



Nicolas Guyart

■ Quels sont les atouts du télétravail ?

Le télétravail apporte des avantages pour les entreprises : absentéisme plus faible, productivité plus importante et gains logistiques. Mais c'est aussi un modèle gagnant pour les collaborateurs : Meilleur équilibre entre la vie privée et professionnelle, moins de stress, augmentation du pouvoir d'achat, qualité de vie...

Le télétravail est moins développé en France. Comment expliquer ce constat ?

La Loi sur le télétravail est très récente avec un vote le 22 mars 2012. Depuis, nous assistons à un vrai engouement. Plus de 80 grandes entreprises ont déjà signé des accords de télétravail. Le mouvement est en marche dans des entreprises ou dans le secteur public

BIO

Nicolas Guyart est président co-fondateur de Meilleur Contact. Auparavant, il a été notamment Directeur Général d'Arvato Service France et du groupe B2S.

MEILLEUR CONTACT EN CHIFFRES

- 2014 : **14,60 M€** soit une croissance à 2 chiffres depuis 2010
- **500** collaborateurs - 3 sites de proximité
- **43^e** créateur d'emplois en France entre 2008 et 2013

Télétravail : le mouvement est en marche

La société Meilleur Contact révolutionne l'organisation classique des centres de Contact en proposant à ses salariés un modèle innovant : Le télé travail à temps partagé (1/3 sur un site de proximité et 2/3 à domicile). Ce modèle avant-gardiste est déjà en phase avec les attentes sociétales... **Eclairage avec Nicolas Guyart.**

comme Orange, Bouygues Télécom, Canal +, AXA, BNP Paribas, Pole Emploi, Cap Gemini ou encore Atos et bien d'autres...

■ Cet engouement sera-t-il passager ?

C'est un mouvement de fond, la dernière étude de la Caisse des Dépôt, indique que d'ici 10 ans, le télétravail concernera plus de 180 000 travailleurs en France. Ce modèle est d'ores et déjà plébiscité par 79 % des Français. Tout aussi essentiel, il représente un gain estimé à 500 M€ par an au regard des préoccupations sociétales et environnementales.

Le télétravail impose une vraie transformation du modèle économique...

Internet modifie les modes d'organisation des entreprises, c'est la fin des organisations pyramidales, du contrôle très hiérarchiques des tâches. Demain, le modèle d'organisation du travail sera en réseau et basé sur la notion de confiance et d'autonomie. L'émergence tardive du Cloud en France est aujourd'hui un vecteur d'accélération du Télétravail dans la mesure où l'information est maintenant accessible pour nos collaborateurs de n'importe quel endroit sous réserve de respecter notre charte de sécurité. Tout cela est d'ores et déjà dans l'ADN du modèle organisationnel de MeilleurContact.

■ La France est-elle vraiment prête au télétravail ?

La France possède des industries très fortes dans le secteur de la mobilité (constructeurs automobile, structures autoroutières, TGV, génie civil...), ce qui n'a pas, jusqu'à présent,

favorisé l'émergence du Télétravail. D'autres pays, sans ces industries, ont fait des choix différents d'investissements autour des technologies de l'information. Ils se sont orientés vers de la mobilité choisie avec des espaces de télétravail, de coworking... Le mouvement en France est en marche et nous rattrapons notre retard.

■ Quelles sont les actions d'éducation à mettre en place pour développer vos activités ?

Il faut introduire un modèle de management davantage fondé sur la notion de confiance et de responsabilité. Mais dans le cadre du travail, la confiance ne se décrète pas ! Elle se met en place par des engagements et des processus à respecter réciproquement C'est à dire...

Chez MeilleurContact, nos collaborateurs doivent parfaitement comprendre le périmètre de leurs missions, être à l'aise avec le Télétravail et l'autonomie qu'il procure. Pour qu'ils en prennent véritablement la mesure, nous les formons durant un cycle de trois mois durant leur intégration au sein de l'entreprise.

■ La compétence suffit-elle ?

Il faut de la compétence. Il faut des processus, des décisions fiables connues et reconnues par tous. Il faut encore la prise en compte de l'autre dans sa communication. Mais la notion de confiance n'est pas incompatible avec le contrôle car Meilleur Contact se doit de sécuriser ses prestations et rendre des comptes à ses clients.