

Etude sur les télécentres dans le monde

Note de synthèse intermédiaire au 7 décembre 2009

Fin septembre 2009 une étude a été initiée par le Cluster Green & Connected Cities pour repérer et décrire les avancées récentes en matière d'espaces urbains dédiés aux e-activités. Entre benchmark, catalogue de références et études de cas remarquables (best practices) cette étude porte sur des réalisations innovantes et ambitieuses dans différents pays. A l'occasion du Forum de Strasbourg des 10 et 11 décembre 2009 cette note de synthèse intermédiaire livre quelques premiers résultats avant la publication finale du rapport prévue en janvier 2010.

1

Méthodologie

Le contexte domaine de l'étude étant très large nous avons utilisé une démarche méthodologique qui ne vise ni l'exhaustivité ni l'analyse mais privilégie la description des usages, des pratiques, des infrastructures et des modèles d'affaire dans la perspective d'innovation et de développement durable.

Typologie

En se focalisant sur l'offre, les services proposés aux utilisateurs, on peut distinguer des caractéristiques multiples que nous avons choisi de classer et regrouper en 6 types

1) Initiative privée d'entreprise, le bureau « satellite » : Mise à disposition du personnel de l'entreprise habitant aux alentours d'un nouvel espace de travail qui est un véritable bureau satellite de l'entreprise dans le but notamment de réduire le temps de transport de ses salariés.

-Scénario d'usage selon un salarié type : « Je suis employée chez IBM et les nouveaux bureaux de proximité en banlieue parisienne me permettent de gagner du temps en transport et d'avoir un espace performant de travail que je partage avec mes collègues d'IBM »

2) Co-working space : Un lieu inscrit dans un territoire particulier et destiné à générer du revenu autant qu'à développer du lien social en accueillant des professionnels, partageant des valeurs d'ouverture, venus travailler et échanger.

-Scénario d'usage selon un salarié type : « J'habite en plein centre de Paris, La Cantine est pour moi une solution adéquate pour travailler de manière collaborative dans un environnement convivial et ouvert. Je m'y rends parfois le soir pour voir les conférences qui m'intéressent »

3) Smart Work Center : Un environnement professionnel situé en périphérie de grande ville qui permet aux employés de travailler de manière flexible près de chez eux grâce à un concept de nombreux services intégrés.

-Scénario d'usage selon un salarié type : « Le matin je dépose mes enfants à la garderie du SWC et je rejoins mes collègues Japonais grâce à une salle de télé présence »

4) Télécottage initiative du Nord : Offre un service de proximité d'accès à l'informatique et la présence d'animateurs. Ces lieux sont orientés vers la satisfaction des besoins d'une communauté qui l'utilise à des fins diverses (réunions d'information, formation aux TIC, échanges professionnels).

-Scénario d'usage selon un salarié type : « Le télécottage est tout près de chez moi il me permet de travailler de temps en temps à distance mais j'y vais principalement pour me former à l'utilisation des NTIC »

5) Télécentres communautaire du Sud : Délivrent des services informatiques de base (traitement de texte, imprimante, scanner, mail, accès à internet) à une population qui n'y a pas accès, avec pour premier objectif une simplification des conditions de vie et de travail.

Par l'accès à l'information et à la culture qu'ils procurent (bibliothèque, équipe d'animation), ces lieux participent au développement local.

-*Scénario d'usage selon un salarié type* : « Je me rends au télécentre pour pouvoir communiquer avec ma famille en France, pouvoir faire des recherches pour mon association »

6) Centre d'affaires : Loue à des entreprises des bureaux individuels open space ou partagés pour permettre à la direction et aux équipes d'être directement opérationnel. Fournit aussi un service administratif de base.

-*Scénario d'usage selon un salarié type* : « Dans mon travail je voyage beaucoup, les centres d'affaires me permettent d'avoir toujours un bureau équipé dans n'importe quelle ville ou je vais, pour moi c'est une vraie liberté ».

2

Premiers constats

Les **télécentres communautaires du Sud** et les **télécottages** ne sont pas axés autour du télétravail. Ils n'offrent pas les infrastructures nécessaires pour permettre un travail à distance performant. En revanche, ils accueillent un public plutôt large : associations, familles, personnes cherchant à se former.

Les **co-working spaces**, les **initiatives privées d'entreprises**, les **centres d'affaire**, et surtout les **Smart Work Centers** ont mis l'activité professionnelle au cœur de leur offre. Ils proposent des outils de télétravail (ceux proposés par les **Smart Work Centers** sont d'une qualité bien supérieure) mais ils ne sont pas tous ouverts au public. Bien évidemment, les initiatives privées ne sont ouvertes qu'à leurs salariés. Les centres d'affaires et les **Smart Work Centers** sélectionnent leurs utilisateurs, et les **co-working spaces**, eux, accueillent un public beaucoup plus diversifié.

Si on considère ces centres à travers le prisme des 4 piliers du développement durable : économie, environnement, social et culture, on observe que les 4 types de centre axés autour du travail ont, sans surprise, un indice économique élevé à la différence des **télécottages** et des **télécentres communautaires du sud**.

D'un point de vue environnemental, ce sont les **Smart Work Centers** qui ont le meilleur indice. Les indices des autres types de centre décroissent graduellement : les **initiatives privées** suivent, puis les **centres d'affaires** plutôt moyens, les **espaces de co-working**, et enfin, avec un indice environnemental nul viennent les **télécentres communautaires** et les **télécottages**.

D'un point de vue social, les **télécentres communautaires du sud** se distinguent positivement, suivis par les **télécottages** et les **co-working spaces**. Les **Smart Work Centers** ont un indice environnemental moyen tandis que les **initiatives privées** n'ont quasiment pas d'offre sociale, et les **centres d'affaire** aucune.

Enfin, l'angle culturel permet de faire se démarquer positivement les **télécentres communautaires** et les **télécottages**. Les **co-working spaces** ont un indice culturel moyen et les deux autres types de centres n'ont aucune particularité culturelle.

Auteurs :

L'équipe du Cluster a confiée la réalisation de l'étude à un groupe d'étudiants en master à Grenoble Ecole de Management (Vincent Cuffini-Valero, Amandine Raffin, ...) appartenant à Dolce Vita l'association étudiante de Grenoble Ecole de Management qui **promeut le développement durable** défini comme le modèle de développement tant économique que sociétal.

<http://www.dolcevita-grenoble.org/>