

Les entreprises encore timides face au télétravail

Fournisseur de solutions de mobilité, Bouygues Telecom s'intéresse aux nouvelles organisations qu'impliquent notamment la mobilité dans les entreprises. L'opérateur a donc commandé une étude en ce sens à IDC* qui, fin 2010, a interrogé différents responsables (DSI, RH...) de **240 entreprises françaises** dans plusieurs secteurs (industrie, finance, services, transports, commerce) de plus de 50 salariés (dont 34 % de plus de 500 personnes).

Il ressort de ce baromètre que les entreprises, et plus encore les salariés, sont **de mieux en mieux équipées en solutions de mobilité**. Ainsi, 84 % des entreprises disposent (ou vont disposer) d'un intranet/extranet voir d'un réseau social interne, 81 % ont mis (ou vont mettre) en place un VPN pour l'accès au système d'information à distance et 76 % proposent un webmail. Si l'audioconférence et les outils de partage de document bénéficient d'une présence importante au sein des firmes (avec respectivement 56 % et 57 %), la messagerie instantanée, la visioconférence, la web conférence et la messagerie unifiée fixe-mobile PC séduisent moins de 50 % des organisations (respectivement 49 %, 50 %, 48 % et 41 %). Quant au numéro unique fixe mobile, on trouve son usage dans seulement 29 % des sociétés.

Pourtant, malgré la présence de ces outils, le télétravail peine à être adopté. **Seules 24 % des entreprises indiquent avoir des salariés travaillant à domicile**. Et pour 81 % des entreprises, cela concerne moins de 10 % des salariés. « *Notamment à cause de la formalisation de l'éligibilité des salariés et la participation financière, note Nathalie Feeney, co-auteur de l'étude avec Stéphane Krawczyk. Les managers ont du mal à évoluer vers une culture d'objectifs plus que de moyens.* »

Pourtant, **les bénéfices du travail à distance sont reconnus** : gains de productivité (pour 88 % des organisations), meilleure satisfaction clients (81 %), motivation salariés (76 %), immobilisation de surface réduite... Côté salariés, les avantages sont également nombreux : palliatif aux temps de transports excessifs (61 % des sondés); meilleures conditions de travail (29 %); vie privée mieux équilibrée (21 %); besoins de travailler au calme (27 %, à condition de bénéficier d'une pièce à disposition), etc.

Mais **le travail à l'extérieur de l'entreprise devrait s'accroître**, que ce soit en mobilité, en télétravail ou par goût des salariés. D'ailleurs, 96 % des entreprises déclarent avoir des salariés nomades (au moins 20 % de leur temps de travail) qui représentent 21 % de la masse salariale. Et 33 % des entreprises sondées ont mis en oeuvre le principe d'équipes virtuelles (membres d'une même équipe éloignés géographiquement, collaboration avec d'autres entreprises partenaires, etc.).

Une mobilité dans le travail accélérée par l'évolution des technologies de communication (réseaux fixe et mobile de plus en plus rapides et généralisées sur le territoire) et des équipements (explosion des PC portables et smartphones grâce à la chute des prix. De plus, les usages évoluent avec une frontière toujours plus floue entre usages professionnels et privés. **60 % des salariés équipés déclarent ainsi travailler à domicile** et 42 % accèdent aux outils de l'entreprise depuis leurs propres équipements. Une tendance initiée par les salariés eux-mêmes qui « *exercent une*

pression de plus en plus alarmante » avouée par 22 % des organisations professionnelles.

Une situation parfaitement **appréhendée par les DSI qui se heurtent néanmoins à la volonté d'évoluer des directions générales** et des ressources humaines. Si 7 % des directions générales se déclarent plutôt pour, 77 % y sont franchement hostiles. Pourtant, si les entreprises veulent attirer les nouvelles compétences (la fameuse génération Y des enfants nés entre 1975 et 1995) elles devront s'adapter à leurs besoins de communiquer (« *mon moteur de recherche c'est mes potes* ») et leur flexibilité (usages personnels pendant les horaires de travail, fréquentation des réseaux sociaux, etc.). « *La problématique des entreprises est de faire évoluer l'organisation face à la séparation simpliste bureau/domicile, conclue Nathalie Feeney, pour le plus grand bénéfice de tout le monde.* »

* Etude [disponible](#) sous forme d'un Livre Blanc.

AGENDA : [Session de 35 mn en direct sur Internet](#) ce lundi 14 mars, à 14h30 : posez vos questions au préalable : « *Les services collaboratifs d'IBM dans le Cloud* », le « *Cloud computing' et le collaboratif : quels enjeux ?* » par Stéphane Sabbague, président de la ssii Calipia. Avec une synthèse et un débat sur des témoignages clients.