

MANAGEMENT

Le télétravailleur néerlandais plus productif et moins coûteux

Facteur de mobilité et de réduction de la pollution, l'emploi à domicile participe au développement durable. Les entreprises néerlandaises y voient aussi un moyen de réduire leurs coûts.

DE NOTRE CORRESPONDANT
À AMSTERDAM.

Déjà champions de l'emploi à temps partiel, les Pays-Bas sont aussi le premier marché du travail à domicile dans l'Europe des Vingt-Sept. Le télétravail y est apparu autour de 1975 et a principalement touché le secteur tertiaire, sur fond de montée en puissance des connexions Internet des ménages. Désormais, la moitié des entreprises du royaume propose des postes de télétravail à leurs salariés, contre un quart il y a cinq ans. Baisse des coûts opérationnels, hausse de la productivité, raréfaction de l'absentéisme, l'emploi « à domicile » a plus d'une vertu aux yeux du patron batave.

Généralement réduites à leur plus simple expression, les relations entre le « télésalarié » et son employeur sont fixées dans un contrat de travail qui précise les plages horaires de disponibilité du salarié et les objectifs à atteindre. « Ce type d'emploi doit permettre d'avoir davantage de liberté pour aménager sa vie privée et sa vie professionnelle », indique Gerard van Laarhoven, directeur de la compagnie d'assurances Interpolis, dont un quart du personnel gagne sa vie en restant chez soi, derrière son ordinateur. Cette latitude pour organiser son travail est payante en termes d'absentéisme et de productivité. « La réduction des déplacements et une meilleure assiduité au travail per-



Les entreprises sont incitées par les collectivités locales à favoriser le télétravail ou à proposer des plages horaires flexibles à leurs salariés.

mettent d'augmenter la productivité des télétravailleurs de 10 % », a calculé Victoria Dekker, conseillère aux conditions de travail au sein du groupe de télécoms KPN, dont 1 salarié sur 6 travaille régulièrement « à la maison ». A cela s'ajoutent les économies réalisées par l'entreprise sur l'immobilier inoccupé. En la matière, KPN chiffre en millions d'euros la baisse de sa facture annuelle. Ainsi, la mise en place d'un système de vidéoconférence à desti-

nation de 6.500 collaborateurs a permis à KPN d'économiser 9 millions d'euros l'année dernière, tous frais confondus, y compris immobiliers.

Hierarchie plus souple

En regard, les frais d'équipement déboursés par les entreprises sont limités : fourniture d'un ordinateur et d'un téléphone portables, connexions à Internet et d'autres réseaux, participation à l'agencement du bureau (meubles par

exemple). Dans certains cas, les salariés reçoivent aussi un dédommagement pour leurs frais d'énergie, d'entretien et de ménage. Mais de toute façon, la loi ne permet pas à l'employeur de verser plus de 1.815 euros au télétravailleur tous les cinq ans. Une conjonction de facteurs extérieurs explique cet engouement des Néerlandais pour le télétravail. Pour commencer, la responsabilisation des salariés et une hiérarchie souple ont toujours fait partie de la culture des entreprises aux Pays-Bas. « Dans notre méthode de travail, l'efficacité se compte plus en terme de résultat que d'heures de travail », explique Jan Steyaert, auteur d'une enquête sur le sujet.

Mais c'est surtout une prise de conscience collective qui est à l'origine de ce phénomène grandissant. Au niveau macroéconomique, un rapport de l'OCDE avait pointé voilà deux ans la perte de concurrence internationale accusée par les Pays-Bas du fait d'un manque de mobilité de la population au sein de la principale région économique du pays : la Randstad. De fait, le pays est congestionné deux fois par jour par des centaines de kilomètres de bouchons sur les routes. Soit un coût de 7 milliards d'euros pour la collectivité en heures non productives et dégâts environnementaux.

Sous l'impulsion des collectivités locales, les entreprises sont aussi incitées à favoriser le télétravail ou à proposer des plages horaires flexibles à leurs salariés. Un certain nombre de chartes ont ainsi été conclues entre les principales agglomérations du royaume et les entreprises les plus en vue. Au total, 150 d'entre elles se seraient engagées à réduire le déplacement de leurs 500.000 salariés, notamment en les faisant « télétravailler ». L'objectif étant à terme de réduire de 10 % les embouteillages aux heures de pointe.

DIIDER BURG