

Améliorer la performance des entreprises, des organisations et des hommes

**Synertal**  
Notre valeur ajoutée, c'est votre performance

**Télé-travail et performance des entreprises**



04 mars 2008

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 1

**Conférence-débat CESI Entreprise**  
**"Comment le télétravail peut-il rendre l'entreprise encore plus performante" animée par Synertal**

**CESI Lyon - 19 avenue Guy de Collongue - 69134 ECULLY cedex**  
**[www.cesi-entreprises.fr](http://www.cesi-entreprises.fr)**

**Cesi-entreprises**, organisme de formation continue, forme les cadres, techniciens et agents de maîtrise :

- 300 formations inter-entreprises & 12 formations métiers en alternance
- 500 experts en gestion des compétences & 24 centres de formation en France
- 16 certifications professionnelles enregistrées au Répertoire National des Certifications

**Synertal – 55, chemin du cros du pont -13710 Fuveau**  
**tel: 08 79 36 87 24 – fax : 04 42 68 14 56 - [www.synertal.fr](http://www.synertal.fr)**

**Synertal** est une SARL. Son métier, l'amélioration durable des performances des entreprises, des organisations et des hommes.

Nos solutions sont élaborées à partir des 3 piliers de compétences :

- les systèmes d'information et de communication
- les systèmes de management
- les systèmes de veille et de capitalisation

L'activité de formation Synertal a été enregistrée le 28/2/06 sous le n°93131216113 auprès du Préfet de la Région Provence-Alpes Côte d'Azur.

**Améliorer la performance des  
entreprises, des organisations  
et des hommes**



## **Comment le télétravail peut-il rendre nos entreprises encore plus performantes ?**

- Peut-on gagner en productivité en diminuant les coûts par le travail à distance ?
- Dans quel type d'activité ou de fonction est-il possible (ou impossible) de mettre en œuvre efficacement du télétravail ?
- Quid des relations de management dans ce type de fonctionnement ?
- Quel développement actuel et futur et pourquoi ?
- Quelle proportion et quel rôle laisser au télétravail dans l'organisation de l'entreprise moderne ?

### **Le télétravail répond-t-il aux attentes des entreprises ? des salariés ? des deux ?**

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 2

Le télétravail se définit comme une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail. Le développement d'internet et la vulgarisation de l'outil informatique permettent ainsi d'avoir une relation d'affaires ou d'emploi sans contrainte d'espace, voire de temps.

Les nouvelles technologies simplifient ce mode de travail qui est de plus en plus utilisé.

Non sans questions et interrogations. A juste titre.

### **Le télétravail répond-t-il aux attentes des entreprises ? des salariés ? des deux ?**

Après sondage, la majorité des participants confirme que le télétravail répond aux attentes des salariés ET de l'entreprise.

Malgré ce constat, les faits prouvent que l'entreprise OU le salarié adhère au télétravail pour en tirer un profit personnel sans toujours analyser l'intérêt de l'autre partie.

## ➤ Le télétravail

### Sommaire



#### Partie 1 : Télétravail mode d'emploi

- Définition et typologie
- Législation
- Télétravail et développement durable
- Acteurs, Fonctionnement et Outils
- Avantages et inconvénients
- Retours d'expérience (avenant au contrat de travail)

#### Partie 2 : Télétravail et fonctions de l'entreprise

- Fonctions et métiers concernés et solutions associées
- a) Les fonctions de support
  - b) Les fonctions de management
  - c) Les fonctions opérationnelles

Cette intervention est structurée en 2 parties :

\* la **première partie** présente de façon interactive les fondamentaux du travail (ce qui faut savoir)

\* la **deuxième partie** présente sous forme de démonstration les différentes fonctions de l'entreprise vues sous l'angle du « télétravail »

Cette intervention est un **extrait d'un module de formation** plus complet (3 jours) allant jusqu'à des **misés en pratiques et misés en oeuvre** dans le contexte d'une société ou d'un groupe de salariés.

Nos interventions s'appuient systématiquement sur des retours d'expérience opérationnels capitalisés depuis plus de 10 ans. Et animés sous forme d'étude de cas.

## ➤ Le télétravail

UN FREIN A L'ECOUTE, NOS CERTITUDES !



• Pas une vérité unique en télétravail. Ça dépend du contexte de chacun, du métier, du secteur, de l'organisation, ...

• Approches, ... différentes selon les sociétés (culture, stratégie)

### CERTITUDES, non. CONVICTION, oui!



#### SME NETWORK

- \* amélioration de la performance des entreprises, organisations et hommes
- \* créée en jan 2006
- \* fonctionnant en télé-travail collaboratif
  
- \* 12 TPE confirmées
- \* mutualisation & complémentarité
- \* partage de valeurs
- \* France & Europe (Italy, UK, ...) & Canada

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 4

Le retour d'expérience exprimé est issu de l'expérience de Synertal et de ses partenaires qui mettent en oeuvre le télétravail au quotidien depuis plus de 2 ans.

### Pas de certitudes

Cette intervention n'a pas pour objectif de présenter la règle absolue en matière de télétravail mais plutôt le retour d'expérience du fonctionnement de SYNERTAL tant entre les 4 salariés qu'avec ses partenaires et ses clients.

Le contexte de chacun, les métiers, les mentalités, l'historique de chacun, ... rendent la mise en oeuvre du télétravail plus ou moins simple.

Le télétravail est de plus un sujet récent ... mais d'avenir.

### Synertal, convaincu au quotidien par le travail:

Synertal utilise le télétravail de manière quotidienne. Etant ainsi conscient des avantages mais également des inconvénients du télétravail.



Nos prestations sont des solutions sur-mesure et adaptées au contexte et au besoin, avec un accompagnement dans leur mise en oeuvre pour l'atteinte des objectifs prévus et le transfert de savoir-faire.

Et notre métier combinant systèmes de management, systèmes d'information et de communication et systèmes de veille et de capitalisation facilite la mise en oeuvre du télétravail au sein de notre société et de notre réseau de partenaire.

Améliorer la performance des entreprises, des organisations et des hommes

**Synertal**  
Notre valeur ajoutée, c'est votre performance

# TELETRAVAIL, MODE D'EMPLOI



groupe  
**cesi**

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 5

Il y a peu de texte, règles, normes, standards, ... qui encadre ou aide à la mise en oeuvre du télétravail.

### Pourquoi ?

Parce que ce sujet est « jeune » (moins de 10 ans). C'est pourtant l'avenir de notre société. C'est pourtant une contribution significative au développement durable.

### Mais alors comment faire ?

Quelques règles simples et de bon sens :

- \* une relation équilibrée entre les parties prenantes
- \* relation formalisée par un simple avenant
- \* et surtout s'intéresser au télétravail sous les 3 angles : les hommes, le fonctionnement et les outils sans réduire le télétravail « à la simple mise en place d'outils »

## ➤ Le télétravail

### Définitions et typologie



“ Le télétravail est une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat ou d'une relation d'emploi, dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est affectué hors des locaux de façon régulière.”

Accord-cadre européen de juillet 2002

Accord national interprofessionnel du 19 juillet 2005

Arrêté du 15 juin 2006 : mise en oeuvre de l'accord national

Les principales formes de télétravail :

- Le télétravail à domicile
- Les travailleurs nomades
- Les télécentres
- Le travail en réseau

Rapport au premier ministre de Pierre Morel le 7 novembre 2006

### Le télétravail est-il réglementé, encadré ?

CESI Conférence “le télé-travail” par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 6

#### Le télétravail à domicile :

“Le salarié peut travailler à domicile grâce aux nouvelles technologies, puisqu’il peut avoir accès plus facilement à son environnement de travail.”

#### Les travailleurs nomades :

“Tout en conservant un poste de travail physique au sein de l’entreprise, le salarié peut utiliser les technologies de l’information et les outils de travail mobiles pour travailler depuis n’importe quel lieu.”

#### Les télécentres :

“Dans ce cas de figure, le salarié de l’entreprise travaille à distance de son équipe dans des télécentres où sont également présents des salariés d’autres entreprises. Il y dispose d’un poste de travail à partir duquel il peut aisément communiquer avec son entreprise.”

#### Le travail en réseau :

“Dans ce cas de figure, le salarié est localisé dans un site géographique, mais il relève d’un manager localisé dans un autre site, voire travaille dans une équipe relevant d’un autre site. Les nouveaux outils techniques... permettent la formation d’une équipe virtuelle établie sur différents sites.”

## ➤ Le télétravail

### Avenant contrat de travail (REX)



- Confidentialité du télétravailleur
- Conditions de travail du télétravailleur (joignabilité, déplacement en cas de besoin, hygiène & sécurité)
- Durée du travail (outil de mesure, identification des heures supplémentaires,...)
- Local affecté au travail (Accord du propriétaire, assurance,...)
- Equipement du télétravailleur (propriété de l'employeur, propriété de l'employé, contrôle de l'équipement,...)
- Indemnité compensatrice pour le télétravailleur (électricité, chauffage, assurance,...)

### Une relation équilibrée employeur - salarié

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 7

### **Pourquoi faire un avenant au contrat de travail ?**

- le télétravail est une organisation pour réaliser les mêmes tâches et activités que dans l'entreprise. Donc cela ne remplace pas le contrat de travail.
- pour avoir un cadre juridique
- pour permettre facilement un retour en arrière, si l'expérience n'est pas concluante.

### **Pourquoi une indemnité compensatrice pour le télétravailleur ?**

- Car le télétravailleur va avoir des **frais supplémentaires** par rapport à son collègue travaillant dans les locaux de l'entreprise (quote part charges du local affecté au télétravail, électricité, chauffage, ...).

NB: En moyenne **entre 70 et 120 €** en fonction du matériel personnel utilisé par le salarié (connexion ADSL, ordinateur, scanner, ...)

### **Le mise en oeuvre du télétravail dans une entreprise, nécessite une véritable conduite de projet qui implique :**

- les télétravailleurs et leur manager
- les responsable des ressources humaines, mais aussi de manière moins direct :
- les collaborateurs des télétravailleurs
- les clients

Les interactions entre les différents acteurs sont autant de problématiques qu'il faut analyser et pour lesquelles il faut apporter des solutions pour que le **projet "télétravail"** soit un succès.

## ➤ Le télétravail

Télétravail et développement durable



Télétravail =

- \* Diminution des trajets en voiture
- \* Désengorgement des transports en commun
- \* Diminution de la consommation de papier
- \* Meilleure compatibilité vie professionnelle-vie privée
- \* Augmentation de la consommation électrique (et chauffage)

Etude Consumer Electronic Association (CEA) aux USA 2007 :

3,9 millions de télétravailleurs aux USA (au moins un jour/sem)  
= 3,2 milliard de litres d'essence en moins (trajet de 10km)  
= 14 millions de tonnes de CO2 en moins  
= 2 millions de voitures en moins.

**51% de CO2 en moins pour une journée par semaine de télétravail.**

**Et vous, qu'en pensez-vous (avantages, inconvénients) ?**

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 8

Les chiffres présentés sont issus d'une étude américaine car à notre connaissance, il n'existe pas à ce jour d'étude française ou européenne sur le sujet.

Mais il est prévu des assises du télétravail en décembre 2008 et des études sur le sujet devrait paraître d'ici là..


Réunion de préparation des assises prévue le 28 mars 2008 :

<http://www.zevillage.net/2008/02/tltravail-collo.html>



## > Le télétravail

### Avantages et inconvénients



---

**> FORCES:**

- **Effizienz, Flexibilität, Reaktivität**
- **Echange facilité d'information**
- **La bonne info au bon endroit**
- **Motivation des salariés**
- **Culture de partage et échange**

**> OPPORTUNITÉS:**

- **Avantage concurrentiel (clients, candidats, ...)**
- **Facilité de déploiement et d'amélioration**
- **Réduction du cycle de vie**
- **Responsabilisation des acteurs**

**> FAIBLESSES :**

- **Couteux**
- **Nécessité de former les salariés**
- **Nécessaire discipline, règles & confiance**
- **Sécurité**
- **Capacité de stockage**
- **Organisation peu humaine**

**> MENACES :**

- **Difficile à maintenir et gérer**
- **Dépendance des technologies**
- **Loi et réglementation**
- **Piratage, corruption, perte, ... de l'information**


CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 9

Les avantages et inconvénients sont présentés sous forme de matrice SWOT (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces).

Les points en orange sont des thèmes de débat et d'échange d'expérience avec les participants.

Car il n'y a pas de vérité sur le télétravail et l'expérience prouve que ces points en orange sont particulièrement contradictoires d'un contexte à l'autre.

## > Le télétravail



Arguments pour le télétravail

---

<p>&gt; <b>Pour les salariés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gain en efficacité</li><li>▪ Souplesse, autonomie</li><li>▪ Attention accrue de l'employeur pour son travail</li></ul> <p><b>Les plus</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Monter en compétence</li></ul>	<p>&gt; <b>Pour les clients:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Réduction du prix de revient (pas de frais et temps de déplacement, plus de valeur ajoutée)</li><li>▪ Pas d'aléas liés aux grèves, intempéries, accidents de transport, ...</li><li>▪ Respect des délais</li></ul> <p><b>Les plus</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Facturation à la performance</li></ul>
--	---

> **Pour l'employeur :**

- Réduction des charges locatives, des frais de déplacement, des taxes de transport
- Stabilité des ressources humaines (motivation, implication, plaisir, ...)
- Dynamiser son entreprise, service, équipe...

**Les plus**

- Rémunération à la performance

**Un contrat de confiance entre les parties**

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 10

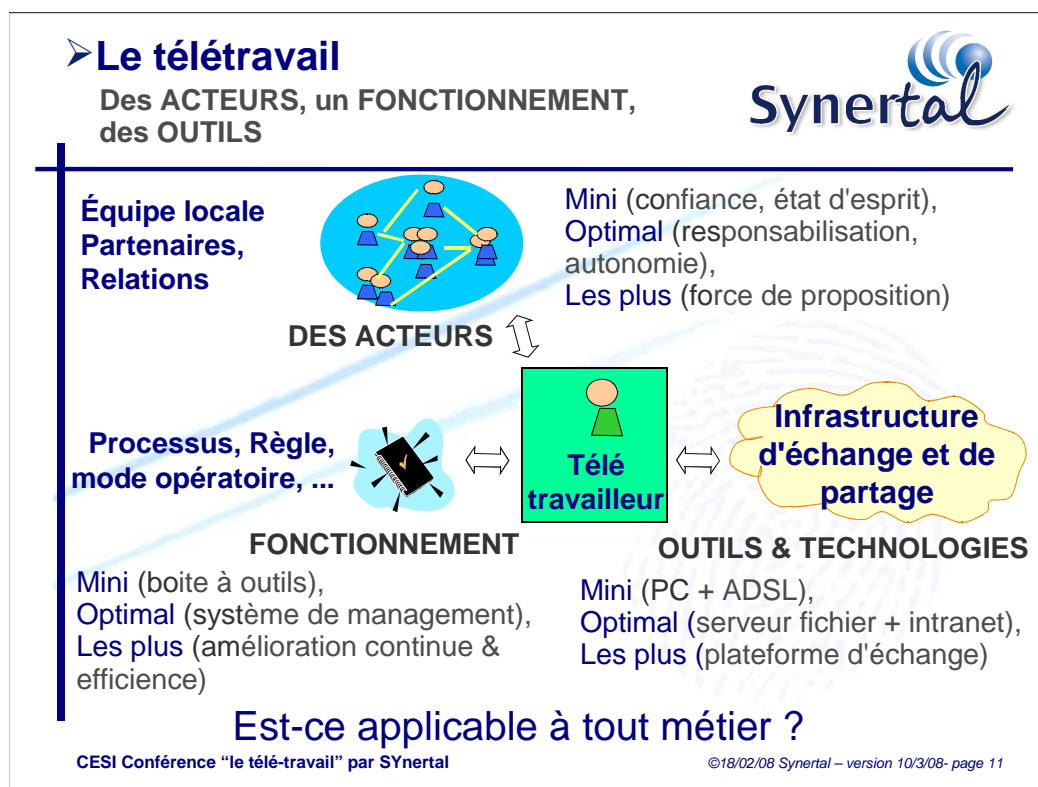
Lorsqu'on est intéressé et/ou convaincu par le télétravail, il faut souvent convaincre l'autre partie.

Quelques arguments sont présentés ici. Mais le plus important n'est pas là.

Le plus important est d'établir une relation de confiance aux intérêts partagés entre les parties prenantes.

Une confiance partagée entre :

- \* l'employeur et son salarié
- \* le client et son fournisseur



### Comment mettre en oeuvre le télétravail ?

#### Les 3 axes de travail : les acteurs, le fonctionnement, les outils

On croit souvent que la mise en place du télétravail se résume à faire travailler les salariés chez eux en leur mettant à disposition (ou pas) quelques moyens bureautiques et une connexion au réseau de l'entreprise.

La réalité d'un télétravail réussi est toute autre. Par priorité décroissante, il faut s'intéresser :

- \* aux acteurs concernés (salarié ET employeur)
- \* au mode de fonctionnement spécifique du télétravail
- \* et enfin aux outils et technologies

#### Pourquoi cette importance des acteurs ?

Télétravailler est un état d'esprit avant tout. Une prise de conscience préalable des avantages-inconvénients de CHAQUE partie prenante. Et une relation de confiance qui doit s'établir AVANT tout télétravail.

#### Pourquoi un mode de fonctionnement spécifique ?

Télétravailler nécessite de bien définir le cadre de chaque activités/projet, de bien piloter et de bien mesurer. C'est certes utile à toute société qui fonctionne de façon classique mais c'est indispensable à tout télétravail.

## ➤ Le télétravail

### Métiers et fonctions concernés



- métiers de l'informatique
- métiers administratifs et de gestion
- métiers de recherche et de conception
- métiers de la communication, de l'information et de la traduction
- métiers du marketing
- professions du conseil et du consulting
- métiers du juridique
- professions commerciales itinérantes
- Pour partie, professions de la formation
- services après vente
- ...

Tous les métiers ne peuvent pas (encore) se pratiquer en télétravail.


Les métiers de **prestation intellectuelle** et les **métiers itinérants** s'y prêtent particulièrement bien.

La liste n'est qu'indicative pour donner quelques idées.

Améliorer la performance des entreprises, des organisations et des hommes

**Synertal**  
Notre valeur ajoutée, c'est votre performance

# TELETRAVAIL ET FONCTIONS DE L'ENTREPRISE



©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 13

CESI Conférence “le télé-travail” par SYNertal

Une entreprise est **un tout cohérent**. Et ce tout cohérent est concerné par le télétravail.

Nous avons choisi de décortiquer la mise en place du télétravail dans l'entreprise **sous l'angle des « fonctions »** de l'entreprise.

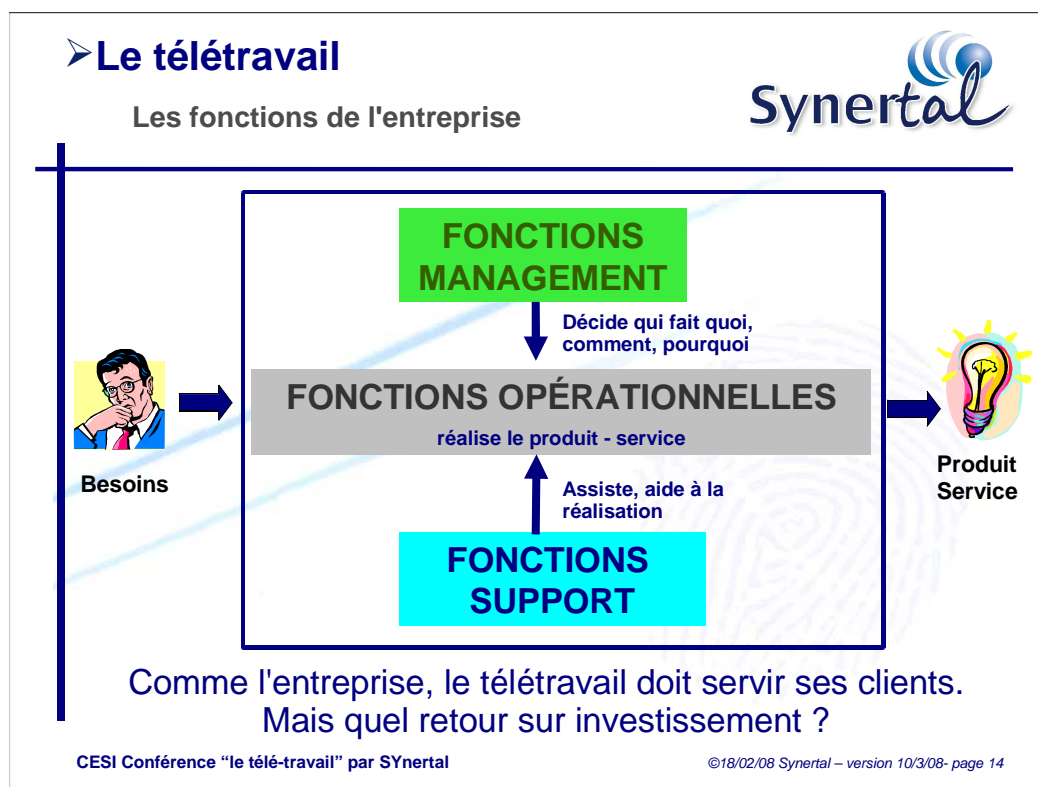
Pour chaque fonction, nous présentons quelques retours d'expérience de mise en oeuvre du télétravail.

Sous forme de **présentation de solutions**.

Nous avons opté pour la présentation de **solutions simples et peu coûteuses** (par exemple, issus du monde du « logiciel libre » pour les applications informatiques).

### **Pourquoi ces solutions et pas d'autres ?**

- \* **l'efficience** étant le métier de Synertal, nous recherchons quotidiennement les mises en oeuvre les plus efficaces possibles
- \* la **veille et la capitalisation** sont un des piliers de compétence de Synertal, ce qui nous permet de capter directement et via notre réseau de partenaires, les pratiques et retours d'expérience
- \* les systèmes d'information et de communication étant également un pilier de compétence de Synertal, nous testons nous même le côté pratique des solutions qui nous paraissent les plus pertinentes (dans un contexte donné).



### Mais quelles sont les grandes fonctions de l'entreprise ?

- Les fonctions opérationnelles
- Les fonctions de management (pilotage)
- Les fonctions support (aide à l'opérationnel)

Elles sont toutes **impliquées et concernées** dans la mise en oeuvre du télétravail

### Comme le télétravail, la vocation de toute entreprise est de servir ses clients

Quels sont les « clients » (bénéficiaires) du télétravail que nous souhaitons mettre en place ?

Quels sont les **attentes et besoins** de CHACUN ?

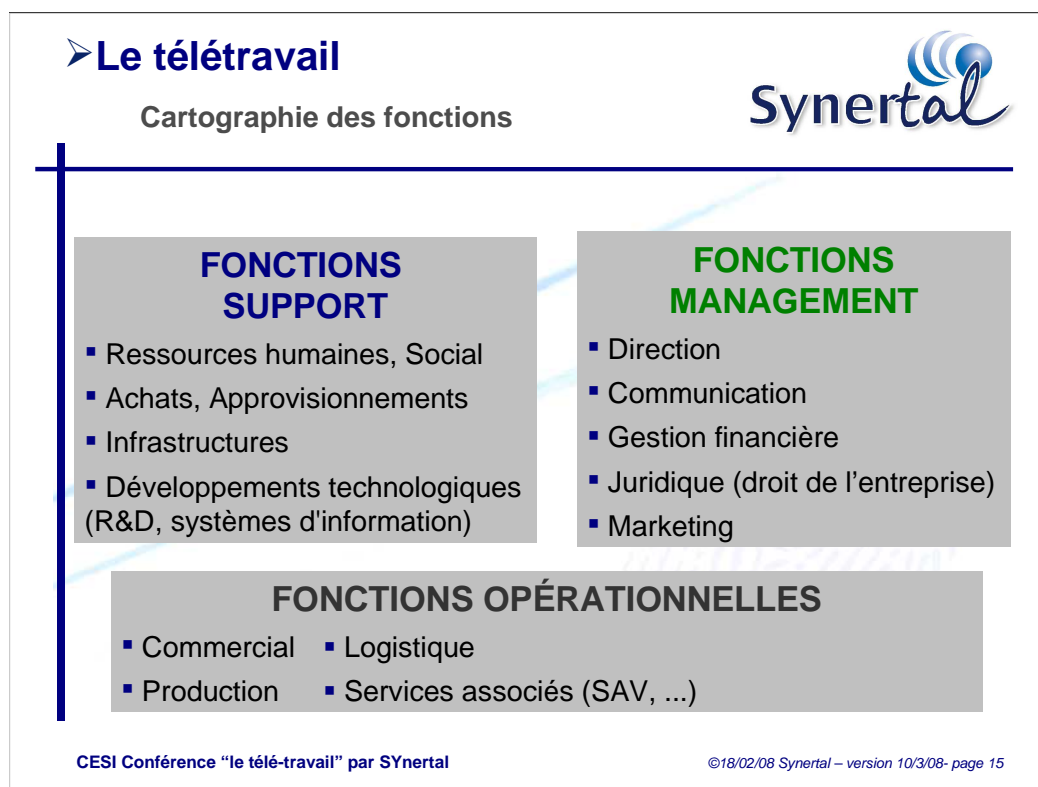
Quel **produit ou service** va-t-on mettre en place pour servir ses télétravailleurs ?

### L'inévitable mesure du retour sur investissement.

Dès la mise en oeuvre du télétravail, on arrive assez vite à déterminer l'investissement nécessaire (en temps, €, ...).

Il faut alors immédiatement se poser la question de la mesure du retour sur investissement (quels gains?) : en terme de motivation, d'économies financières, d'efficacité, de résultats projet-client, ...

Et **soyons objectifs** ... pour **garder la confiance des parties**



La présentation des fonctions de l'entreprise est adaptée de la chaîne de la valeur de Michael Porter.

### PRECISIONS sur la chaîne de la valeur de Porter :

Michael Porter, né en 1947, est un professeur de stratégie d'entreprise de l'université Harvard, spécialiste également de l'économie du développement

**La chaîne de valeur** : Chaque entreprise peut être considérée comme le maillon d'une chaîne, ou filière, au sein de laquelle elle cherche à construire son avantage concurrentiel

Pour en savoir plus : cf livre "L'avantage concurrentiel » de Michael Porter.

## ➤ Le télétravail

### Fonctions Support



#### Développements technologiques (R&D, Systèmes d'info)

Étudier, tester et essayer de nouvelles idées, de nouveaux matériaux, de nouvelles formes et moyens de production, de communication, de commercialisation, ...

- Style, Maquettage, Prototypage
- Conception du produit/service (CAO)
- Conception des installations & moyens de production
- Conception, développement, exploitation, maintenance de l'informatique (réseau, ordinateurs, logiciels, ...)

#### Impacts et solutions télétravail

- Toutes les activités qui ne nécessitent pas une présence physique peuvent être réalisées en télétravail.
- En informatique : Prise de commande à distance (VNC), un produit Plug & Play, Réseau virtuel (VPN),...

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 16

Nous traitons ici du télétravail pour la fonction « Développements technologiques (R&D, Systèmes d'info) », une des fonctions SUPPORT de l'entreprise.

#### Qu'est ce que cette fonction « développements technologiques » ?

Cette diapositive définit globalement la fonction et les principales activités qui la constituent.

#### Compatibilité "Développement technologique" et "télétravail" ?

La pratique du télétravail pour cette fonction est souvent possible puisque intellectuelle par nature (conception, R&D, développement informatique, ...).



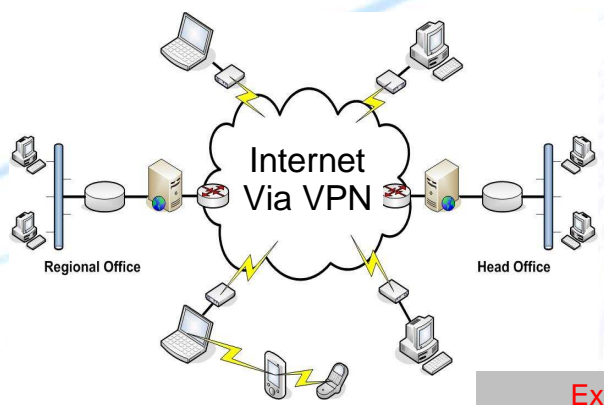
➤ **Le télétravail**

Virtual Protocol Network

**Synertal**

**Chiffrement des données circulant sur internet**

- Accès aux différentes applications informatiques de l'entreprise



- Serveur de fichiers.
- Mail, Intranet
- Visioconférence
- Applications Web
- Progiciel de gestion intégré (ERP)

**Exemple Open VPN**

CESI Conférence “le télé-travail” par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 17

### Quelle solution peut être utilisée pour mettre en oeuvre le télétravail dans la fonction « Développements technologiques (R&D, Systèmes d'info) » ?

Nous avons opté par une **solution essentielle du télétravail** puisque qu'elle permet d'être connecté au réseau de l'entreprise comme si on était physiquement au bureau (même droits, mêmes accès aux fichiers, même accès aux applications, ...)

Le **VPN** est une simple application qui utilise un certificat de cryptage.

Différents **niveaux de sécurité** peuvent être mis en oeuvre :

- Je connais : mot de passe
- Je possède : une clef usb, une carte, un badge...
- Je suis : biométrie.

#### **Exemple de mise en oeuvre (démonstration dans le contexte Synertal & Co)**

La démonstration de mise en oeuvre faite en séance s'appuie sur **Open VPN**.

Les **activités de veille de Synertal** nous permettent de dire que OpenVPN est une **solution reconnue** par la communauté

Elle apporte les **garanties** de sécurité et cryptage avec une **dégradation acceptable des performances**.

## ➤ Le télétravail

### Fonctions Support



#### Infrastructures

Garantir la sécurité, effectuer la maintenance des infrastructures (installations, bâtiments, équipements, ...)

- Gestion des biens immobiliés
- Services généraux
- Gestion du parc informatique
- Sécurité des locaux, des personnes, des données...

#### Impacts et solutions télétravail

- Moins de biens immobiliés, moins de besoins des services généraux.
- Complexité accrue pour la gestion du parc informatique et la gestion de la sécurité (prise en main distante -VNC)

Nous traitons ici du télétravail pour la fonction « Infrastructures », une des fonctions SUPPORT de l'entreprise.

#### Qu'est ce que cette fonction « infrastructures » ?

Cette diapositive définit globalement la fonction et les principales activités qui la constituent.

#### Compatibilité “Infrastructures” et “télétravail” ?

La pratique du télétravail pour cette fonction est souvent possible puisque c'est essentiellement une fonction de coordination, supervision, suivi, ... ne nécessitant pas toujours une présence physique.

## ➤ Le télétravail



Exemple : La Prise de contrôle à distance

### Prendre le contrôle d'un ordinateur à distance

- Maintenance, dépannage, inventaire ...
- Formation utilisateur, démonstration ...



CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 19

### Quelle solution peut être utilisée pour mettre en oeuvre le télétravail dans la fonction « Infrastructures » ?

Lorsqu'on gère les infrastructure et notamment ici lorsqu'on gère les équipements informatiques, il est très souvent nécessaire de prendre le contrôle d'un ordinateur distant pour installer un logiciel, paramétrer son utilisation, en faire une démonstration, résoudre un problème technique, ...

Nous avons donc opté ici de présenter une solution de prise de main à distance.

#### Exemple de mise en oeuvre (démonstration dans le contexte Synertal & Co)

La démonstration de mise en oeuvre faite en séance s'appuie sur TightVNC.

La base de capitalisation de Synertal recense de nombreuses solutions de prise de main à distance tant solutions propriétaires que libres.

TightVNC répond aux besoins en terme de performance et simplicité d'utilisation.

Dans le cadre de ces activités R&D (<http://www.synertal.fr/joomla/content/view/123/65/>), Synertal teste actuellement une nouvelle solution encore plus simple (accessible via un navigateur donc sans déploiement ni installation de client).

## ➤ Le télétravail

### Fonctions de Management



#### Direction

Décider des orientations, des objectifs à atteindre et de la manière d'y parvenir :

- Stratégie (anticipation, décision, orientation...)
- Leadership (arbitrage, pédagogie, management,...)
- Gouvernance

#### Impacts et solutions télétravail

- Implication dans la mise en oeuvre du télétravail dans l'entreprise (montrer l'exemple, promouvoir,...)
- Renforcement du suivi des activités en mode projet.
- Les activités de direction sont bien souvent déjà en télétravail.

Nous traitons ici du télétravail pour la fonction «**Direction**», une des fonctions de **MANAGEMENT** de l'entreprise.

#### Qu'est ce que cette fonction «**Direction**» ?

Cette diapositive définit globalement la fonction et les principales activités qui la constituent.

#### Compatibilité «**Direction**» et «**télétravail**» ?

La **pratique du télétravail pour cette fonction** est **indispensable** lorsqu'on fonctionne en télétravail avec ses équipes et salariés. Il s'agit de suivre les activités, mesurer les résultats, manager ses équipes, leur mettre à disposition les process-méthodes-...de travail ... et tout cela à distance.

## ➤ Le télétravail

Exemple : La gestion des informations



### Partage cohérent, efficace et maîtriser des informations, documents, règles, projets, contacts, ...

- Suivi et documentation projets
- Règles de fonctionnement et formulaires de l'entreprise



- Conteneurs d'informations
- BD couplée avec un serveur de fichier
- Indexation de toutes les données

**Exemple Extract**  
(gestion intégrée des données de l'entreprise)

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08 - page 21

### Quelle solution peut être utilisée pour mettre en oeuvre le télétravail dans la fonction « Direction » ?

La Direction a besoin de transmettre à ces télétravailleurs encore plus qu'aux autres, tout ce qui leur est utile pour **travailler de façon efficace, cohérente et partagée** comme par exemple:

- \* les informations sur la **stratégie** de l'entreprise (objectifs, offres, résultats opérationnels et financiers, plaquettes, manuels, ...)
- \* le **système de management** (modèles et standards de travail, procédures, indicateurs et tableau de bord, processus, ...)
- \* un **espace de travail** par projet-action, .... pour suivre l'avancée des projets, accéder aux résultats, ....

### Exemple de mise en oeuvre (démonstration dans le contexte Synertal & Co)

La démonstration de mise en oeuvre faite en séance s'appuie sur **Extract**.

Extract est un produit développé par Synertal pour ses propres besoins. C'est un outil web de gestion **intégrée** des données de l'entreprise. Il fonctionne dans un navigateur internet comme un **explorateur intégré de dossiers et de documents** (documents de travail, contacts, clients, projets, veille et gestion des connaissances, processus, enregistrements, ...).

Il permet le **partage maîtrisé** (droit d'accès) des informations avec tous les acteurs de l'entreprise (salariés, associés, direction, partenaires, ...)

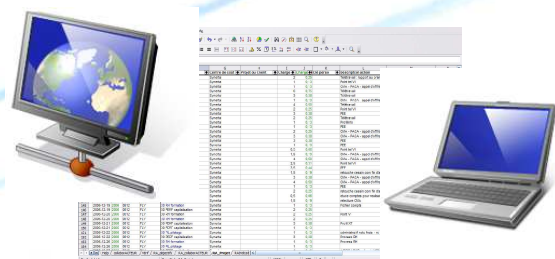
## ➤ Le télétravail

Exemple : La gestion des temps et des activités



### Suivre les activités des collaborateurs

- Connaître le prévisionnel, les objectifs du télétravailleur
- Suivre les activités au jour le jour du télétravailleur
- Avoir la consolidation des temps par affaire et activité



- Tableur avec différent onglet
- Mesurer la rentabilité d'une affaire en incluant les temps travaillés

Exemple Rapport d'activité (tableur)

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 22

### Quelle solution peut être utilisée pour mettre en oeuvre le télétravail dans la fonction « Direction » ?

Comme nous l'avons précisé à plusieurs reprises, il est fondamental pour la Direction d'encadrer (piloter, mesurer, suivre) l'activité du télétravailleur tant sur le plan légal que sur le plan opérationnel. D'où l'importance du rapport d'activité.

#### Exemple de mise en oeuvre (démonstration dans le contexte Synertal & Co)

La démonstration de mise en oeuvre faite en séance s'appuie sur un rapport d'activité réalisé sur un simple tableur.

Le rapport d'activité est constitué des onglets suivants :

- feuille "Objectifs" : ensemble des actions à mener par le télétravailleur en accord avec sa direction
- feuille "Prévisionnel" : calendrier du télétravailleur (travail, congés, formations), déplacements prévus, indicateurs de motivation journaliers
- feuille "Réalisé" : affectation du temps passé quotidiennement par le télétravailleur par code activités, code client, code projet, ...
- feuille "Synthèse" : tableau de synthèse sur le réalisé en fonction des projets et des activités. Identification également des temps passé voire des heures supplémentaires.
- feuille "Analyse" : compte-rendu mensuel du manager concernant le rapport d'activité du télétravailleur (suivi, recadrage, re-définition, ...).

## ➤ Le télétravail

### Fonctions de Management



#### Communication

Prendre la parole pour promouvoir l'image de l'entreprise en interne, en externe et au niveau institutionnel.

- Interne : valorisation, diffusion d'infos, appartenance
- Externe : client, fournisseur, partenaires...
- Publicité, Networking, Lobbying...
- Communication financière
- Communication de crise
- Communication événementielle

#### Impacts et solutions télétravail

- Communication interne plus difficile surtout pour le renforcement du sentiment d'appartenance du salarié.
- Utilisation Extranet, Wiki, Blog, Forum de discussion, Chat.
- Renforcement des outils de collecte d'information à distance

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 23

Nous traitons ici du télétravail pour la fonction «Communication», une des fonctions MANAGEMENT de l'entreprise.

#### Qu'est ce que cette fonction «Communication» ?

Cette diapositive définit globalement la fonction et les principales activités qui la constituent.

#### Compatibilité "Communication" et "télétravail" ?

La pratique du télétravail pour cette fonction est **habituelle** puisqu'il s'agit en permanence d'échanger avec un grand nombre d'acteurs situés en différents lieux et de diffuser de l'informations à un grand nombre d'acteurs.

Même si les moyens technologiques facilitent le contact, rien ne remplace le **contact physique**. Qui prend avec le télétravail une autre dimension :

- \* des rencontres "festives" (restaurant, sorties, ...) plus fréquentes et plus sympas
- \* des rencontres professionnelles mieux préparées et plus efficaces

## ➤ Le télétravail

Exemple : La VisioConférence



### Organiser une réunion à distance

- L'écrit (chat), l'audio (téléconférence), la vidéo (visioconférence)



- Une réunion à plusieurs.
- Présenter des documents
- Utiliser un tableau blanc

Exemple EVO  
<http://evo.caltech.edu/>

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 24

### Quelle solution peut être utilisée pour mettre en oeuvre le télétravail dans la fonction « Communication » ?

Visio-conférence, chat, Wiki, audioconférence, ... sont autant de moyens qui peuvent être utilisés en télétravail pour **garder un contact** avec les autres salariés de la société.

Même si le **contact physique** reste un moyen à ne pas négliger.

### Exemple de mise en oeuvre (démonstration dans le contexte Synertal & Co)

La démonstration de mise en oeuvre faite en séance s'appuie sur **EVO**. Evo est d'après Synertal, un des seuls outils qui apporte :

- \* des **fonctionnalités complètes** (réservation de salle, mode presentation diaporama, acces à un tableau blanc, ...)
- \* avec des **performances correctes** et issue du **monde du libre**.
- \* **via un navigateur** uniquement (sans installation de client)

**Inconvénient** de EVO: les serveurs sont hébergés aux USA

C'est pourquoi **Synertal** reste en **veille et teste** actuellement d'autres solutions qui voient le jour (par exemple: **Jabber**, les prochaines versions devraient intégrer des outils de visioconférence)



## ➤ Le télétravail

### Fonctions de Management



#### Gestion financière

Définir et suivre pourquoi, comment et quand l'argent est utilisé pour les activités de l'entreprise

- Comptabilité (générale, analytique, budgétaire)
- Gestion du personnel et des paies
- Administration des ventes
- Trésorerie, Contrôle de gestion, Consolidation

#### Impacts et solutions télétravail

- Une des fonctions les plus simple pour les télétravailleurs
- Aujourd'hui les grands comptes utilisent des ERP financier qui permettent un accès distant sur les différents sites de l'entreprise.

Nous traitons ici du télétravail pour la fonction «Gestion financière», une des fonctions MANAGEMENT de l'entreprise.

#### Qu'est ce que cette fonction «Gestion financière» ?

Cette diapositive définit globalement la fonction et les principales activités qui la constituent.

#### Compatibilité "Gestion financière" et "télétravail" ?

La pratique du télétravail pour cette fonction est souvent possible puisque :

- \* il s'agit de prestations intellectuelles,
- \* cette fonction ne nécessite pas de présence physique,
- \* elle fait intervenir un nombre important d'acteurs différents.

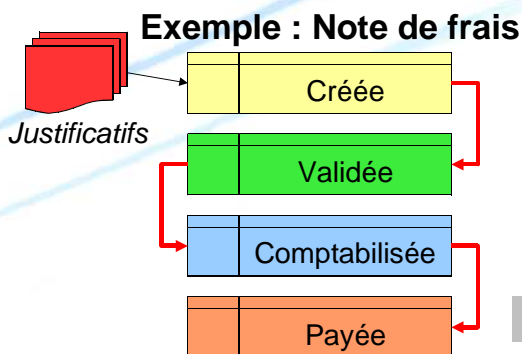
## ➤ Le télétravail

Exemple : Gestion administrative et financière



### Une information qui circule dans de nombreuses fonctions de l'entreprise.

- Salarié, Manager, Comptable, Contrôle de gestion, Gestion du personnel.



- Nombreux acteurs
- Process devant être le plus court au niveau délai
- Gain de productivité dans la chaîne important

Exemple Tiny ERP

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 26

### Quelle solution peut être utilisée pour mettre en oeuvre le télétravail dans la fonction « Gestion financière » ?

Les "ERP" de gestion financière ne manquent pas. Synertal a testé 6 solutions d'ERP du libre (plateforme de test accessible selon besoins) dans le cadre de systèmes de pilotage financier pour TPE (voir <http://www.synertal.fr/joomla/content/view/full/16/46/>)

Dans la dimension « télétravail », l'ERP est par nature accessible à distance et partagé. Il permet alors meilleure répartition des rôles de chacun (direction, managers, comptable, expert comptable, Dir Financier, ...).

#### Exemple de mise en oeuvre (démonstration dans le contexte Synertal & Co)

La démonstration de mise en oeuvre faite en séance s'appuie sur **TinyERP**.

**Modules disponibles** dans Tiny ERP : comptabilité, ressources humaines, CRM, gestion de production, gestion d'inventaire, gestion des achats, gestion commerciale, gestion du personnel (feuille de temps, notes de frais, ...), gestion de projet.

**Avantage** : C'est un ERP complet en licence GPL (<http://tinyerp.com/>) c'est à dire pas de frais de licences utilisateurs, pas de frais de maintenance, disponibilité permanente des sources.

**Inconvénient** : Pour mettre en oeuvre TinyERP, il est nécessaire de maîtriser les notions de paramétrage.

Nous avons mis en oeuvre TinyERP dans le cadre du système financier de Synertal. Ce qui nous a conduit à capitaliser des retours d'expérience sur le paramétrage et à participer à la communauté de développement

## ➤ Le télétravail

### Fonctions opérationnelles



#### Commercial

Vendre les produits ou les services aux clients.

- Transformer des prospects en clients
- Gestion de la relation client (fidélisation)

#### Impacts et solutions télétravail

- Fonctions souvent nomade (force de vente)
- Utilisation des call center
- Les outils de gestion de relation client (CRM) peuvent être utilisés par des télétravailleurs.
- Ordinateur portable, smartphone, mini-pc, clef USB.

Nous traitons ici du télétravail pour la fonction «Commerciale», une des fonctions OPERATIONNELLE de l'entreprise.

#### Qu'est ce que cette fonction «Commerciale» ?

Cette diapositive définit globalement la fonction et les principales activités qui la constituent.

#### Compatibilité "Commerciale" et "télétravail" ?

La pratique du télétravail pour cette fonction est habituelle car les commerciaux sont bien souvent itinérants et ont besoin d'un accès direct à leur « bureau » sans être physiquement présents dans la société.

## ➤ Le télétravail

Exemple : Le bureau dans la poche



### Etre à même de travailler depuis n'importe quel PC.

- Sur une clef USB avoir tous les outils nécessaires pour travailler
- Votre bureau en permanence avec vous



- Lecteur E-mail
- Navigateur Web
- Traitement de texte, tableur, présentation
- Antivirus, cryptage de donnée...

Exemple Framakey

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 28

### Quelle solution peut être utilisée pour mettre en oeuvre le télétravail dans la fonction « Commercial » ?

Le **bureau mobile** est le rêve de tout commercial, télétravail par nature et par essence même du métier. Télétravailleur sans le savoir ?

Une **simple clé USB** pour reproduire (sur n'importe quel ordinateur client ou de passage) son propre environnement de travail, accéder à ses documents, ...).

#### Exemple de mise en oeuvre (démonstration dans le contexte Synertal & Co)

La démonstration de mise en oeuvre faite en séance s'appuie sur **FramaKey**.

Un commercial se déplace souvent avec son propre ordinateur (c'est aussi le cas pour tout consultant senior Synertal). Donc ça n'a que **peu d'intérêt**?

Si comme pour Synertal, votre analyse de risques identifie un risque possible sur la perte du PC portable et la **nécessité de devoir continuer les activités opérationnelles**, la solution de bureau mobile devient alors intéressante.

**Peu de solutions** existent à ce jour dans ce domaine (2 solutions).

**Contrainte Framakey** = la clé USB bootable doit tourner sur **Windows**.

C'est pourquoi Synertal reste en veille sur des solutions qui nous permettraient d'être **indépendant de tout système d'exploitation**.

**Améliorer la performance des  
entreprises, des organisations  
et des hommes**

**Synertal**  
*Notre valeur ajoutée,  
c'est votre performance*

## QUESTIONS-REPNSES-ECHANGES



Améliorer la performance des  
entreprises, des organisations  
et des hommes



**Merci**

Pour vos réponses au  
questionnaire de préparation  
Pour votre attention  
Pour votre participation



**Frédéric Levy**  
[frédéric.levy@synertal.fr](mailto:frédéric.levy@synertal.fr)

**Vincent IACOLARE**  
[vincent.iacolare@synertal.fr](mailto:vincent.iacolare@synertal.fr)

[www.synertal.com](http://www.synertal.com)

CESI Conférence "le télé-travail" par SYNertal

©18/02/08 Synertal – version 10/3/08- page 30

### Intervention réalisée par :

**Frédéric LEVY** : [frederic.levy@synertal.fr](mailto:frederic.levy@synertal.fr)

11 d'ans d'expérience en conseil en innovation et technologies  
Spécialisé dans la gestion de projet en système d'information  
Acteur de la mise en oeuvre du télétravail chez Synertal  
Chef de projet depuis 2001

**Vincent IACOLARE** : [vincent.iacolare@synertal.fr](mailto:vincent.iacolare@synertal.fr)

20 d'ans d'expérience en conseil en innovation et technologies  
Dont pendant 5 ans, Dir Systèmes d'Information, Qualité, Organisation  
au sein d'un groupe européen de de conseil  
Chef de projet, manager et auditeur depuis 1997

**Synertal – 55, chemin du cros du pont -13710 Fuveau**  
tel: 08 79 36 87 24 – fax : 04 42 68 14 56 - [www.synertal.fr](http://www.synertal.fr)  
« notre valeur ajoutée c'est votre performance »