

LE TÉLÉTRAVAIL : **UN ESPOIR POUR L'EMPLOI DES PERSONNES** **HANDICAPÉES**

Christian ATHENOUR
Mattre de conférences - ESS17N - Université Nancy-I
Président de l'association HORUS

1. LE TRAVAIL A DISTANCE

Le souhait de délocaliser une partie de l'activité d'une entreprise est très ancien. Avant l'introduction massive de l'informatique dans les secteurs secondaires et surtout tertiaires, le travail à distance n'impliquait pas forcément l'usage d'outils sophistiqués. On peut très bien sous-traiter son secrétariat, sa comptabilité, le développement de ses programmes informatiques en utilisant des services décentralisés avec lesquels on communique par la poste, le téléphone et la télécopie.

L'introduction des réseaux locaux dans les entreprises a changé radicalement la façon d'aborder le travail à distance. En effet, le couplage réseaux locaux d'entreprises-réseaux publics abolit les distances ; l'ensemble des éléments, quelle que soit leur localisation, appartient à une entreprise étendue.

Les problèmes qui apparaissent alors ne sont pas (que) techniques puisque la distance n'est plus un facteur à prendre en compte ; ils concernent les modes de management, un nouveau contexte social, une nouvelle donne économique.

La question qui mérite d'être posée : « Est-ce que le développement du travail à distance est une chance pour la population handicapée, ou bien cette évolution va t-elle se traduire par une exclusion encore plus forte ? »

2. LES CONCEPTS ACTUELS

Télétravail

Organisation décentralisée des tâches, les travailleurs les accomplissant à distance, grâce à l'utilisation de la télématique. (Petit *Larousse*)

Activité professionnelle délocalisée s'appuyant sur un réseau et des outils de télécommunication, pour le compte d'une entreprise. Le télé travailleur reste sous l'emprise juridique classique du droit du travail. (Denis Ettigghoffer)

Télésite / Télécentre

Centrale de communication permettant d'obtenir, de stocker, de traiter, créer ou diffuser l'information et les produits de communication liés aux nouveaux modes de communication en liaison avec les réseaux mondiaux.

Un télésite regroupe sur un même lieu un ou des bâtiments équipés de moyens techniques (informatique et télécommunication), un ensemble de personnes de métiers différents, ayant la possibilité de communiquer avec l'extérieur (entreprise mère, clients, fournisseurs, partenaires) données, images, voix, messages... Via un réseau public ou privé.

Téléport / ZTA

Point d'entrée-sortie des informations bénéficiant des solutions techniques les plus complètes et d'avantages réglementaires.

Exemple : ZTA de Poitiers, Metz, Roubaix, Sophia Antipolis.

3. L'ENVIRONNEMENT

Domaines d'activité

Les expériences ont été essentiellement dans le secteur tertiaire et dans la high tech.

Enjeux sociologiques

Individualisme et autonomie.

Qualité de la vie (« rurbanisation »)

Désir de responsabilités.

Evolutions manageriales

Modèle classique : rationalisation, concentration, impersonnalité, hiérarchie et contrôle.

Nouveaux credo : flexibilité, réactivité, décentralisation.

Difficultés juridiques

Problèmes nouveaux non résolus : accidents du travail, horaires, représentation syndicale...

Avancées technologiques

Qualité et accessibilité des réseaux Transpac et Numéris.

Augmentation rapide des performances informatiques : puissance, mémoire.

Intégration des techniques et des services.

Volontés politiques

Fortes au niveau des collectivités territoriales qui ont souvent le souci de rééquilibrer les zones à faible densité de population.

Equilibres économiques

La motivation de l'entreprise est le profit. L'objectif de la société est l'intégration des handicapés. Peut-on concilier les deux et privilégier le traitement économique du handicap à la place du traitement social, remplacer une assistance par une coopération ?

4. LES RAISONS DE L'ÉCHEC

(Prévisions en 1970 : 25 % de travail à domicile en 1990...)

Le management

Evolution incomplète

Les entreprises ont souvent échoué parce qu'elles n'ont pas su modifier en profondeur leur organisation. C'est ainsi que sont apparus des îlots de travail délocalisé dans des entreprises fondamentalement tayloriennes.

Analyse insuffisante des besoins

La population cible a parfois été mal définie. L'implémentation a été mal préparée. Les tâches délocalisées ont souvent été peu gratifiantes.

Loin des yeux, loin du coeur...

Dans la relation entre l'employé et l'employeur (ou le cadre dont dépend l'employé), les craintes générées par l'éloignement sont réciproques : crainte pour, l'employé d'être mal reconnu et de subir des retards de carrière ; crainte pour l'employeur de voir son influence se diluer.

Absence d'échanges informels

Dans une entreprise, une grande quantité d'informations circule de façon informelle à l'occasion de rencontres fortuites ou autour de la machine à café... L'absence de tels contacts induit rapidement un sentiment d'exclusion.

Réunions institutionnelles difficiles

Les responsables souhaitent pouvoir rapidement réunir les équipes qu'ils dirigent.

Visibilité du projet d'entreprise

L'absence de contacts réguliers entraîne une mauvaise visibilité du projet global de l'entreprise, ce qui entraîne des problèmes de motivation et une perte de qualité.

Les coûts

Dans les principales expériences déjà menées, les coûts ont rarement été à l'origine de l'abandon du projet. En effet, ces projets ont souvent été sous-tendus par une forte volonté politique et ont bénéficié d'aides financières pour l'installation et le fonctionnement.

Les surcoûts entraînés par les équipements sont souvent compensés par une économie sur le foncier, un absentéisme moins élevé. De plus, la tendance générale est à la baisse tant pour les équipements que pour les services de télécommunications.

La technique

Selon les types d'activité, les problèmes les plus fréquents sont la disponibilité des moyens techniques (alimentation électrique par exemple) et la sécurité.

En général, on peut affirmer que la technique suit...

5. LES FACTEURS DU SUCCÈS

Les motivations

De l'entreprise ;

- augmentation du profit
- . augmentation de la productivité,
- . réalisation d'économies ;
- qualité du produit ;
- cohésion de l'équipe.

De l'individu :

- qualité de vie ;
- liberté et autonomie ;
- pour un handicapé : intégration.

Le choix des domaines

Activités s'exerçant obligatoirement à distance :

- vente par correspondance ;
- télé-enseignement ;
- télé-maintenance ;
- télé-marketing ;
- organisation de manifestations.

Activités classiques pouvant être délocalisées :

- télé-gestion ;
- télé-factoring ;
- télé-secrétariat ;
- télé-traduction ou correction de textes ;
- métiers du livre.

Activités à forte valeur ajoutée intellectuelle :

- génie logiciel ;
- création publicitaire ;
- recherche ;
- écriture ;
- brain storming.

6. PROPOSITIONS

Le télétravail : pour qui ?

Handicapés connaissant un métier pouvant être délocalisé : il s'agit alors de fournir les moyens techniques et d'intégrer le travailleur dans une équipe existante.

Handicapés à former car n'ayant jamais appris un métier basé sur l'usage de l'informatique. Il leur faudra s'approprier les techniques, le nouveau métier. Souvent, ils devront ajouter l'apprentissage de l'interface (plage tactile et braille pour les aveugles, commande à la voix pour les handicaps moteurs sévères). La population-cible devra être jeune et motivée.

Dans les deux cas, il faut insister sur le fait que l'apport des télécommunications, qui peut être perçu comme un élément d'isolement et de repli sur soi-même pour une personne non handicapée, devient au contraire un moyen pour l'handicapé de communiquer avec l'extérieur.

Le télétravail : où ?

Contrairement à la tendance actuelle du télétravail s'installant majoritairement dans des zones rurales où l'économie doit être maintenue ou relancée, il faudra rechercher des implantations respectant les besoins naturels des travailleurs handicapés :

- proximité de leur environnement familial ;
- besoin d'intégration aux activités sociales du reste de la population ; - souci d'éviter des regroupements d'handicapés.

Le choix d'équiper un poste au domicile du travailleur ou un centre accueillant plusieurs personnes handicapées dépend essentiellement du type de handicap.

Le télétravail : dans quel domaine ?

Une solution optimale pourrait être de mélanger travailleurs ordinaires et travailleurs souffrant de différents types de handicaps et dont les compétences seraient complémentaires.

Prenons des exemples concrets :

- a) L'édition comporte des étapes de rédaction, saisie, correction, mise en page, scannérisation, archivage, création artistique, distribution.
- b) Le télé-enseignement faisant appel à diverses compétences pédagogiques : un enseignant ayant perdu l'usage de ses jambes serait probablement plus productif et plus heureux en étant un tuteur à distance par l'intermédiaire d'un terminal, plutôt qu'un correcteur de copies à la chaîne.
- c) Le développement informatique avec les phases de conception, maquettage, programmation, intégration.

Le télétravail : sous quelle forme ?

Quel que soit le domaine, la maîtrise d'un terminal, adapté au type de handicap, est indispensable.

Il faut que les mini-centres éventuels puissent être considérés comme une partie de l'entreprise qui les crée pour que les travailleurs qui y sont employés concourent au quota de travailleurs handicapés imposé par la loi.

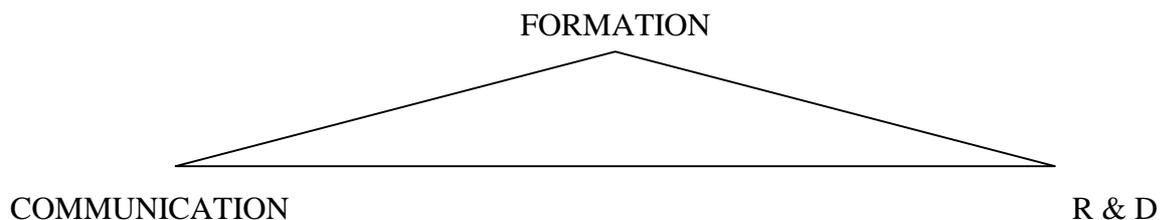
Le télétravail : quand ?

L'équation à résoudre est :

$$\begin{array}{c} \text{ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE SPECIALISE} \\ + \\ \text{RÉSEAUX DE COMMUNICATION} \\ + \\ \text{FORMATION, COMMUNICATION, RECHERCHE} \\ = \\ \text{UN SENS DE PLUS } \gg \end{array}$$

Les deux premiers termes offrent un éventail de possibilités largement suffisant.

Il n'en est pas de même pour le troisième qui, pourtant, est le plus fondamental.



La formation des utilisateurs est la clé de voûte de l'édifice. Toutes les activités conduisent à un usage intensif d'outils technologiques et/ou informatiques pour lesquels la maîtrise de l'interface est fondamentale.

Prenons l'exemple des non-voyants : la formation est aussi bien la formation au braille que la formation à l'informatique en général et la formation aux aides techniques. Les trois volets sont indispensables.

La limitation de la faculté de déplacement associé à la carence d'équipements adaptés dans les lieux les plus divers ne permettent pas à l'aveugle de s'approprier aussi facilement qu'un voyant le savoir-faire, les informations, le savoir. Il faut donc que l'handicapé visuel puisse accéder sans se déplacer à tout ce qui concerne son métier, son activité personnelle et sociale. D'où la nécessité d'outils de communication et surtout de gisement d'informations pertinentes, d'accès rapide et facile, présentées sous une forme adaptée.

La recherche/développement, très peu développée dans ce domaine, a un rôle capital à jouer. En effet, si l'on n'y prend garde, les progrès technologiques, notamment en matière de télécommunications, pourraient contribuer à l'exclusion des handicapés au lieu de favoriser leur insertion.

Par exemple, les environnements graphiques qui se généralisent actuellement sur micro-ordinateur sont difficiles à interpréter pour un nonvoyant (MacIntosh vs IBM PC). Autre exemple : le développement rapide des PABX supprime de nombreux emplois de standardistes aveugles.

7. UN PROJET INNOVANT: LE CCNV

Objet

Réalisation d'un noeud de communication remplissant les fonctions de :

- transcription en braille (pour aveugles) ;
- transcription en gros caractères (pour amblyopes) ;
- archivage et consultation du fonds documentaire ;
- communication avec les usagers par serveur Vidéotex et vocal ;
- utilisation à distance par des individus ou des institutions.

Les objectifs principaux sont :

- chaîne de transcription braille et gros caractères ;
- centre de ressources en matériel adapté pour déficients visuels ;
- veille technologique et recherche/développement.

Pourquoi un centre de communication destiné aux handicapés visuels ?

L'accès à l'information est une condition nécessaire pour :

- une bonne formation scolaire et professionnelle ;
- une bonne insertion dans l'entreprise ;
- une intégration véritable dans la société.

Cet accès doit être banalisé, tant au niveau des techniques que des méthodes.

Il doit avoir lieu de n'importe où : dans les centres spécialisés, les bibliothèques, sur le lieu de travail, et chez soi bien sûr.

Premier type de service : production en braille et gros caractères

Les textes qui pourront être mis à la disposition des aveugles peuvent avoir diverses origines et, par conséquent, diverses formes :

- ouvrages imprimés qu'il faudra reprendre en utilisant une chaîne comprenant un scanner équipé de logiciels de reconnaissance de caractères, un ou des postes de relecture, correction et mise au format, une embosseuse braille (non-voyants) ou une imprimante laser (mal-voyants) permettant des débits élevés ;
- disquettes contenant des textes déjà mis en forme, provenant par exemple d'un éditeur, et qui seront mis sous une forme acceptable par l'embosseuse ;
- fichiers de textes reçus par voie fax, télématique, téléphone ordinaire ou Numéris : formats traitement de texte, format Vidéotex, format ASCII.

Deuxième type de service : centre de ressources

Le CCNV acquiert et gère un certain nombre de matériels spécialisés qu'il peut mettre à disposition dans ses locaux ou prêter pendant une durée déterminée.

Par exemple, un poste de travail convenable est constitué d'un micro-ordinateur équipé d'un clavier ordinaire, d'une plage d'affichage braille éphémère, d'une carte de synthèse de parole, d'un modem permettant l'interrogation à distance plus, éventuellement, un lecteur de CD Rom. Avec un micro-ordinateur ainsi équipé, un non-voyant peut effectuer tout travail informatique ; il peut prendre des notes, constituer des dossiers, consulter ceux-ci à l'aide d'un simple téléphone. De tels équipements permettraient à des aveugles de participer au fonctionnement du centre.

Autre exemple : le CCNV aura à sa disposition un parc de Fax qu'il pourra confier à l'établissement scolaire qui héberge un aveugle ; cet appareil sera utilisé pendant toute la scolarité par les enseignants désirant faire effectuer des tirages en braille de leurs documents pédagogiques, puis remis à la disposition du centre lorsque l'élève quitte l'établissement.

Troisième type de service : l'information

Il est particulièrement important de mettre à la disposition des usagers (voyants ou non) un outil documentaire simple et puissant fonctionnant en réseau avec d'autres centres.

Un serveur vocal est le premier maillon pour nouer la communication avec l'aveugle : un numéro pourrait permettre d'obtenir, en utilisant un simple combiné téléphonique, des renseignements rapides sur le fonctionnement du centre, des droits et démarches, les actualités...

Un serveur Vidéotex permet aux voyants de se renseigner sur le centre, de laisser un message destiné à un non-voyant (ce message sera embossé et expédié) ou de faire part de leurs propositions ou suggestions.

Partenaires

L'AGEPFIPH.

La caisse primaire d'assurance maladie des Alpes-Maritimes.

Le conseil général des Alpes-Maritimes.

Le Centre international de communication. avancée. L'Éducation nationale.

L'Association des parents d'enfants déficients visuels.

Le Lions club Nice-Etoile. France-Télécom.

Diverses entreprises de la région sous la forme de taxe d'apprentissage.

SUN, Questel.

