



Brochure fédérale numéro 6 – Mars 2011

Xavier BUROT
Hocine CHEMLAL
Jack TOUPET

SONDAGE, CENTRES D'APPELS ET INFORMATIQUE

Lutter plus ...

Pour gagner plus ...

Fédération CGT des Sociétés d'Etudes

263, rue de Paris – Case 421– 93514 MONTREUIL Cedex – Tél : 01 48 18 84 34 – Fax : 01 48 18 84 86
E-Mail : fsetud@cgt.fr – Site Internet : www.soc-etudes.cgt.fr



Emmanuel MIGNOT - PDG de TELETECH International

TELETECH International a été à l'origine du développement du télétravail en France dans les années 90. La création de l'entreprise a même été fondée sur cette réflexion que les déplacements domicile-travail contribuait à la pollution, consommait un temps précieux de la vie des travailleurs, était facteur de stress et de fatigue. Les moyens de communication à distance devaient permettre de réduire ces déplacements.

TELETECH International a ainsi créé une filiale de presse qui a édité dès 1995 Télétravail Magazine, puis lancé le Salon du Télétravail en 1997.

En partenariat avec l'ANPE, Télétravail Magazine a mis à la disposition des candidats au télétravail, une cellule d'information par téléphone gratuite.

Un ouvrage collectif regroupant les positions de 50 experts européens a été édité par notre filiale, dont le Directeur de la DGXIII, le Sénateur Lafitte fondateur de Sophia Antipolis, le Secrétaire d'Etat au travail de l'époque, etc... (Les Mutants). Pendant toutes ces années, nous avons été au cœur des expérimentations européennes, et nous participions aux travaux des commissions initiées par la DGXIII. Ces réflexions nous ont beaucoup influencés pour l'organisation de notre groupe qui fonctionne depuis 15 ans en réseau, favorisant la mobilité et le travail réparti.

Bien sûr, nous avons compris que le télétravail ne se concevait pas aisément à 100%. Le concept d'entreprise suppose de pouvoir échanger en proximité avec des collègues, et le télétravail majoritaire ne réussit le plus souvent qu'après une immersion totale dans l'organisation de plusieurs années. Le collaborateur a besoin pour s'affranchir des murs de l'entreprise pour travailler, de s'être constitué ses racines dans l'organisation. Qui fait quoi et comment ? En revanche, nous constatons à tous niveaux hiérarchiques, une aspiration à pouvoir travailler une ou deux journées par semaine depuis son domicile. S'affranchir du déplacement, de son coût, de la fatigue, avoir la possibilité de répartir les heures privées et professionnelles au sein d'une même journée donne au salarié-e un sentiment de liberté très désiré. La possibilité de pouvoir télétravailler de la sorte est ressentie comme un privilège et une marque de confiance.

L'employeur va, pour cela, confier un matériel portable, parfois investir dans un équipement de bureau au domicile du salarié-e. L'avantage d'un télétravail qui ne serait pas sous connexion logguée, c'est qu'il modifie le rapport à la tâche prescrite. On est naturellement intéressé au temps passé par le salarié, mais on est forcément obligé de privilégier le résultat obtenu.

Aujourd'hui, la baisse des coûts et l'amélioration des débits des connexions télécoms font qu'il est devenu possible de connecter de la même manière un télétravailleur qu'un salarié présent dans le call center. De ce fait, si le collaborateur est soumis aux mêmes contraintes que s'il était présent dans l'entreprise, au contraire il va ressentir les équipements implantés par son employeur comme une intrusion dans sa sphère privée, une occupation de son espace privé. Le fait que l'employeur puisse exiger de contrôler les conditions d'exercice du métier de conseiller clientèle, pénétrer dans son intimité, risque de renforcer le sentiment de dépendance et détruire les effets positifs de la démarche. Pour notre part, nous pratiquons le télétravail, le plus souvent pour assurer des missions d'astreinte, c'est-à-dire avec très peu d'appels à prendre par personne, sous la forme du volontariat et nous finançons la connexion personnelle de notre collaborateur. Nous lui confions le matériel informatique nécessaire. Il perçoit pour cela des primes conséquentes.

En revanche, nous ne contrôlons pas son domicile et lui faisons confiance s'il nous dit qu'il est en mesure de réaliser son travail dans des conditions satisfaisantes.

Cette solution est pratiquée chez TELETECH International depuis près de 10 ans et les collaborateurs qui ont débuté à l'époque sont toujours dans cette situation. Ils travaillent de jour dans le centre et certaines nuits ou week-end à leur domicile, dans le respect de la législation sur les récupérations et les journées de repos. Aucun à ce jour n'a demandé à arrêter cette pratique. Nous avons déployé un plan général télétravail au moment de la grippe A et avons anticipé l'équipement de tous les volontaires et organisé notre solution informatique en conséquence (réseaux, sécurité, postes mobiles, hot-line, préparation des collaborateurs, ...). Nous n'avons en revanche pas été touchés et donc n'avons pas eu à le mettre en œuvre. Les périodes de tests en grandeur réelle ont été particulièrement probants et appréciés.

D'autres catégories de salarié-e-s pratiquent également le télétravail, sur simple demande, pour faire face à des contraintes imprévues (nourrice indisponible, crèche fermée, enfant malade, etc...). En conclusion, nous sommes favorables à un télétravail marginal, choisi et flexible, mais à une culture d'entreprise qui s'appuie sur un collectif présentiel.