFORMATIQUES OU FORMATION NÉCESSAIRES / TRAIT DE PERSONNALITÉ (QUALITÉ D'ÉCOUTE, SENS DES RESPONSABILITÉS, ORGANISATION)]

- 3.1. Posséder la capacité de gérer de façon autonome un projet aux intervenants multiples.
- 3.2. Connaissance approfondie de l'Internet.
- 3.3. Etre capable d'analyser une situation et faire des propositions.
- 3.4. Avoir une bonne maîtrise de l'utilisation des logiciels PC liés à la Bureautique et l'Internet.
- 3.5. Disposer d'un excellent esprit d'initiative et du bon sens.
- 3.6. Faire preuve d'une discrétion absolue dans tout ce qui touche à son activité.
- 3.7. Démontrer des qualités d'écoute et de patience avec les clients et les collègues.
- 3.8. Posséder une très bonne orthographe et une rédaction aisée.
- 3.9. Connaissance des logiciels de mise à jour des sites Internet et Intranet.

4. Tâches

4.1. TACHES PRINCIPALES

4.1.1. GESTION DU SITE INTERNET : WWW.REGIERHONE.CH

4.1.1.1. DONNEES

- Administration des données sur le site : l'ensemble des rubriques.
- Organisation de la mise à jour et de l'évolution des données.
- Coordination avec les responsables de rubriques.

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

- Mise à jour des procédures
- 4.1.1.2. MISES A JOUR
 - Régulières (sélection de la semaine, organigramme, promotions, coopératives, etc.)
 - Ponctuelles (nouvelles rubriques).
- 4.1.1.3. AMELIORATION CONTINUE
 - 1ère page à faire évoluer et dynamiser.
 - Pages Immosites avec tous les sites immobiliers
 - Contrôler le bon fonctionnement technique du Site.
- 4.1.1.4. SUIVI BUDGETAIRE
 - Contrôle des coûts et suivi budgétaires (relations avec IMMOSTREET / HOMEGATE / GENEVEIMMOBILIER).
- 4.1.1.5. RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS
 - Suivi des projets avec IMMOSTREET.
 - Relation avec HOMEGATE / IMMOSTREET / GENEVEIMMOBILIER et autres fournisseurs.
- 4.1.1.6. OBSERVATION DE LA CONCURRENCE ET DU MARCHÉ INTERNET
 - Regrouper les informations sur le marché..
 - Nouveaux sites de régie.
 - Evolutions des sites immobiliers style HOMEGATE / IMMOSTREET.
 - Utilisation de nouvelles technologies sur les sites.
- 4.1.1.7. PROMOTION DU SITE
 - Améliorer la notoriété du Site.
 - Améliorer le nombre de visiteurs sur le Site.
 - Améliorer la répertorisation du site sur les moteurs de recherche.
- 4.1.1.8. CONTACTS INTERNET
 - Traitement des mails "Sites Internet".
- 4.1.2. OBJETS
 - 4.1.2.1. SAISIE DES DONNEES SUR LES OBJETS
 - Contrôler la qualité des données saisies
 - Participer à l'amélioration de la saisie notamment les photos et les plans.
 - Faire le lien avec Locations, locations commerciales, Locations résidentielles et ventes.
 - Contrôle des procédures et du classeur.
 - 4.1.2.2. HOMEGATE / IMMOSTREET / GENEVEIMMOBILIER
 - Analyse des mails et des réponses données par les services locations / ventes.
 - Etudes des améliorations de l'outil en collaboration avec HOMEGATE.
 - Contrôle des coûts.
 - Suivi des évolutions techniques
 - Suivi des liens et interactions entre les sites
 - Etablissement des statistiques de comparaisons entre les sites
- 4.1.3. GESTION DU SITE INTRANET
 - 4.1.3.1. DONNEES
 - Administration et gestion des informations sur le site
 - Organisation de la mise à jour et de l'évolution des données
 - Coordination avec les responsables de rubriques
 - 4.1.3.2. MISES A JOUR
 - Régulières, dès réception, des avis de service et mails
 - Ponctuelles (nouvelles rubriques, marches à suivre)

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

4.1.3.3. AMELIORATION CONTINUE

- Contrôler le bon fonctionnement technique du site

4.1.4. SITE E-QUORUM

4.1.4.1. GRAPHISME

- Mise en place et gestion du graphisme

4.1.4.2. FONCTIONNALITES

- Connaissance des fonctionnalités de Equorum

4.1.4.3. FICHES EQUORUM

- Gestion des fiches Equorum

4.1.4.4. DOCUMENTATIONS

- Mise en place de la documentation ONLINE

4.1.5. ORGANISATION / ADMINISTRATION

- Organisation des réunions du groupe INTERNET.
- Tenue du PV de la séance INTERNET.
- Distribution des informations aux membres du groupe INTERNET.
- Formation des nouveaux utilisateurs INTERNET régie en collaboration avec les services concernés.
- Améliorer la connaissance d'INTERNET par les collaborateurs de la régie.

4.1.6. STATISTIQUES

- Mise à jour mensuelle du tableau des statistiques.
- HOMEGATE / Objets.
- Site régie / fréquentations des rubriques.

4.1.7. SYSTEME QUALITE - Normes ISO

- Connaître et respecter les procédures de la régie.
- Adopter les procédures concernant Internet.
- Prendre connaissance des procédures des autres services qui ont un lien avec Internet.
- Créer de nouvelles procédures si nécessaire.
- Référencer les documents internet.

4.2. TACHES PONCTUELLES

- 4.2.1 S'acquitter de tâches limitées dans le temps et sortant de ses attributions.

5. **Appartenance à des commissions / comités (POUR UNE DURÉE INDÉTERMINÉE)**

- Comité Bureautique

6. **Informations**

- a) doit informer : - son supérieur direct ou son remplaçant
- b) reçoit informations de : - son supérieur direct ou son remplaçant

La présente ne constitue pas une description exhaustive des activités liées au poste et peut être soumise à des changements éventuels selon l'évolution de l'entreprise.

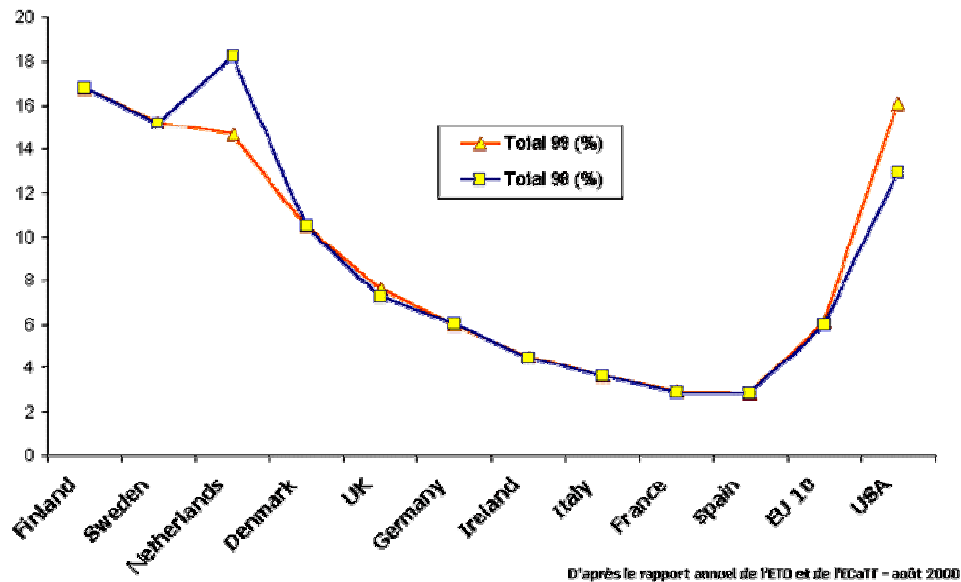
Chaque membre du personnel travaillera uniquement dans l'intérêt de la Régie et sera tenu au secret de sa fonction.

Genève, le

Supérieur direct : _____ Collaborateur : _____

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

6. Evolution 1998-1999 du télétravail⁴²



7. Portrait du télétravailleur européen type⁴³

- **Homme** (75%) de 40 ans (65% entre 30 et 50 ans), sans enfant (40%) ou père d'enfants de plus de 6 ans (22%),
- Niveau d'**étude supérieur** (60%) ou moyen (35%),
- Travail dans la **finance** (20%), la **distribution** ou les **télécoms** (20%), l'**industrie** (20%),
- **Salarié** (57%) dans une entreprise de plus de 1000 personnes (36,4%),
- Logement en **milieu rural** (40%), péri-urbain (25%) à **plus de 50 km** de son lieu de travail nominal (32% dont 21% à plus de 100 km),
- Télétravailleur depuis **plus de 2 ans** (66,5% dont 44% depuis plus de 5 ans),
- Dispose d'un **accès au réseau de son entreprise** (55%).

==>Il faut tordre le cou à certaines idées reçues :

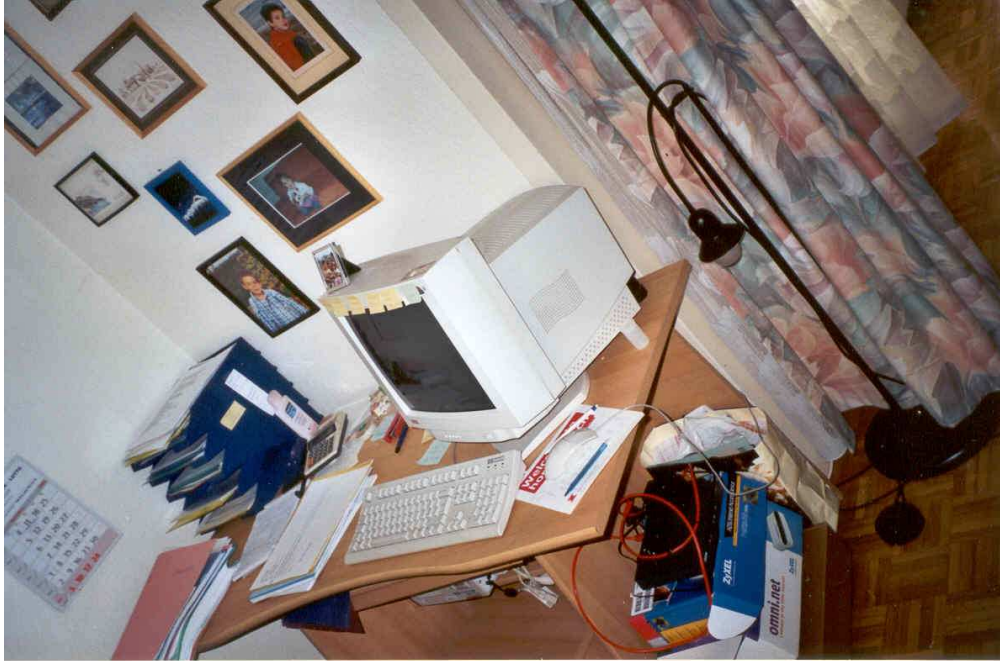
- **Le télétravail ne permet pas aux femmes de concilier famille et travail,**
- **Le secteur primaire n'est pas exclu (4,8%),**
- **Les administrations ne montrent pas l'exemple (9,7%).**

⁴² www.anere.com

⁴³ www.anere.com

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

8. *Quelques clichés de la place de travail de Mme V.*



Ci-dessus, l'on remarque le PC se trouvant sous le bureau ainsi que le modem ADSL qui allait être installé sous peu, sur la droite.



La place de travail de Mme V. sous un angle conventionnel.

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

9. Plan du travail

Le télétravail, réel avenir ou simple concept marginal ?

I. Introduction sur le télétravail

Bref historique

Définition

Présentation du travail

Qu'en est-il en su télétravail en Suisse et en Europe

Situation dans le secteur de la Régie

Situation sur le marché suisse

Situation sur le marché européen

II. Cas

2.1. La Régie Rhône

2.1.1. Présentation de la Régie Rhône

2.1.2. Comment ce poste en télétravail s'est-il crée ?

Aspects généraux

2.1.3. Comment a t'il été mis en place ?

2.1.3.1. Aspects du poste en question

2.1.3.2. Aspects syndicaux

2.1.3.3. Aspects matériels

2.1.4. Les raisons, les buts recherchés par la Régie Rhône

Avantages pour la régie

Inconvénients pour la régie

2.1.5. Comment va évoluer le télétravail au sein de la régie et en général ?

2.2. Mme V.

2.2.1. Les raisons de sa délocalisation

2.2.2. Sa mise en application

2.2.3. Comment voit-elle évoluer le télétravail dans la régie ?

III. Aspects théoriques sur le télétravail (lien avec la situation de la Régie Rhône)

3.1. L'environnement

3.2. Personnalité et aptitudes

3.3. Communication

3.4. Le matériel

3.5. Trois modes d'organisation du temps

3.6. Les avantages les plus cités

3.7. Les inconvénients les plus cités

3.8. Le télétravail et la loi suisse

Le télétravail, réel avenir ou concept marginal

IV. Conclusion

V. Bibliographie

VI. Annexes