

# Innovation sociale : e-inclusion ou e-exclusion ?

Animation :

**PHILIPPE HAMMAN,**

MAÎTRE DE CONFÉRENCE À L'UNIVERSITÉ DE STRASBOURG, SOCIOLOGUE CRESS

## Introduction

**PHILIPPE HAMMAN** La thématique de l'innovation sociale peut être abordée de différentes manières. Si nous considérons la problématique du développement durable dans sa transversalité, et en particulier dans sa capacité de production de lien social, il est possible de trouver la consistance du développement durable dans les intersections : compétences, acteurs, échelle, espaces de référence, secteurs d'intervention.

Le développement durable est présenté comme la jonction des aspects environnementaux, économiques et sociaux. Parallèlement, il semblerait qu'un quatrième pilier existe pour certains : la gouvernance, la démocratie et la participation (qui feraient le lien entre les trois piliers précédents), alors que d'autres évoquent la culture. Cette dernière comporte souvent plusieurs niveaux de lecture : l'accès aux biens et aux équipements puis, au-delà, l'acculturation (éducation au développement durable) et enfin l'aspect interculturel (qui relie l'élément social et les questions de mixité).

Si, dans un premier temps, les politiques de développement durable urbain sont considérées comme l'élargissement du référentiel environnemental dans la ville, ce quatrième pilier tend à se déplacer vers le pôle social. L'enjeu récurrent de l'accès permet de tisser une passerelle entre l'environnemental et le social. Par exemple, la question de la

mobilité durable et partagée pose celle de l'accessibilité physique et sociale des différents groupes. Cet « accès à » se mesure de manière pluridimensionnelle : en terme de connaissances, de coûts et d'adaptabilité des outils aux différents publics (notamment celui en situation de handicap). Il est donc nécessaire de suivre ces proces-

sus, qui sont en train de se créer. Cela permet d'en saisir les enjeux et de comprendre les raisons pour lesquelles cette thématique s'intègre dans le développement durable urbain. En effet, il existait dans un premier temps deux recherches distinctes au sujet de la transversalité : la politique de la ville créant un lien entre développement économique et social d'une part et le développement durable urbain dans lequel la ville durable était pensée comme l'intersection entre environnemental et économique d'autre part.

C'est la raison pour laquelle nous devons nous interroger sur les innovations sociales dans le cas du développement durable urbain. Nous devons tout particulièrement le faire dans un rapport original à la matérialité des aspects sociaux incarnés par la ville et, au-delà, au travers des TIC. S'agissant de développement durable, l'innovation est centrale. Il existe une opposition permanente entre les innovations de continuité (solution technique ou technologique en faveur du développement durable) et les innovations de rupture (chan-

“ Nous devons nous interroger sur les innovations sociales dans le cas du développement durable urbain.

gement de modèle). Le développement durable est un enjeu transactionnel, d'autant plus qu'il n'existe plus de principe de légitimité unique (économique, social, environnemental ou culturel).

S'il fallait dégager des impératifs transversaux, il pourrait s'agir du rapport au temps et à l'espace : le temps par rapport aux générations futures, mais également dans les disjonctions concrètes qui peuvent exister entre les temps de projets, les temps sociaux et celui de la politique des décideurs.

Ces enjeux du temps, de l'espace, du territoire et de l'accès à services ont abordés dans nos échanges. Les expériences menées sont accompagnées par les TIC, et ces dernières révèlent une problématique plus ample, celle de l'échange et du lien social dans une société en évolution. Ces évolutions fixent le développement durable comme un réquisit partagé. Le cheminement vers des pratiques partagées peut être considéré comme des épreuves de concrétisation, et renvoie à un certain nombre de dualismes divergents : entre tradition et modernité et entre matériel et immatériel. Les questions d'e-inclusion comportent l'enjeu du matériel et de l'immatériel, du visible et de l'invisible, et y compris des frontières sociales moins visibles. Le télétravail peut notamment produire de l'invisibilisation.

## Outils technologiques pour faciliter l'e-inclusion



LAURENT ALLIOD  
GÉRANT DE DOTRIVER

**LAURENT ALLIOD** Pour DotRiver il existe deux sortes d'e-exclusion : financière – puisque l'informatique coûte cher – et du savoir – car il est nécessaire de savoir s'en servir. Pour gommer ces exclusions, la société DotRiver a travaillé en Recherche et Développement (R&D) sur des produits *open source* (logiciels libres). Au bout de cinq ans, elle a trouvé une solution complète de services, avec des « briques *open source* ». Ainsi, un poste de travail (qui est en fait un boîtier) est alors connecté à un serveur central qui est situé dans le bâtiment<sup>1</sup>.

DotRiver est la seule société informatique soutenue par l'ADEME. En effet, la solution proposée est écologique puisque le boîtier ne consomme que 5 à 10 Watts (tandis qu'un ordinateur peut en consommer jusqu'à 300) et qu'elle permet d'utiliser du matériel ancien, limitant ainsi les déchets électroniques.

La société DotRiver travaille avec différents clients : industriels, écoles, etc. Elle mène également des opérations solidaires. La société collabore par exemple avec le centre social de Belleville, qui forme en informatique des primo-accédants maîtrisant mal la langue française. Une fois formé à la solution DotRiver, l'apprenant sera assuré de retrouver les mêmes services (applications, documents...) sur tous les postes de travail qu'il pourra utiliser. La société accompagne également des entreprises qui emploient des personnes handicapées. Elle a aussi créé un serveur

solidaire permettant au Secours populaire de proposer un support informatique aussi bien à ses membres en France qu'au Burkina Faso et au Mali. En effet une fois le serveur installé, le poste de travail virtuel est accessible partout dans le monde. Cette solution, car elle est la moins chère possible, peut être proposée à tous types de publics.

“ Cette solution, car elle est la moins chère possible, peut être proposée à tous types de publics. ”

<sup>1</sup> Pour plus de précisions sur le projet, veuillez consulter le site Internet de DotRiver <http://www.dotriver.eu>

## Comment intégrer les personnes handicapées dans la vie quotidienne ?



**PHILIPPE BALLIN**  
DSI DE SANOFI

**PHILIPPE BALLIN** Une majorité de personnes handicapées vit en ville, mais leur niveau d'intégration reste néanmoins faible. Or, 10 % de la population française est handicapée, chiffre qui est amené à croître avec le vieillissement de la population. Même si toutes les technologies qui contribuent à l'intégration de ces personnes existent et ne coûtent pas cher tout reste à faire. Il existe des actions pour lutter face aux discriminations liées au sexe, à la couleur de la peau, aux cultures et à la richesse, mais les personnes handicapées sont exclues de ce genre de dispositifs. Ces personnes, qui ont le droit de travailler, d'accéder à la culture et de se réunir avec des amis préfèrent rester chez elles pour ne pas avoir à affronter la ville. Et ce, alors même que les TIC rendent l'information accessible à tous. Cependant, même si un arrêté ministériel l'oblige, les structures publiques ne rendent pas accessibles leurs sites Internet aux personnes handicapées, notamment parce qu'elles ne sont pas pénalisées. Or, travailler à l'accessibilité d'un site Internet représente seulement un coût supplémentaire de 2 %.

“ 10 % de la population française est handicapée, chiffre qui est amené à croître avec le vieillissement de la population. ”

De plus, la décision d'adapter les locaux de la ville aux personnes handicapées, prise dans l'urgence, représente un coût colossal. Si la décision avait été prise plus tôt et que des mesures étaient engagées lors de chaque rénovation, 50 à 60 % du parc serait aujourd'hui adapté. De la même manière, la démarche HQE (Haute qualité environnementale) mériterait d'être engagée progressivement.

La question du développement durable ne se réduit pas à une problématique d'économie d'énergie. Il s'agit avant tout de préserver les relations humaines, que nous maltraitons avec nos pratiques égoïstes. Le développement durable nous impose de instituer à nouveau un tissu social humain, dans lequel tout le monde aura sa place. Les hommes, autant que les femmes et les personnes handicapées, peuvent faire profiter de leur expérience de vie. Avec les TIC, la personne handicapée pourra retrouver son autonomie. Mais pour cela, tout produit doit être conçu en prenant en compte cette frange de la population. De même, le développement durable doit être envisagé dans un raisonnement global et nous devons réfléchir aux raisons pour lesquelles nous nous trouvons ensemble sur Terre.

## Les entreprises adaptées



FABIENNE POYARD  
CONSULTANTE

**FABIENNE POYARD** Dans le dictionnaire, la définition du terme « handicap » indique qu'il ne s'agit pas seulement d'une notion médicale, mais également d'une notion sociale. L'entreprise adaptée (EA) accueille 80 % de travailleurs handicapés qui ne peuvent pas, temporairement ou durablement, s'intégrer dans une entreprise ordinaire.

“ La définition du terme « handicap » indique qu'il ne s'agit pas seulement d'une notion médicale, mais également d'une notion sociale.

### Action de l'UNEA

Il existe en France 650 EA qui traitent généralement les commandes des grandes sociétés. L'Union Nationale des Entreprises Adaptées (UNEA) mène actuellement un travail fédérateur pour 380 de ces entreprises. En tenant compte des différentes filières et donc des compétences, elle permet aux entreprises de s'améliorer. Pour valoriser leur action, les entreprises adaptées associent des certifications à leurs activités.

L'UNEA a également mis en place une académie pour combler le déficit de formation, notamment chez les dirigeants et les cadres.

L'UNEA a établi une charte pour chaque filière, définissant des règles de déontologie sur les actions et moyens que les EA s'engagent à respecter dans leur filière. La charte incite ces entreprises à mettre en commun leurs engagements et à donner à la personne handicapée sa place dans le monde du travail et dans la société.

L'organisation des filières permet aux EA de répondre à des appels d'offres nationaux, de mutualiser leurs moyens et d'harmoniser leurs pratiques de travail.

### Intégration de la personne handicapée

En France, 225 000 travailleurs handicapés cherchent un emploi. Seuls 17 % des travailleurs handicapés<sup>2</sup> ont une qualification supérieure à un brevet professionnel ou un CAP. En 2007, 2 297 personnes handicapées ont créé leur entreprise<sup>3</sup>. Malheureusement, les études sur le créateur d'entreprise handicapé sont peu nombreuses. A ce jour, je n'ai trouvé aucun chiffre par exemple sur les handicapés qui ont choisi le nouveau statut d'auto-entrepreneur.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2010, une pénalité de 1 500 fois le taux horaire du SMIC sera appliquée aux entreprises de plus de 20 personnes, si elles n'ont pas recruté 6 % de personnes handicapées dans les trois dernières années.

2 50 % des actifs handicapés possèdent le brevet des collèges ; 83 % des travailleurs en situation de handicap ont un niveau de qualification égal ou inférieur à un brevet professionnel ou un CAP

3 30 % dans le commerce, 20 % dans les services aux entreprises, 18 % dans les services aux particuliers, 14 % dans la construction

## PHILIPPE HAMMAN

Les interventions suivantes concernent le télétravail, initiative intéressante qui génère des éléments d'innovation qui peuvent en même temps confirmer des acquis, notamment hiérarchiques.

## L'Espace des temps : les TIC en faveur du télétravail et des services



**SVETLANA POPOVA<sup>4</sup>**  
URBANISTE MISSION « ESPACE  
DES TEMPS », GRAND LYON

**SVETLANA POPOVA** Les projets de l'Espace des temps concernent les politiques temporelles et l'articulation entre les territoires et le rythme de vie des individus. Cette mission a été créée en 2002 par la Communauté urbaine de Lyon, afin de mettre en place, sur l'ensemble du territoire, des services innovants destinés à répondre aux nouveaux besoins émergents dans les villes et territoires (déplacements, conciliation de la vie privée et de la vie professionnelle, etc.).

Le télétravail et le service dans les gares sont les deux thématiques abordées par l'Espace des temps.

### Télétravail

Le télétravail permet d'exercer son activité professionnelle à domicile ou dans des télécentres (souvent situés à proximité du domicile). Le télétravail est un véritable enjeu de développement durable, réalisable grâce aux TIC. Il permet aussi de mieux concilier les différents rythmes de vie des individus, notamment en favorisant la mobilité durable par la diminution des déplacements quotidiens. Le télétravail augmente l'attractivité des territoires périurbains, promeut un mode de vie et favorise l'insertion des personnes handicapées. L'Espace des temps étudie actuellement la faisabilité d'un télécentre (enquêtes qualitatives auprès des salariés et des employeurs), à la demande des élus du territoire péri-urbain.

### Services dans les gares

En 2009, une politique de modernisation des gares ferroviaires a été déclenchée en France. L'Espace des temps accompagne, grâce à des services innovants, le Réseau Express de l'Agglomération Lyonnaise (REAL), qui, depuis 2005, modernise et revitalise des gares. Il s'agit tout d'abord de services pour les usagers des transports et les habitants (crèches, conciergerie, etc.), et ensuite de services virtuels (cartes, plans de ville digitaux, etc.). Ces services faciliteront l'information des usagers des transports. Ainsi, la gare devient la vitrine de la ville, en montrant quantité d'informations en temps réel.

Le Grand Lyon travaille aussi sur des projets qui visent à redynamiser les campus universitaires, dans le cadre du Plan Campus. L'Espace des temps participera, avec le Sytral (AOT), à la réflexion sur la mise en place de services innovants dans les stations de métro et réfléchira à l'aménagement des parkings sous exploités<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Contact [spopova@grandlyon.org](mailto:spopova@grandlyon.org)

<sup>5</sup> L'ensemble de ces projets est présenté sur le site Internet [www.espacedestemps.grandlyon.com](http://www.espacedestemps.grandlyon.com)

**YVES LASFARGUE ( CRÉATEUR DE L'OBERGO6, CHERCHEUR )** Le télétravail est une organisation du travail intéressante, mais elle peut également être source d'exclusion.

## Les risques d'exclusion liés au forcing vers le télétravail

Le rapport sur le télétravail du Centre d'analyse stratégique, publié tous les cinq ans, a de nouveau souligné le retard de la France en la matière. Ce dernier rapport a également estimé qu'en 2015, 50 % des emplois français seraient « télétravaillables », désignant par ce terme, les emplois qui utilisent les TIC. Ce chiffre, une fois interprété dans la presse, a donné l'impression qu'il y aurait 50 % de télétravailleurs. Or, le pourcentage actuel de télétravailleurs (7 %) n'augmentera pas dans une telle proportion et heureusement.

“ **Le télétravail est une organisation du travail intéressante, mais elle peut également être source d'exclusion.** ”

Le télétravail n'a de sens que s'il est volontaire. Or, certaines entreprises cherchent, en mettant en place des conditions de travail discutables, à obliger les salariés à choisir le télétravail. Ainsi, chez Renault, la moitié des cadres télétravailleurs étaient jusqu'alors installés dans de grands « open spaces », qu'ils ont cherché à fuir. Alcatel Lucent a quant à elle développé un concept de bureaux flexibles, qui implique que les salariés n'ont plus leur propre poste de travail ce qui les incite à travailler à domicile. C'est pourquoi, le nombre de télétravailleurs de l'entreprise est passé de 315 en juillet 2009 à 750 au 1<sup>er</sup> octobre 2009.

“ **Le télétravail n'a de sens que s'il est volontaire.** ”

Le télétravail est en général apprécié par ceux qui le pratiquent. Mais il faut être conscient que tous les salariés n'auront pas envie ou ne pourront pas adopter cette organisation du travail.

D'après les premiers résultats de l'enquête actuelle OBERGO6, les télétravailleurs sont confrontés aux cinq problèmes suivants :

- la pratique du télétravail doit rencontrer l'adhésion de toute la famille ; les statistiques révèlent qu'un grand nombre de télétravailleurs est célibataire et ou en couple sans enfants. Toutes les familles de salariés n'accepteront pas le télétravail.
- Le logement doit être adapté au télétravail. Tous les salariés ne disposent pas d'un tel logement. Il faut remarquer que, d'après notre enquête, plus de 35 % des télétravailleurs ont changé de logement à l'occasion de leur passage au télétravail, s'installant souvent plus loin de leur entreprise, ce qui les amène à consommer davantage d'énergie.
- Il faut savoir gérer une charge de travail qui tend à augmenter. Cette augmentation est la contrepartie d'une certaine liberté dans le choix des horaires.
- Il faut accepter une très grande disponibilité. Le contrat de télétravail impose une plage de disponibilité, pendant laquelle le salarié doit pouvoir être joignable et tout le monde n'accepte pas forcément d'être totalement disponible même pendant une période limitée.

- Il faut accepter la gestion par objectifs . Le contrat de travail français est basé sur le temps de travail. Ce modèle est difficile à adapter au télétravail, qui est lui davantage basé sur les objectifs qu'il faut atteindre. Tous les salariés ne sont pas d'accord pour transformer une obligation de moyens en obligation de résultats.

Ces cinq conditions seront les principales sources d'exclusion si, suite à un forçage vers le télétravail, on oblige tous les salariés occupant des emplois « télétravaillables » à télétravailler.

### Conditions d'un télétravail non exclusif

Le télétravail n'est supportable que s'il est négocié. En 2005, l'accord national interprofessionnel sur le télétravail du 19 juillet 2005 a prévu que des accords collectifs devaient être signés dans les branches professionnelles et les entreprises. Or, sur 85 branches professionnelles, en 4 ans, une seule a signé un accord. De même, seuls dix accords d'entreprises ont été signés et sans accord collectif de télétravail, il ne peut y avoir de contrat individuel équilibré. La loi qui va être votée en 2010 rappelle la nécessité d'un contrat écrit de télétravail. Or, moins de 40 % des salariés en situation de télétravail bénéficient d'un contrat spécifique au télétravail.

Le télétravail doit être transparent. L'accord national de 2005 exige que les entreprises indiquent leur effectif en télétravail, mesure qui n'est pas appliquée.

Le rapport sur le télétravail mentionné plus haut induit chez le lecteur, en s'appuyant sur certaines données internationales, que la société idéale doit tendre vers une augmentation du télétravail. Or, au Canada par exemple, le nombre de télétravailleurs a baissé de 2000 à 2005, pour passer de 10,5 % à 9,5 %. Les statisticiens ne savent pas l'expliquer, même s'ils pensent que le télétravail a pu être une expérience provisoire pour des salariés qui ont réintégré leur entreprise. Dans cette perspective où le télétravail n'est qu'un moment de la vie, la courbe du télétravail français ne pourra jamais être exponentielle. C'est pourquoi, l'objectif des pouvoirs publics ne doit pas être de financer le télétravail, qui n'est une organisation de l'entreprise comme une autre, ni meilleure, ni plus mauvaise, mais d'en lever les obstacles.



## Echanges avec la salle

### PHILIPPE HAMMAN

Les différentes expériences soulèvent des interrogations. Ainsi, la variable générationnelle n'a pas été évoquée, alors même que le sens commun considère les TIC comme un problème de générations. Ensuite, peut-on dire qu'à travers l'inclusion sociale, le développement durable peut aussi devenir un marché économique ?

Les entreprises adaptées produisent-elles des services ou des produits ? La diversité entre les différents types de handicap doit-elle être prise en compte ? Concernant le temps de travail, comment pourrait-il être mesuré ? La réinjection d'un cadre institutionnel et d'indicateurs de mesure dans les télécentres est-elle nécessaire ?

### Variable générationnelle

#### LAURENT ALLIOD

Ce que j'appelle « la fracture numérique d'utilisation » intervient autour de 50 ans. Ces personnes rencontrent des difficultés d'utilisation du matériel numérique. De plus, cette problématique touche peu à peu la tranche des 35-50 ans, qui manque de formation et qui peut souffrir des connaissances avancées de leurs enfants.

#### PHILIPPE BALLIN

Les opérateurs qui offrent des services aux personnes handicapées réalisent que les personnes âgées utilisent également ces outils. Les évolutions numériques telles que la télévision sont inutilisables pour cette population qui n'est pas formée. Au même titre que la population handicapée, les personnes âgées sont oubliées.

### Typologie du handicap

Les difficultés d'intégration dans l'entreprise de certaines personnes surhandicapées peuvent justifier la création de Centres d'Aide par le Travail (CAT). Néanmoins, ces centres représentent également un moyen pour l'entreprise d'externaliser le handicap, puisqu'ils entrent tout de même dans le quota de 6 %. Le CAT est un ghetto, justifié par l'offre de travail aux personnes handicapées. Or, le travail doit faire partie du développement humain.

“ Dans le télétravail, les TIC sont autant un moyen d'intégrer la population que de l'exclure. Elles risquent en effet de détruire les relations humaines et donc la réalité de la vie.

Par exemple, les personnes qui vivent avec un handicap moteur s'intègrent plus facilement que les personnes aveugles dans le monde de l'entreprise. En effet, certains handicaps, qui pourraient facilement s'intégrer dans l'entreprise, font peur.

Cependant, à l'intérieur de chaque handicap, toutes les personnes ne sont pas identiques.

Dans le télétravail, les TIC sont autant un moyen d'intégrer la population que de l'exclure. Elles risquent en effet de détruire les relations humaines et donc la réalité de la vie.

## Expériences intergénérationnelles

### FABIENNE POYARD

Les deux expériences suivantes démontrent le lien intergénérationnel qui peut exister autour des TIC. Tout d'abord, il existe à Besançon un programme numérique qui permet d'apporter des ordinateurs aux enfants des écoles. Ces ordinateurs sont récupérés dans les entreprises et recyclés dans des CAT. De plus, les élèves et leurs parents sont formés au numérique. En conviant les associations de quartier la ville a permis aux seniors d'intégrer le programme. Des échanges intergénérationnels ont permis de réaliser un travail de mémoire sur la ville de Besançon. Au sein d'écoquartiers et d'écocentres, les collectivités doivent contribuer avec leurs animateurs à accompagner les populations dans les nouvelles technologies.

La seconde expérience se déroule au sein de l'Ecole des grands parents européens (EGPE). Ce réseau travaille sur la mémoire, afin que les seniors isolés soient incités à transmettre leur histoire. Les jeunes bâtissent des projets avec eux, numérisés ensuite. Le résultat constitue la base de données d'une mémoire vivante. Les jeunes initient les seniors aux jeux vidéos, à la transformation de photos... Cet échange ne peut avoir lieu qu'au travers de projets menés dans des structures d'accompagnement. Ce réseau s'est étendu par un projet sur le pourtour méditerranéen, pour que l'ensemble des cultures et compétences des seniors puisse être transmis aux jeunes. Pour cela, l'utilisation des usages informatiques et d'Internet doit être vulgarisés.

## Missions des entreprises adaptées

Les entreprises adaptées peuvent gérer la numérisation de données. En outre, dans le cadre de la dématérialisation et de la gestion des déchets, elles peuvent conditionner des ordinateurs, des mobiles et des appareils tels que les lecteurs mp3. Ainsi, elles cherchent à développer les niches de la *green economy*. Par exemple, les entreprises adaptées utilisent les TIC pour le colisage de sites de e-commerce. Elles interviennent aussi dans le domaine de l'électricité, dans l'assemblage de câbles spécialement conçus pour émettre le moins d'ondes par exemple. Certaines entreprises gèrent des plateformes de tourisme pour les tour-opérateurs. En Belgique, Géophil cherche même à développer un portail Internet recensant les sites touristiques adaptés aux personnes handicapées. Enfin, la proximité des EA avec les entreprises permet d'assurer un service de blanchisserie durable. Les entreprises adaptées sont avant-gardistes, car elles ont utilisé une première niche numérique dès 2005.

“ Les entreprises adaptées sont avant-gardistes.

## Télétravail : un concept méconnu

### SVETLANA POPOVA

Le concept du télétravail est méconnu et il est souvent confondu avec le télémarketing. De plus, il est souvent considéré comme un travail à domicile et les télécentres sont souvent critiqués, notamment parce qu'ils entraînent une forme de contrôle de l'activité. Le temps de travail dans les télécentres doit être uniquement estimé en termes d'objectifs à accomplir. De même, les salariés accepteraient mieux le télétravail si cette activité était réalisée à temps partiel.

## Télétravail : problématique du temps

**YVES LASFARGUE**

La mesure du temps est à la base des rapports salariaux traditionnels. C'est différent dans le télétravail et c'est pourquoi la plupart des télétravailleurs disposent d'un contrat de type « forfait annuel en jours » et non de type horaire hebdomadaire ou mensuel. Cependant, ce contrat reste réservé aux cadres et à une partie des agents de maîtrise. Certains télétravailleurs du télémarketing sont contrôlés en fonction du nombre de coups de téléphone qu'ils passent. Ils subissent ainsi un double contrôle, à la fois celui de l'employeur qui voit si l'ordinateur est connecté, mais aussi celui qui consiste à atteindre un objectif de réussite.

“ Cette volonté de mesurer et contrôler le temps avec une si grande précision est peu réaliste dans le télétravail.

Lors de la mise en place du jour de solidarité pour les personnes âgées (lundi de Pentecôte), les entreprises ont souhaité pouvoir rattraper ce jour de congé. En 2006, la SNCF a notamment signé un accord pour travailler 2 minutes et 32 secondes de moins par jour. Cette volonté de mesurer et contrôler le temps avec une si grande précision est peu réaliste dans le télétravail.

## TIC : une information nécessaire

**DAMIEN GLEITZ** (Association Desclicks, l'informatique solidaire)

Les coûts, le manque de formation et l'absence d'adaptabilité sont les freins de l'accès aux TIC. Le déficit d'information en fait également partie. En effet, les personnes ont besoin de conseils pour l'achat de leur matériel ou le choix de leur fournisseur d'accès Internet. L'association Desclicks aide par exemple à l'achat d'imprimantes. Elle propose également l'utilisation de sa propre imprimante pour économiser ressources et énergie. Il me semble que l'équipement informatique manque également de suivi.

L'association Desclicks développe également un projet d'accès à l'informatique pour les personnes handicapées. Pour cela, elle devra résoudre la question de la diversité des handicaps.



**DE LA SALLE** (Marc Dondey, Communauté urbaine de Strasbourg)

La question de l'e-inclusion et de l'e-exclusion n'est peut-être pas binaire. En effet, l'e-inclusion peut comporter des versants négatifs : l'enregistrement de son identité sur une vidéo ou sur une liste de diffusion par exemple. L'e-inclusion pose également la question du libre-arbitre et de la protection de la vie privée.

**DE LA SALLE**

Le télétravail a tendance à être stigmatisé et catégorisé. Ainsi, le développement durable impose de réduire les déplacements. Cependant, le train, le bus et la marche à pied peuvent être des modes de transport écologiques. De même, le télétravail n'interdit pas au salarié de se rendre dans son entreprise.

**ARTURO RODRIGUEZ MENENDEZ** (Ville de Malaga)

Malaga va mettre en place un projet similaire à celui de Besançon. Il y a deux ans, la ville avait déjà mené une expérience avec des travailleurs handicapés et avait apprécié de pouvoir leur confier la conversion des ordinateurs. Par ailleurs, l'embauche de personnes handicapées est un problème de volonté et de culture. En effet, les responsables manquent d'informations et de formation. En outre, certaines offres, réservées aux personnes handicapées, restent sans réponse. De plus, certaines personnes considèrent par égoïsme que la personne handicapée peut être un frein à l'évolution de leur carrière.

“ L'embauche de personnes handicapées est un problème de volonté et de culture.

Pour ma part, je considère que le télétravail est difficile à implanter. D'autant plus si les entreprises ne parviennent pas à en discerner le gain immédiat.

## Problématique des CAT

**FABIENNE POYARD**

Dans les entreprises adaptées, des emplois temporaires et durables cohabitent, étant donné que certains handicaps sont temporaires. Les employés à titre temporaire intègrent souvent de grandes entreprises, celles par exemple qui travaillent avec les entreprises adaptées. Ils peuvent ainsi mieux accompagner les personnes handicapées. Pour cela, il est nécessaire de réfléchir à un schéma d'accompagnement.

**PHILIPPE BALLIN**

“ Nous devons réfléchir à la société dans laquelle nous voulons vivre et intégrer les travailleurs handicapés dans la vie quotidienne.

Je ne peux pas accepter votre discours. En effet, les entreprises n'embauchent jamais les personnes travaillant dans les CAT, puisqu'elles les utilisent pour externaliser leurs quotas. Nous devons réfléchir à la société dans laquelle nous voulons vivre et intégrer les travailleurs handicapés dans la vie quotidienne.

**FABIENNE POYARD**

Dans les entreprises adaptées de France que j'ai visitées, les employés ont envie de travailler et de s'intégrer dans l'entreprise.

**PHILIPPE BALLIN**

Les CAT sont sollicités par les entreprises pour réaliser des travaux sans aucun intérêt.

**FABIENNE POYARD**

Certaines entreprises ont des activités intéressantes, telles que la numérisation des archives.

**PHILIPPE BALLIN**

Ces activités ne sont pas dans l'intérêt du travailleur handicapé, mais dans celui des entreprises qui réfléchissent seulement en termes de gain financier.

**FABIENNE POYARD**

Certaines personnes handicapées sont heureuses de travailler et d'apprendre.

**PHILIPPE BALLIN**

Les moyens techniques pour que toutes ces personnes aient une formation, aillent à l'école et se rendent au cinéma existent ; ils ne sont pas utilisés. En effet, les politiques raisonnent sur la durée d'un mandat alors que la réflexion doit être menée sur le long terme. Aujourd'hui, seules des solutions courtes telles que les CAT sont proposées. Une fois la problématique posée convenablement, les moyens pourront être mis en œuvre.

**PHILIPPE HAMMAN**

Ces questions de fond nous renvoient au sujet même de l'atelier. Nous avons commencé en examinant le développement durable en tant que démarche environnementale, avant de nous engager dans des réflexions sur des questions humaines, de société et de valeurs. Le lien entre développement durable et humanisme est une question centrale.