

# Télétravail: un centre d'appels se "délocalise"... chez ses employés



© 2009 AFP (Marcel Mochet)

Gaëlle Boissière, salariée de Webhelp, travaille à son domicile, le 9 janvier 2009 en Ille-et-Vilaine

"Virgin Mobile bonjour!", lance Gaëlle Boissière, qui, chaussons aux pieds et casque vissé sur les oreilles, est salariée chez Webhelp, un centre d'appels qui expérimente le travail à domicile depuis l'été dernier.

En accord avec l'opérateur de téléphonie qui lui confie ses relations clients, ce centre d'appels basé à Etreilles (Ille-et-Vilaine) est l'un des premiers en France à expérimenter le télétravail. Un mode d'organisation que cherche à promouvoir un groupe de députés UMP au travers d'une récente proposition de loi.

Dix salariés de Webhelp, essentiellement des femmes, répondent ainsi, trois jours par semaine, aux appels entrants ou aux mails des abonnés de Virgin Mobile. Les deux autres jours, ils reviennent "sur le plateau" du centre d'appels.

"C'est important pour conserver un contact avec les collègues et pour la formation continue", explique Gaëlle Boissière, qui habite La Guerche-de-Bretagne, à 17 km d'Etreilles.

Confortablement installée devant son ordinateur, son chat ronronnant sur les genoux pendant qu'elle répond aux appels, cette trentenaire qui a le statut de travailleur handicapé se dit "plus tranquille" en télétravail.

"C'est moins bruyant et ça me permet de mieux soigner mon dos en évitant les transports dans les moments de crise", dit-elle.

Les avantages du télétravail sont surtout financiers: les conseillers, dont la rémunération tourne autour de 1.000 à 1.200 euros nets, utilisent moins de carburant, usent moins leur véhicule et économisent en nourriture.

A 23 ans, Murielle Portais se réjouit pour sa part d'être "plus autonome, même si je reste en lien constant avec ma supérieure" via messagerie instantanée, téléphone, courriels, voire webcam. Elle économise également en heures de garde pour son bébé, n'ayant plus à parcourir trois jours par semaine les 12 km qui la séparent d'Etreilles.

Au total, selon le co-président de Webhelp Olivier Duha, les employés opérant en télétravail "économisent 200 euros par mois". Quant à Virgin Mobile (quatrième opérateur de téléphonie mobile en France), il y "gagne en flexibilité grâce à une meilleure adhérence de la capacité de production aux courbes d'appels" de ses abonnés, souligne-t-il.

La CGT chez Webhelp reconnaît des vertus au télétravail mais se dit inquiète sur la planification des horaires et les conditions de travail.

Elle s'interroge notamment sur le recours à la "surveillance vidéo" du salarié ou encore sur "comment le distinguo pourra être fait en cas d'accident au domicile entre accident domestique et accident du travail", explique Eric Blanchemain, membre CGT du CE de Webhelp à Caen (le personnel d'Étrelles n'ayant pas encore d'élus).

Soixante-dix députés UMP ont déposé en novembre 2008 une proposition de loi visant à accélérer le recours au télétravail, une piste récemment jugée "intéressante à analyser" par le ministre du Travail, Xavier Bertrand.

Très développé aux Etats-Unis, le télétravail est pratiqué par 6 à 7% des salariés en France, contre 20% dans les autres pays européens.

Selon M. Duha, 80 à 100 conseillers des sites de Webhelp à Étrelles et Caen devraient être concernés par le télétravail avant la fin du premier semestre.

Dernière mise à jour le: Samedi 17 Janvier 2009, 14:49