

Les télécentres dans les territoires ruraux français Essai d'évaluation

Note de recherche

24 Mars 2011

Bruno MORISET

Université Jean-Moulin – Lyon 3

CNRS – UMR 5600 EVS

bruno.moriset@univ-lyon3.fr

Cette note vient compléter l'article intitulé :

Développer l'économie numérique dans les territoires ruraux français : une ère nouvelle pour les télécentres?

(téléchargeable sur : <http://discotec.univ-lyon3.fr>)

Ce travail s'insère dans un projet de recherche intitulé : ***Communication distante, organisation de la production et économie cognitive dans les territoires périphériques : État des lieux et enjeux de développement*** (<http://discotec.univ-lyon3.fr>). Ce projet est financé par l'Agence Nationale de la Recherche (ANR). L'auteur remercie l'ensemble des personnes interrogées à divers stades de la recherche. Les commentaires présents dans cette note n'engagent que l'auteur. Les remarques et suggestions susceptibles d'améliorer ce texte sont les bienvenues.

Rappel de la problématique du télétravail dans les territoires ruraux

Le développement de l'économie numérique multiplie les opportunités pour le développement d'activités économiques réalisables à distance. Pour les territoires ruraux, l'enjeu du télétravail est l'élargissement et la diversification de la base économique. Les jeunes originaires du territoire qui ont fait des études supérieures y trouvent difficilement un emploi, ce qui entraîne un mouvement permanent de fuite des compétences et favorise le vieillissement. Pour enrayer ce mécanisme, l'économie créative doit prendre sa place dans ces territoires, au côté du secteur primaire, de l'industrie, en complément de l'économie résidentielle¹ qui ne doit pas devenir une mono-activité.

¹ Etablissements médico-sociaux, parcs de loisirs, résidences secondaires...

Le retour des télécentres dans l'actualité des territoires ruraux

La Gazette des Communes titrait en 2009 : "un nouveau départ pour les réseaux de télécentres". Une part de ce renouveau a pour origine un appel à projet lancé en 2005 par la DATAR (à l'époque la DIACT) qui avait pour objectif la création à l'échéance de 2007 de cent télécentres accueillant 1000 emplois. Doté de trois millions d'euros, le projet était conduit sous l'égide du "Réseau National des Télécentres", une association créée en 2004.

Les projets localisés en zone de revitalisation rurale pouvaient recevoir jusqu'à 20.000 euros pour quatre postes de travail, et 2000 euros par poste supplémentaire. Des financements complémentaires pouvaient être sollicités auprès des régions, des conseils généraux, de l'Union Européenne, de la Caisse des Dépôts.

Début 2011, 35 télécentres ruraux ont pu être identifiés, répondant à la définition proposée par la DATAR (**tableau 1, page 8**). Ce nombre n'inclut pas les centres faussement identifiés comme télécentres, qui n'ont pas pour vocation à accueillir les télétravailleurs, et les projets qui ont avortés.

La définition proposée par la DATAR permet de rattacher les télécentres aux espaces de coworking urbains (cf. <http://wiki.coworking.info>).

Un télécentre est un espace hébergeant des télétravailleurs salariés ou indépendants. Ils y trouvent au minimum un bureau privatif à louer à la journée, à la semaine ou au mois ; des équipements partagés (accès à haut débit, télécopie, imprimante, ordinateur, vidéoprojecteur...) et des services permanents ou occasionnels. Le télécentre peut être situé dans un local ayant une autre vocation comme un hôtel d'activité, une pépinière d'entreprise, un incubateur, une mairie, une école, un bureau de poste, une trésorerie, une maison de services publics... Il peut utilement servir de lieu de travail permanent ou occasionnel pour des télétravailleurs habitant à proximité et dont l'entreprise est éloignée, de bureaux de passage pour des télétravailleurs nomades..., de lieux de rencontre pour les télétravailleurs indépendants exerçant à domicile à proximité et désireux de rompre leur isolement (DIACT 2006).

Sous l'impulsion de l'appel à projet, plusieurs départements ont mis en place un réseau de télécentres. Le nombre de télécentres pourrait s'accroître dans les prochaines années, puisque plusieurs collectivités ont des projets en cours. Le Syndicat Mixte des Baronnies Provençales (Drôme et Hautes-Alpes) a lancé une étude de faisabilité en 2010. Le département de l'Orne a programmé un ensemble de 10 télécentres, dont deux sont ouverts fin 2010, à Boitron et Bellême, ce dernier dans le cadre d'un pôle d'excellence rurale labellisé en juillet 2010. Le Cantal et la Nièvre projettent l'ouverture d'un télécentre supplémentaire en 2011-2012.

Un constat d'échec ?

Pour certains observateurs, le programme de la DATAR a été globalement un échec. Le nombre précis de centres créés à la suite de cette initiative n'est pas connu (le rapport d'évaluation de l'expérience réalisé par la société Ocalia n'a pas été rendu public), mais il est de l'ordre de 30 unités, ce qui n'est pas loin du total des télécentres ruraux répertoriés en France en 2011. Selon le rapport Ocalia – que l'auteur de cette note a pu consulter – ces centres concernent environ 150 télétravailleurs. Dans tous les cas, on est loin des objectifs initiaux.

Il est difficile de mesurer avec précision la fréquentation d'un télécentre. Les télétravailleurs indépendants, qui constituent la plus grande partie des utilisateurs, sont dans leur majorité des utilisateurs à temps partiel ou occasionnels. Les télétravailleurs salariés, moins nombreux, sont plus présents sur les sites.

Un bilan sévère

La plupart des centres ont été appelés par téléphone fin février-début mars 2011, afin de connaître l'état de la fréquentation par les télétravailleurs. 28 réponses ont été obtenues. Elles sont compilées dans le **tableau 2, page 9**.

- Dix centres ne voient jamais de télétravailleurs, et pour sept d'entre eux, n'en ont jamais vu depuis leur création. Certains ont été reconvertis en point public d'accès à Internet, ou les équipements utilisés par la mairie.
- Six centres sont fréquentés d'une manière sporadique, avec des périodes de vacance complète durant parfois plusieurs mois, surtout en hiver.
- Huit centres reçoivent entre un et cinq télétravailleurs réguliers ou permanents.
- Un réseau de trois centres est fréquenté par 17 utilisateurs réguliers.
- Un centre compte 14 utilisateurs réguliers.

Pour résumer, près de la moitié des télécentres sont vides la plupart du temps, plus d'un quart sont des fiascos complets.

Les ingrédients du succès... et de l'échec

Avec la généralisation de l'ADSL sur le territoire (97% de la population), et la baisse des prix du matériel, les télétravailleurs peuvent sauf exception disposer de bonnes conditions de travail à domicile. Pour réussir, un télécentre doit donc apporter aux télétravailleurs indépendants ou salariés une plus-value qui justifie un déplacement, et le paiement d'un loyer, même modeste. Cette plus-value peut être apportée dans plusieurs domaines :

- un environnement de travail de standing professionnel, propice notamment à l'accueil des clients, et flexible d'utilisation (accessible 24 h. sur 24 et 365 jours par an pour les utilisateurs réguliers) ;
- un dispositif technique d'un niveau supérieur à ce que les télétravailleurs peuvent attendre à domicile, sécurisé, propre à satisfaire les entreprises qui emploient des télétravailleurs salariés : haut débit symétrique, voire très haut débit, réseau filaire (pas de WiFi), pare-feu et antivirus, support technique et/ou maintenance sur site ;
- de l'animation et des services de nature à créer de la convivialité, du lien social, du "réseautage";

Ce dernier point est particulièrement important. Les utilisateurs de télécentres reconnaissent souvent vouloir éviter le syndrome du "télétravailleur en pyjama", isolé toute la journée à son domicile. Or, un minimum de convivialité ne peut pas être atteint dans un centre vide l'essentiel du temps.

Le travail d'animation peut être de diverse nature : sessions de formation à l'usage des TIC (Boitron), formation au télétravail (Murat), réunions thématiques. Si le télécentre est couplé à une « maison locale de services », les interactions envisagées entre les télétravailleurs et les habitants et les entreprises du territoire sont facilitées.

Echec Les échecs patents sont souvent le fait de télécentres isolés dans de petites communes, développés avec de faibles moyens. Leurs caractéristiques communes ne leur permettent pas d'apporter la plus-value mentionnée ci-dessus :

- un petit nombre de positions de travail (deux ou trois bureaux) ;
- un faible niveau de service, voire pas de service du tout ;
- l'absence de promotion et d'animation du télécentre.

Comme le rappelle le rapport Ocalia, la création de ces centres a été parfois motivée par l'effet d'aubaine, sans que les élus et responsables des collectivités concernées aient une vision préalable du télétravail et du développement numérique du territoire.

Succès A l'opposé, les cas de succès sont le fait de collectivités qui ont labouré le terrain du numérique pendant de longues années. C'est bien sûr le cas du Cantal, notamment à Murat, Saint-Flour et Aurillac. Le succès du centre de Murat n'est pas étonnant dans la mesure où c'est ce centre qui sert de tête de réseau à l'ensemble de la politique d'accueil de télétravailleurs du Département. C'est à Murat qu'on lie notamment les sessions de formation pour les candidats au télétravail.

Un atout est aussi la mutualisation du télécentre avec d'autres activités, qui permet d'assurer un meilleur niveau de services. Dans l'Ariège, les trois centres sont jumelés avec des pépinières (ceci n'est pas une garantie de succès – le télécentre de Mende est également accolé à une pépinière, qui fonctionne bien).

Le télécentre de Lormes (Nièvre, région Bourgogne, 9 bureaux, 5 télétravailleurs réguliers dont 3 salariés) montre plusieurs ingrédients clés de la réussite. Il a été créé en 2007 sous l'égide de la *Mission numérique du Pays Nivernais-Morvan*, fondée en 2003. Le télécentre s'insère dans une vision globale du développement et de l'aménagement numérique du territoire (très haut débit, tourisme, éducation, administration, télétravail), couronnée en 2010 par l'obtention du label "Pôle d'Excellence Rural" pour le projet "Pays 2.0" (www.nivernaismorvan.net). La Mission Numérique fournit au centre un support technique qui permet aux télétravailleurs présents sur le site (notamment deux salariés d'une entreprise de logiciel de Clermont-Ferrand) d'atteindre des standards professionnels élevés. La Mission assure également la promotion du télécentre auprès des utilisateurs potentiels grâce à une convention auprès de deux coopératives de télétravailleurs, Port Parallèle (Paris, <http://portparallele.com>) et L'Envol (Dijon, www.lenvol-coop.fr). A Epercieux-St.-Paul (Loire), le centre Zenn'IT est adossé à l'Association Numélink (anciennement Loire Numérique), qui regroupe 140 entreprises du secteur des TIC.

Compte tenu de la place encore marginale du télétravail, notamment dans sa version "salarié", la cible des télécentres est particulièrement diluée. Promotion et animation sont deux aspects essentiels. Ces actions doivent être à deux échelles :

- une échelle nationale voire internationale susceptible d'attirer l'attention, d'une part des télétravailleurs potentiels vivant dans les grandes agglomérations et souhaitant un cadre de vie différent ; d'autre part des entreprises qui souhaitent développer le télétravail ;
- une échelle locale, visant à conforter le réseau des télétravailleurs présents sur le territoire.

Les promoteurs de télécentres doivent prendre en compte la faible densité des territoires, et l'importance des distances. Faut-il privilégier les petits télécentres de proximité, au détriment de l'animation, ou les gros télécentres, qui obligent une partie des utilisateurs à des déplacements importants ? Les deux types semblent complémentaires et peuvent fonctionner en réseau. Mais force est de reconnaître

que les petits centres n'ont eu, dans de nombreux cas, qu'un impact très limité, quand bien même ils étaient insérés dans un réseau plus important.

Des échecs à relativiser, une dimension expérimentale

Plusieurs arguments invitent à relativiser l'insuccès de certains télécentres.

Tout d'abord, les enjeux financiers sont modestes, si on compare, par exemple, aux investissements dans les infrastructures de transport. Le télécentre (quelques centaines de milliers d'Euros pour les grosses opérations, quelques dizaines pour les petites) coûtera toujours moins cher que l'indispensable entretien du réseau routier. Le seul contournement routier du Puy-en-Velay pourrait coûter plus de 174 millions d'Euros², à comparer aux trois millions de dotation de l'appel à projet télécentres 2005 de la DATAR.

Ensuite, bien que le premier "télécottage" ait été créé en Suède il y a plus de 25 ans, le télécentre reste un concept révolutionnaire, alternatif, voire postmoderne, en émergence. De ce point de vue, les territoires ruraux ne sont en rien en retard par rapport aux territoires urbains, bien au contraire : la France urbaine compte à peine une vingtaine d'espaces de coworking répertoriés (<http://wiki.coworking.info>), certains à l'état de projets, dont une dizaine à Paris.

Enfin, le concept même de télécentre reste flou. Le cas de Sillé-le-Guillaume est révélateur. Le site développé par le Communauté de communes du Pays de Sillé (Sarthe) est présenté comme un télécentre (voir *L'Esprit Village* de janvier 2010). Cinq entreprises y sont installées à demeure. En réalité, ce site fonctionne comme un hôtel d'entreprises, et n'accueille pas de télétravailleurs, selon les responsables. Dans cette optique, on pourrait baptiser « télécentre » bien d'autres sites de bureaux qui accueillent des entreprises tertiaires travaillant à distance, ainsi que bon nombre de pépinières comme POLeN à Mende.

Cette distinction entre télécentre, pépinière, hôtel d'entreprise ou centre d'affaire, ne doit pas constituer un blocage. Si un télétravailleur indépendant décide d'être présent en permanence sur le site, développe son entreprise, recrute un salarié... la valeur ajoutée créée sur le territoire n'en n'est que plus grande. Même si on sort du cadre de référence original du télécentre. La flexibilité est donc requise. Dans un cas de figure comme celui-ci, le jumelage *espace télécentre-pépinière* que l'on peut observer dans certains territoires prend une pertinence particulière. Ce jumelage peut être « physique » ou « institutionnel » (mais dans ce cas, on perd le bénéfice des effets d'agglomération, notamment en terme d'animation).

² Source : site Web de Laurent Wauquiez, maire du Puy-en-Velay, 25 mars 2011.

Même si certains télécentres n'ont pas atteint la taille critique, il ne s'agit pas de "jeter le bébé avec l'eau du bain". Compte tenu de la faiblesse des chiffres actuels, le potentiel de développement du télétravail reste énorme, notamment pour le télétravail salarié, deux fois moins développé en France que dans les pays d'Europe du Nord ou aux Etats-Unis. Par ailleurs, l'évolution vers le très haut débit sur fibre optique, dont les contours sont encore incertains, pourrait favoriser le développement des télécentres, dans le scénario suivant :

- dans les grandes agglomérations, développement généralisé de la fibre optique et des usages professionnels gourmands en débit, et...
- dans les territoires ruraux, absence de la fibre, sauf dans les chefs-lieux... et les télécentres.

Mais ce scénario peu enviable de la "fracture numérique 2.0" n'est pas une garantie de compétitivité pérenne pour les télécentres, comme on a pu le constater avec l'ADSL, peu répandu au moment de l'appel d'offre télécentres de la DATAR en 2005, généralisé presque partout aujourd'hui.

Comme nous l'avons écrit dans l'article précité, les télécentres sont à considérer comme des "living labs", des lieux expérimentaux, qui proposent aux utilisateurs un outil parmi d'autres pour concilier travail et choix de vie. Les télécentres sont des creusets d'émergence d'une nouvelle ruralité, et aussi de nouvelles façons de travailler et d'entreprendre. L'expérience doit être poursuivie et développée. Mais pour être profitable, elle doit être l'objet d'un effort d'observation et d'évaluation permanent.

Rappelons enfin que la création de télécentres n'est qu'un maillon dans une politique d'attraction de nouvelles populations qui comporte bien d'autres aspects essentiels (logement, services, santé, écoles...) dans lesquels le numérique a un rôle à jouer.

Liens (voir aussi les liens des télécentres mentionnés dans le tableau 1)

www.neo-nomade.com Site dédié aux espaces de travail nomade développé par LBMG Worklabs.

www.zevillage.net Plateforme dédié au télétravail rural développée par X. de Mazenod et la société *Adverbe*.

<http://wiki.coworking.info> Portail international des espaces de coworking.

Tableau 1. Les télécentres ruraux en France – version actualisée et complétée
(source: www.zevillage.net et recherches de l'auteur).

Département	Nb.	Communes	
Allier	1	Montluçon	www.centre-multimedia.com
Ariège	3	Lavelanet, St.-Lizier, Verniolle	www.teletravail-ariege-pyrenees.com
Cantal	7	Allanche, Aurillac, Chaudes-Aigues, Montmurat, Murat, Saint-Flour, Ydes	www.cybercantal.fr
Gers	8	Auch, Mirande, Nogaro, Mauvezin, Lectoure, Montreal, Riscle et Lombez	www.soho-solo-gers.com
Isère	1	Villard-de-Lans	www.vercors.org
Loire	1	Epercieux-Saint-Paul	www.zennit-telecentre.fr
Lozère	2	Fournels, Mende	www.fournels.fr , www.polenmende.com
Morbihan	1	Belle-Ile	www.labrise-belleile.fr
Nièvre	1	Lormes	www.nivernaismorvan.net/numérique
Orne	2	Boitron, Bellême	www.boitron.fr/télécentre/
Pyrénées-Atlantiques	1	Sévignacq Meyracq	
Haut-Rhin	1	Ste.-Marie-aux-Mines	
Rhône	2	Bourg de Thizy, Saint-Mamert	www.teletravail-beaujolaisvert.com
Sarthe	1	Sillé-le-Guillaume	
Tarn-et-Garonne	1	Laguépie	
Hautes-Pyrénées	1	Saint-Laurent de Neste	www.cetir.net
Vienne	1	Saint-Savin	
Haute-Vienne	1	Cussac	
Total	35		
En projet			
Cantal	1	Mauriac	
Loire	1	Les Salles, http://lagrandemaison.portailnearbee.com	
Nièvre	1	Moulins-Engilbert	www.sud-morvan.fr
Identifiés à tort comme des télécentres (pépinières centres d'affaire)			
Côtes d'Armor	1	Locarn/ Kerhunou	
Sarthe	1	Sillé-le-Guillaume	
Projets abandonnés			
Haute-Corse	1	Cervione	
Mayenne	1	Bais	

Tableau 2. La fréquentation des télécentres

(enquête de l'auteur, février-mars 2011)

Ariège

Lavelanet, Verniolle	St.-Lizier,	"17 contrats pour les trois centres, en moyenne un jour par semaine. Les télécentres sont adossés aux pépinières".
----------------------	-------------	--

Cantal (6/7)

Allanche		"Personne. Il n'y a pas de maison des services. Les équipements sont utilisés par l'administration municipale".
Aurillac		"Quatre personnes".
Chaudes-Aigues		"Aucun télétravailleur".
Murat		"Quatre salariés, dix travailleurs indépendants réguliers".
Saint-Flour		"Un salarié, un travailleur indépendant".
Ydes		"Un salarié, deux entrepreneurs".

Gers (6/8)

Lombez		"Une ou deux personnes moins d'une fois par mois. On a vu personne depuis 2 mois".
Mauvezin		"Trois personnes moins d'une fois par mois. On n'a vu personne depuis deux mois. Plus animé l'été".
Mirande		"Trois ou quatre personnes vues depuis l'ouverture il y a deux ans. Mais le site a été pris d'assaut lors de la tempête Xynthia (fév 2010)".
Montréal		"Une ou deux personnes par semaine, cela dépend des périodes. Parfois trois mois sans voir personne".
Nogaro		"Très peu, une dizaine de personnes dans l'année, de temps en temps".
Riscle		"Une dizaine de contacts par an".

Télécentres isolés

Bais (Mayenne)		"Le projet a échoué".
Bellême (Orne)		"Un journaliste indépendant".
Cervione (Corse)		"Pas de demande de télétravailleurs, converti en espace public numérique".
Cussac (Haute-Vienne)		"Personne depuis huit mois".
Epercieux-Saint-Paul (Loire)		"3 bureaux occupés par des salariés d'entreprises éloignées (dont une de Paris) qui ne voulaient pas travailler chez eux".
Fournels (Lozère)		"Aucun télétravailleur. Un peu de passage, surtout pendant les vacances".
Laguépie (Tarn-et-Garonne)		"On a vu personne depuis l'ouverture en 2008".
Lormes (Nièvre)		"Cinq personnes, dont trois salariés d'entreprises".
Mende (Lozère)		"Aucun télétravailleur. Utilisé seulement par FR3 une fois par semaine qui profite du débit symétrique DSL".
Saint-Michel-en-Brenne (Indre)		"Le projet n'a pas abouti. Mais les locaux restent à disposition. Le débit est insuffisant (2 MO)".
Ste.-Marie-aux-Mines (Haut-Rhin)		"Les équipements ont été achetés, mais aucun télétravailleur n'est intéressé.".

Identifiés à tort comme des télécentres (pépinières centres d'affaire)

Locarn (Côtes du Nord)		"N'est pas utilisé par les télétravailleurs, mais comme centre d'affaire (visioconférence) par les entreprises locales".
Sillé-le-Guillaume (Sarthe)		"Ce n'est pas un télécentre. Plutôt un parc d'activité".
Villard-de-Lans (Isère)		"Pas d'activités de télécentre"