

Teletrabajo hoy*

(Telework today)

Mesa redonda

Moderador: Jean-Michel Larrasquet, *Eusko Ikaskuntza*

Léopold Darritchon, *Diputado por los Pyrénées Atlantiques*; Marta Mañas, *Cederna Garalur*;
Carmen Martínez Romera, *Asociación Española de Teletrabajo*; Mikel Murga, *Leber
Planificaciones e Ingeniería, S.A.*

BIBLID [1136-6834 (1998). 11: 7-24]

* Se incluyen los resúmenes o esquemas del trabajo presentado por los participantes en sus respectivas intervenciones.

LEOPOLD DARRITCHON

1. l'état du développement du télétravail dans le Pays-Basque Français.

* le télétravail se définit comme un travail à distance fait pour le compte de donneurs d'ordre (entreprises, administrations, collectivités territoriales...) soit en temps réel par un réseau informatique, soit par la création de disquettes ou autres supports donnant lieu à échange avec les donneurs d'ordre.

Il faut, à mon sens, distinguer le télétravail tel que défini ci-dessus et le téléservice qui est l'exploitation d'une compétence spécifique installée sur un site éloigné et répondant à un besoin propre d'une activité externalisée par et pour diverses entreprises par exemple.

* le télétravail tout le monde en parle, mais peu de monde le pratique en réalité. Selon les informations que nous pouvons trouver sur Internet par exemple, nous pouvons recenser à peine une quarantaine d'expériences en France à l'heure actuelle dans des domaines tels que le télé-secrétariat, le télé-archivage, la télé-alarme, la télé-translation, la télé-gestion.

Dans tout cela, le département des Pyrénées-Atlantiques apparaît sur deux expériences: une sur Serres-Castet proche de Pau (en télé-secrétariat) et la seconde sur La Bastide- Clairence proche de Bayonne (Pays-basque) (en gestion électronique des documents).

* par ailleurs il faut rappeler qu'il y a ici ou là quelques tentatives de lancées. C'est le cas du Conseil Général des Pyrénées-Atlantiques qui, au sein de la Direction de la Solidarité Départementale, a informatisé ses circonscriptions administratives locales. Ainsi sur chacun des 10 ou 12 sites répartis sur le département, les agents peuvent répondre sur l'instant et avec l'information la plus actualisée aux personnes qui viennent les rencontrer

Remarque: si ceci peut-être assimilé à du télé-travail, je dirais que cela ne procède pas à une volonté d'externaliser une activité, mais plutôt à un souci de rendre plus efficaces, donc plus rapides et plus compétentes, les réponses de leurs agents aux administrés.

2. le télé-travail comme facteur de développement des zones ou des bourgs ruraux

En préambule je voudrais évoquer deux points:

* sur le plan du principe: les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (N.T.I.C.) sont une nouvelle chance pour permettre de travailler différemment.

La revendication de mai 68 en France était entre autres de remettre en cause la manière de vivre en société et notamment de casser la spirale et la monotonie du "métro-boulot-dodo". L'urbanisation qui avait avalé et vidé le monde rural était à démonter en sens inverse si j'ose dire en déplacement des populations de la ville vers la campagne.

Ainsi les N.T.I.C. rendent aujourd'hui ce rêve réalisable. Les petites bourgades en milieu rural qui ont réussi à survivre pendant ces années de grands bouleversements démographiques sont susceptibles d'entrevoir des perspectives d'un développement nouveau.

* sur le plan technique, les N.T.I.C. sont aussi la pos-

sibilité offerte aux entreprises d'externaliser un certain nombre de fonctions non stratégiques, éloignées du cœur de leur métier. Ces fonctions: de comptabilité-gestion, d'archivage, de secrétariat, de mercatique.....peuvent se faire de manière plus professionnelle et souvent moins onéreuse par des personnes travaillant à distance.

Maintenant, pour revenir à la question: le télé-travail peut-il être un facteur de développement dans les zones ou les bourgs ruraux?, je répondrai à travers l'expérience que nous vivons dans ce village du Pays-Basque: LA BASTIDE CLAIRENCE (900 habitants) situé dans ce que nous appelons le milieu rural.

Etant maire de ce village et très intéressé par ces nouvelles technologies, j'ai initié en 1994, avec l'appui de mon Conseil Municipal, la création d'une petite société qui s'appelle IZPI.

La société s'installe après un an de préparation et de formation en septembre 1995 dans des locaux précaires puis dans des locaux aménagés par la Municipalité en septembre 1996.

Cette société (S.C.O.P.) composée aujourd'hui de 3 personnes plus 1 télé-travailleur se positionne et fonctionne essentiellement sur le domaine de la gestion électronique de documents (G.E.D.); c'est donc avant tout une entreprise de télé-service et accessoirement de télé-travail.

Les retombées sont de trois ordres:

+ cette activité d'abord a généré tout simplement des flux économiques nouveaux, flux de personnes et flux économiques sur les autres activités du village: restaurant, café, épicerie....

+ la création de cette entreprise innovante a eu un impact sur l'image de marque du village. A une époque où les communes se battent pour conserver les activités et surtout les services publics (école, poste, gendarmerie...) mais aussi les services privés (médecin, dentiste, pharmacie....) qui, au fil des années, se concentrent sur les lieux plus peuplés, l'initiative a été très remarquée.

Les Pouvoirs Publics notamment ont été surpris et sensibilisés, d'autant que le village s'était déjà manifesté par toute une série d'actions dont l'installation d'une douzaine d'artisans d'art. Ainsi on ne parlait plus de la disparition de tel ou tel service. Chez les privés il en fut de même d'ailleurs.

+ il faut aussi noter un impact socio-culturel par divers aspects: bien sur la création d'emplois (3 emplois créés sur le village ce n'est pas rien), mais aussi par la diffusion de ces techniques auprès des artisans, auprès de la Mairie qui s'est mise sur Internet

Aujourd'hui nous souhaiterions aller plus loin en créant une synergie autour de ce petit pôle de compétences en accueillant d'autres entreprises innovantes.

Voilà en gros ce que je peux dire sur cette expérience pilote qui, cela est certain, a été profitable pour le village et donc pour la zone semi-rurale qui nous entoure.

MARTA MAÑAS

El teletrabajo en Navarra

El concepto de Teletrabajo ha evolucionado mucho desde sus inicios en 1972: de ser un método para trasladar el trabajo al trabajador hasta convertirse en algo más, en un modo de trabajar, entendido como algo tan amplio que abarca a quienes trabajan en casa - a tiempo completo o parcial -, a quienes trabajan en una oficina satélite o en continuo desplazamiento o a quienes trabajan en Telecentros o Centros de Recursos Compartidos.

Son tantas las variedades posibles que al extenderse el término se ha llegado incluso a desvirtuarlo y aplicarlo a cualquier modalidad de trabajo "a distancia", sin tener en consideración un elemento fundamental: la utilización de la telemática. Precisamente la utilización de estas tecnologías son las que han hecho posible nuevas formas de trabajo flexible, en términos de horario, localización, modelos de trabajo e incluso regulación legal.

En los últimos años, la mayor parte de la información que ha circulado con respecto a experiencias y prácticas de teletrabajo se ha centrado en torno al concepto de un empleado corporativo que realiza su trabajo desde su domicilio. Sin embargo, en el momento actual y en nuestra región, no puede decirse que éste sea el modelo más habitual.

En primer lugar, éste modelo surge en Estados Unidos en los años setenta y durante un cuarto de siglo ha ido creciendo y desarrollándose porque responde bien a ciertas necesidades de aquel país: menores tasas de desempleo, alta movilidad laboral, mayores necesidades de desplazamiento, grandes problemas de calidad ambiental, tráfico, especulación inmobiliaria en grandes ciudades donde se concentra el trabajo. Las empresas buscan obtener mayor productividad del trabajo de sus empleados y disminuir al máximo los costes materiales, y este es uno de los principales motivos por los que se propone el teletrabajo como nuevo modelo de organización del trabajo, interesante para empleador y empleado.

En el caso de Navarra, las condiciones son muy distintas:

- situaciones cíclicas de destrucción de empleo;
- inestabilidad laboral;
- tasas de desempleo importantes;
- desigualdades cada vez más acentuadas entre medio rural y el medio urbano con una fuerte polarización de la actividad económica centrada en Pamplona;
- ausencia de grandes aglomeraciones de población urbana;
- ausencia de problemas característicos de estas aglomeraciones tales como congestiones de tráfico, excesivas pérdidas de tiempo en desplazamientos, etc.;
- escasa tendencia a la movilidad laboral;
- mayor oferta que demanda de suelo industrial, a precios aún asequibles;
- un importante retraso en la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, tanto a nivel de infraestructuras como por parte de los usuarios, especialmente en el caso de las PYMES, que suponen más del 90% de nuestro tejido empresarial;

Estas y otras condiciones pueden llegar a explicar que las no muy numerosas experiencias existentes en teletrabajo

se concentren en el modelo de trabajador autónomo que trabaja desde su despacho o domicilio o pequeñas empresas. La mayoría de ellos pertenecen al sector servicios, incluidas las profesiones liberales.

Es difícil ofrecer datos cuantitativos de estas situaciones, precisamente por el tipo de modelo de teletrabajo que parece ser mayoritario, y como una primera aproximación, podría decirse que las primeras experiencias de teletrabajo real puede que comenzaran hace unos siete años, antes incluso de que llegaran los primeros documentos orientativos y programas de la Comisión Europea, y sin una conciencia real de que aquello era "teletrabajar" de algún modo.

Algunos de estos "teletrabajadores" se centran en actividades que ya son nuevas profesiones emergentes: editores y gestores de Webs, moderadores de foros de discusión, diseñadores multimedia, gestores de servicios de información especializados en línea, expertos en telepublicidad y telemarketing, editores de publicaciones electrónicas, mediadores de información en línea, telesecretariado, etc.

Otros, simplemente aplican la telemática y las nuevas tecnologías en general para mejorar su oferta de servicios tradicionales o sus modos de relación con clientes y colaboradores: arquitectos, delineantes, topógrafos, diseñadores y editores gráficos, traductores, periodistas, consultores, programadores informáticos...

En estos casos, los principales motivos de incorporar estos modos de trabajo son muy distintos, y parten más del convencimiento personal que del corporativo:

- necesidad de creación de empleo/autoempleo;
- necesidad de introducir un elemento competitivo/distintivo frente a la competencia;
- necesidad de disminuir costes de comunicaciones y desplazamientos;
- comodidad de incorporación de herramientas de trabajo;
- oportunidades de trabajo en las nuevas profesiones vinculadas a las NTIC;
- desarrollo de nuevas ideas empresariales;

No obstante, aunque muchos de estos casos puede decirse que surgen espontáneamente, fruto de la necesidad, de las oportunidades o del conocimiento especializado, otros son "inducidos", a través de proyectos promovidos por entidades especializadas en el apoyo al desarrollo económico local y a la creación de empresas, en el marco de programas específicos de la Unión Europea.

En estos casos, el teletrabajo y los servicios telemáticos vienen a ser un instrumento al servicio de estrategias más amplias, en la línea de las orientaciones de la Unión Europea con respecto a la llamada "sociedad de la información", tales como:

- Estímulo a la creación de empleo.
- Eliminación de barreras geográficas y de las distancias.
- Acceso a nuevos mercados más amplios y competitivos.
- Lucha contra la exclusión social.
- Mejora de la calidad de vida de lo ciudadanos a través del acercamiento de los servicios.
- Favorecer la cohesión económica y social (disminuir las desigualdades existentes).

- Lograr el acceso equitativo de la población a las comunicaciones y la información.
- Garantizar la igualdad de oportunidades.

Como caso ilustrativo, se puede citar el ejemplo de la Asociación CEDERNA-GARALUR, una entidad dedicada a impulsar el desarrollo de las zonas rurales de la Montaña Navarra que desde su creación en 1991 ha venido trabajando en la incorporación de las NTIC, en especial de la telemática, como uno de los factores clave para lograr sus objetivos.

Esta Asociación ha trabajado durante 1995, 1996 y 1997 en el proyecto REMOTE, un plan de formación y empleo en teletrabajo y telemática para mujeres de áreas rurales de la Montaña Navarra.

La finalidad de este proyecto es formar mujeres profesionales de áreas rurales con cualificación media/alta para que sean capaces de poner en marcha sus propios negocios basados en la prestación de teleservicios o de incorporar el teletrabajo y la telemática a sus actividades profesionales.

Este proyecto trata de remediar varias situaciones que se observan en la zona, cuya principal característica es la situación de periferia y lejanía con respecto a núcleos importantes de actividad económica como son Pamplona, San Sebastián o Vitoria:

- Un proceso acelerado de envejecimiento y descenso de población, lo que exige medidas inmediatas capaces de fijar población femenina.
- El ocaso de la actividad económica tradicional basada en la agricultura y la ganadería, y la ausencia de otras alternativas laborales, hacen que las mujeres, especialmente las mejor cualificadas, opten por abandonar la zona.
- Las mujeres cualificadas que por motivos personales prefieren quedarse, deben contentarse con trabajos muy alejados de sus cualificaciones o de sus intereses profesionales.
- La ausencia casi total de una oferta de servicios en la zona, que sin embargo muchas de estas mujeres están en situación de prestar, en ciertas condiciones, una interesante variedad de servicios.
- La constatación de que muchas PYMES y entidades locales de la zona contratan externamente casi un 90% de los servicios, y lo hacen en las ciudades más cercanas (Pamplona, San Sebastián, Vitoria.). Las distancias y los costes derivados de los desplazamientos necesario encarecen para ellos el coste de estos servicios y dificultan su acceso.

Para esta Asociación, este proyecto de introducción del teletrabajo en un colectivo muy determinado, con una problemática y características muy específicas tiene un carácter experimental y trata de invertir una situación difícil y de crear nuevas dinámicas. Se trata de llegar a crear una oferta interesante de servicios, prestados por mujeres del medio rural, para PYMES y entidades públicas, principalmente, y que éstos sean accesibles en gran parte a través de la telemática para vencer las dificultades derivadas de las distancias, las malas comunicaciones y la necesidad de los desplazamientos.

Con ello se fomentan las oportunidades de autoempleo para estas mujeres y se facilita su acceso a mercados laborales y de servicios más acordes con sus cualificaciones e intereses profesionales, sin que ello les obligue al éxodo.

El proyecto REMOTE está apoyado por la Iniciativa Comunitaria NOW II - cofinanciado por el Fondo Social, el Gobierno de Navarra y la propia Asociación CEDERNA-GARALUR - y se enmarca sin duda en las orientaciones comunitarias del fomento de la cohesión económica y social.

En REMOTE se han formado un total de 40 mujeres y muchas de ellas se encuentran trabajando en proyectos empresariales desarrollados durante el plan de formación, en los que confluyen sus cualificaciones e intereses profesionales, el uso de las NTIC y la incorporación de técnicas y modos de hacer propios del teletrabajo.

Estos son algunos de los proyectos en marcha o en fase de desarrollo:

HABITARE: Consultoría medioambiental

MUSIKTEL: Tele-educación musical en folklore y música coral vasca

UDALTEL: Servicios auxiliares de gestión y administración para entidades locales

HARTU Diseño gráfico

SERATEL Telesecretaría y Teletraducción

XIULI: Servicios de Información Juvenil

También en estos campos de negocio se están desarrollando proyectos:

Tele-enseñanza de Euskera

Asesoría de Comunicación

Asesoría en Desarrollo Local

Diseño de Modas

Servicio de Información asistencial

Oficina técnica de CAD/CAM

Estudio de construcción y decoración

Comercialización de productos de turismo rural

Tele-educación medioambiental

Sin embargo, no se limitan aquí las posibilidades de aplicar el teletrabajo y la telemática: puede decirse que existen tantas como cualificaciones y experiencias profesionales, necesidades y creatividad, aunque es cierto que según estas experiencias encajan con mayor facilidad en el sector de los servicios y las profesiones liberales.

En todos estos casos, la telemática y el teletrabajo se han revelado como un instrumento facilitador y competitivo, pero no se utilizan de modo exclusivo, sino que se combinan con modos tradicionales de trabajo, desplazamientos y contactos personales.

También es cierto que, en algunos de ellos, la telemática y el multimedia son la base indispensable y han permitido la creación de nuevos productos - especialmente en el ámbito de la tele-enseñanza -.

El futuro del avance del teletrabajo en nuestra región, tanto sea en su versión de teletrabajador corporativo como autónomo, espontáneo o inducido, puede suponer importantes oportunidades, pero solo pueden serlo si se logra vencer una serie de desafíos, tales como:

- La necesaria mejora de las infraestructuras de telecomunicaciones (anunciada en el Libro Verde de la Telecomunicaciones en Navarra).
- La necesidad de estructuras y programas de apoyo, al menos en las fases iniciales, tales como centros de recursos compartidos. Y ello porque iniciar estas nuevas

formas de organización del trabajo e incorporar estas tecnologías requiere un periodo importante de adaptación, que pasa por la adquisición de nuevos conocimientos, tanto en el ámbito tecnológico como el del desarrollo personal y las habilidades de comunicación.

- La necesidad de combatir el aislamiento físico y psicológico, tanto social como profesional, a través, por ejemplo, de la participación en redes de teletrabajadores y otras actividades, de servicios prestados por estructuras de apoyo, de la pertenencia a colectivos o agrupaciones, de aprender a combinar la vida personal y la laboral....
- La adecuación constante de cualificaciones y conocimientos en el ámbito de las nuevas tecnologías.
- La adecuación a un nuevo mercado laboral más abierto, con una escala de valores basada en los conocimientos y servicios de valor añadido.
- La incorporación a una cultura de anticipación a los cambios, hasta ahora algo desconocido.
- La adaptación de los esquemas educativos tradicionales y de las ofertas de formación continua a las nuevas necesidades laborales que están surgiendo con el empleo de las NTIC
- Evitar la aparición de desigualdades: creación de una "periferia" de teletrabajadores sin seguridad y mal remunerados, explotación de grupos de trabajadores vulnerables o transferencia a zonas periféricas (por ejemplo, rurales) de trabajo sin necesidad de cualificación y repetitivos, aumento de la precariedad del empleo y los problemas que conlleva.
- Asumir nuevas formas de organización del trabajo: más flexibles, con sistemas de control basados más en resultados que en tiempo de dedicación, sin necesidad de presencia física y con nuevas regulaciones.

CARMEN MARTINEZ ROMERA

El Cambio social y cultural que está generando la "sociedad de la información". ¿Qué es el Teletrabajo? El teletrabajo como medio para desarrollar la actividad profesional. Ventajas e inconvenientes del Teletrabajo para el trabajador y para la empresa.

MIKEL MURGA

El teletrabajo siempre ha existido, o, ¿Es que no son teletrabajadores los vendedores ambulantes, los distribuidores, los encargados de reparaciones, los inspectores y muchos más? ¿Por qué hemos puesto de moda entonces eso del Teletrabajo? ¿Estamos quizá aquí a cuenta de la aparición del ordenador portátil, del teléfono móvil o de las tribulaciones que supone tener que cambiar de software, justo cuando acabamos de empezar a manejar a gusto la versión XYZ del procesador MSBG? O son quizá otras las preguntas que nos tenemos que hacer del estilo de: ¿Quién no tiene hoy dirección de correo electrónico? ¿Quién no está pensando en crear una página Web? Sin embargo, creo que las preguntas es posible que deban ser otras. ¿Cómo se utilizan estas tecnologías? ¿Para qué sirven? ¿Qué cambios comportan a nivel personal, a nivel profesional, e incluso a nivel de pueblo o país? Me gustaría adelantar por tanto una serie de percepciones sobre su impacto de cara a este debate:

1. A Nivel Personal: Relaciones más amplias, ágiles y sostenidas (teléfono, e-mail, Internetphone, Videoconferencia, ICQ, Netmeeting, etc) ¿Nadie utiliza ya la Montblac? Acceso a servicios de información, educación, trabajo, opinión, medicina, etc. Acceso a productos de un mercado global y sin intermediarios.

2. A Nivel Profesional: Trabajo en red en esquemas denominados círculos de trabajo sin fronteras físicas, administrativas o por disciplina. Aplanamiento de jerarquías y emergencia real del concepto de capital humano, siendo objeto predominante de intercambio comercial los denominados "intangibles". Importancia creciente de los conceptos, la creatividad y el aprendizaje continuo

3. A Nivel de Pueblo o País: La ubicación geográfica pierde valor como ventaja estratégica (i.e. Irlanda) Afianzamiento de la democracia dado que los ciudadanos, que no súbditos, disponen de más fuentes de información y debate. Además, cualquier ciudadano puede a su vez elaborar y transmitir esa información hacia grandes colectivos. Oportunidad como pueblo, dado que no se trata de dividirlos entre pobres y ricos, sino entre pueblos ignorantes o pueblos bien informados y conocedores de su potencial y oportunidades.