

## **Projet de réadaptation des postes de travail pour personnes en perte d'autonomie, travail à domicile, télétravail**

Le recrutement des personnes en perte d'autonomie peut poser certains problèmes : mobilité, distance, pénibilité pour le trajet ou le poste de travail, selon le handicap.

C'est pourquoi, j'ai pensé à une alternative qui peut, peut-être, s'avérer intéressante et qui concernerait toutes les entreprises du privé comme du public.

Prenons un exemple, l'agent des impôts :

Un agent des impôts a plusieurs tâches à accomplir durant sa journée de travail :

Réponses aux mails, aux courriers, au téléphone, accueil physique du public, diverses saisies informatiques : mise à jour des données des usagers, déclarations, courriers ... et classement.

La charge qui consiste à gérer les réponses téléphoniques des usagers pourrait être revue.

Je m'explique :

L'agent perd du temps dans son travail administratif du fait de nombreux appels téléphoniques qui consistent, bien souvent, à donner des réponses simples.

Pourquoi ne pas externaliser cette tâche auprès d'agents compétents mais ayant des difficultés du fait de leur handicap ou du fait de la distance qui les sépare de leur domicile à leur lieu de travail.

Certains habitent si loin qu'ils prennent le tgv tous les jours ; d'où un coût, une perte de temps, d'énergie et une vie de famille négligée ; sans compter les problèmes de santé que cela risque d'apporter.

Il faut donner à ces agents l'opportunité de préserver leur emploi, d'améliorer leur condition de travail, tout en restant dans leurs régions afin que celles-ci ne finissent pas désertées ; ce qui permettrait, par-là même, de garder un tissu social dans ces régions.

De même, ce projet pourrait profiter aux handicapés, dont la priorité est de travailler, surtout si leurs compétences vont de pair avec le poste de travail.

Premièrement :

Travailler de chez soi permet à un agent de préserver sa vie de famille, sa santé et de mettre à profit toute son énergie dans son travail. Cela permet aussi de diminuer les risques liés aux arrêts maladie, ce qui n'est pas négligeable.

Ensuite, il revient moins cher de rémunérer un agent qui travaille chez lui que de l'indemniser au titre du transport, de la maladie, des accidents de trajet ... sans compter les retards dans les transports en commun, bien souvent déplorés encore de nos jours, ainsi que l'adaptabilité de ces transports quant à la problématique des handicapés à mobilité réduite.

Le coût de gestion en immobilisation (le prix du m<sup>2</sup>) devient de plus en plus onéreux et nous devons palier aux dépenses inutiles.

D'un côté, on aurait du personnel payé à travailler chez soi et une autre équipe qui serait en centre des impôts.

Imaginons le poste de travail à domicile :

L'agent disposerait d'une liaison téléphonique, d'un ordinateur avec les applications nécessaires pour gérer à distance les dossiers.

Un usager appelle. L'agent décroche. La question de l'usager peut être résolue sur simple réponse téléphonique, voire à l'aide de l'application informatique dans la majorité des cas.

Pour le cas où l'agent ne saurait résoudre le problème de l'usager (un courrier envoyé au centre des impôts, le dossier 'papier' à consulter, une réponse que seul l'agent titulaire du dossier peut apporter ...) il en référerait au collègue concerné, par voie de mail ou par téléphone.

Attention !

Non seulement il ne faut pas que cette tâche soit rabaissée au titre d'un centre d'appel bas de gamme, mais, bien au contraire, nous aurions là du vrai qualitatif avec de vrais agents, formés au même titre que leurs collègues en postes dans les centres des impôts, avec la même possibilité d'avancement.

Il s'agit tout simplement de redéfinir une tâche par rapport à une globalité de tâches, sans pour autant ignorer sa complexité. Ne mélangeons pas tout. Il serait dangereux de croire que le fait de décrocher un téléphone pour répondre à un usager soit forcément quelque chose de simple.

Par ailleurs, le fait de redéfinir les tâches en centre des impôts et de sortir la tâche 'accueil téléphonique' permettra un meilleur rendement quant au travail administratif des collègues restés en centre des impôts.

C'est un juste partage des tâches, tout simplement ; afin que tout le monde y trouve son compte.

Il faut savoir que les délais de réponse peuvent être très courts :

Un courrier peut avoir plusieurs délais en fonction de l'intitulé de la demande, un mail devra être résolu sous 48h ....

Sorti de cet exemple, ce type de projet peut toucher tous les types de postes à caractère administratif, dans un premier temps, et concernerait toute personne en perte d'autonomie, même au niveau du transport (distance domicile/travail) ; ceci nous amène à considérer que la distance domicile/travail peut aussi être un handicap. Et pourtant, en résonnant comme cela, on peut faire en sorte que ceux qui n'ont pas la possibilité d'avoir un emploi proche de leur domicile, pour plusieurs raisons, implantation, compétences, pourraient, à brève échéance, trouver un emploi éloigné de leur entreprise tout en travaillant de chez eux pour cette même entreprise.

Cette idée est très proche du télétravail à domicile ou dans une pépinière organisée proche du domicile.

Il est très important de pouvoir garder du tissu social sur tout le territoire et cette forme de télétravail pourrait permettre justement, aux entreprises, de faire certaines économies, aux commerces de proximité de se développer, aux écoles de ne pas fermer, aux professions médicales et para médicales de se développer dans certains secteurs géographiques ... bref, il y aurait un véritable lien entre les entreprises et les salariés, même à distance. Et, de plus, on verrait là des économies d'énergies, non négligeables, à l'heure actuelle.

La condition c'est que les salaires et les frais engendrés par ces employés pour la gestion de leur poste de travail ne constituent pas une perte financière ou un déclin social les appauvrissant. Ils continueraient à percevoir les mêmes salaires et les mêmes primes que leurs homologues, auraient les mêmes formations, les mêmes avancements de carrière ...

Nous pourrions même envisager une aide à l'installation pour toute personne désirant travailler de chez elle pour une entreprise qui souhaiterait l'embaucher mais dont la distance domicile/travail serait incompatible avec un temps de trajet correct ou la pénibilité du trajet.

Effectivement, le poste de travail, bien qu'étant au domicile de la personne, devra être désolidarisé de la vie familiale afin que les deux parties ne se juxtaposent pas et qu'elles aient leur propre autonomie, leur quiétude.

Il faudrait donc une pièce spécifique pour le poste de travail afin que la personne ait l'impression d'aller au travail alors qu'elle reste chez elle. Ceci est très important et pour le salarié et pour sa famille. De plus, l'entreprise serait rassurée quant aux conditions de travail du salarié et à la qualité du travail rendu.

Il faut noter une chose importante : beaucoup de vieilles maisons se délabrent car inhabitées, des villages, voire des villes se dépeuplent faute d'entreprises, donc d'emploi.

Il y a des territoires où la densité de la population est explosive. On en vient à construire des logements sociaux qui déshumanisent l'urbain, donc la société, alors que nous disposons d'un capital immobilier qui mériterait un regard neuf.

Il suffirait de réhabiliter ces logements anciens, situés dans des zones quasiment désertées, laissées à l'abandon pour certaines d'entre elles, afin que des familles s'y implantent. Ces familles, dont certains membres pourraient travailler à distance, redynamiseraient, de ce fait, le tissu social de ce territoire, précédemment laissé à l'abandon : commerces, écoles, centres médicaux ...

C'est une idée comme une autre, mais de fil en aiguille, le télétravail qualitatif aurait une utilité sociale.

Pour se faire, l'aide à la pierre pour les familles acceptant de jouer le jeu du télétravail permettrait la réhabilitation de ces logements, la redynamisation de certains territoires et la baisse du chômage, en tout cas pour une partie d'entre eux.

Isabelle Krief

MoDem de Villiers le Bel

Commissions : 2-8 Emploi et conditions de travail / 7-3 Handicap / 5-2 Aménagement du territoire

Villiers le Bel, le 14/11/2009