

Condamnés à l'errance ?

# LES TRAVAILLEURS NOMADES EN REPÉRAGE

On les appelle les travailleurs nomades ou mobiles. Il se murmure que certains seraient des *roads warriors*. Ils évoquent des guerriers modernes. Leurs outils technologiques portent des noms qui sonnent comme des armes de guerre. Hyper connectés, itinérants, ils travaillent partout où ils se trouvent, ils font du *business everywhere*. Loin du nid douillet de l'entreprise, ils n'ont pas de bureau fixe et transportent leur paquetage dans un sac à dos ou une valise à roulettes.

**Les travailleurs nomades ont toujours existé.** Le travail nomade recouvre de nombreuses activités : les dépanneurs, les livreurs, les commerciaux, les ingénieurs informaticiens, les architectes de réseaux mais aussi les agents d'assurances, les experts en changement, les consultants, les coachs, les acheteurs, les coursiers. Les comédiens, les musiciens, les solistes virtuoses sont aussi des travailleurs nomades. Les travailleurs sédentaires considèrent le travailleur nomade comme un privilégié. Libre de ses mouvements, il voyage, voit du pays, rencontre des gens nouveaux. Si elle est exaltante, la vie nomade se révèle exigeante physiquement et moralement. Tout n'est pas rose et la liste des soucis récurrents comprend les pannes de voiture, les problèmes de stationnement, les embouteillages, les trains en retard, les vols aériens annulés, les chambres d'hôtels mal insonorisées, les dîners indigestes, les difficultés de connexion internet, les batteries de téléphone déchargées, les systèmes de géo-positionnement défaillants, les averses de neige imprévues, les nuages de cendres volcaniques inattendus. On parle beaucoup de bien-être pour les travailleurs sédentaires. Et pour leurs collègues en déplacement constant ? Qui se préoccupe de leur équilibre entre vie privée et vie professionnelle ? Qui se soucie qu'ils se sentent bien, épanouis, heureux ? Pour les services généraux, lorsqu'un collaborateur mobile est bien équipé en outils technologiques, la question est réglée, il n'y a plus rien à ajouter.

**Un milliard de travailleurs nomades dans le monde en 2011 !** C'est à dire : demain. Des sociétés d'études annoncent ce chiffre sans expliciter leurs méthodes de comptage. Comment vérifier ? On penserait que l'effervescence est à son comble, au sein des directions des ressources humaines, à la lecture de ces estimations. La croissance annoncée du nombre de travailleurs nomades devrait bouleverser les habitudes de management. Pourtant les problématiques particulières aux travailleurs itinérants sont simplement englobées dans celles des employés qui travaillent à distance, à temps complet ou à temps partiel, que ce soit de leur domicile ou bien d'un télécentre. Dès l'année 1994, la société IBM mettait au point le programme « Nomadisme » à destination de ses équipes commerciales. Environ 2000 ingénieurs commerciaux étaient alors dotés d'un ordinateur portable Think Pad ainsi que d'un téléphone Bip Bop. L'entreprise réduisait le nombre des bureaux affectés à une seule personne et installait des plateaux de bureaux dits « banalisés », accessibles sur réservation ou en libre service. Les médias relaient ces expériences pionnières avec enthousiasme. Les articles de journaux de l'époque étaient dithyrambiques. « Ne plus avoir d'espace à soi pour être plus efficace », titrait le magazine l'Express en février 1999. En l'an 2000, un film documentaire est réalisé par Roy Lekus et Jean-Christophe Chatton : « Sans Bureau Fixe ». Deux

travailleurs nomades, un homme et une femme, sont suivis pendant plusieurs jours, pour rendre compte, avec objectivité et sensibilité, des points forts et des inconvénients de cette nouvelle façon de travailler. Dix ans plus tard, Jean Bernard Titz, un des témoins de ce reportage, est toujours un travailleur nomade, non plus comme salarié d'une entreprise internationale mais en tant que consultant indépendant. Quel regard porte-t-il sur ces années de pionnier ? Les changements les plus remarquables concernent les outils technologiques : les ordinateurs portables se sont allégés, le GSM remplace le Smartphone et le PDA a disparu. Pourtant une constante demeure invariable : « les journées du travailleur nomade sont toujours aussi longues et intenses ».

**Le travailleur nomade est privé de bureau personnel.**

En 2010 on observe une traque sans relâche des mètres carrés inutilisés dans les sociétés. Un taux d'inoccupation de 50% est désormais le critère de référence. En conséquence, les absents ayant toujours tort, le nomade est le premier à être dépossédé d'un bureau attitré. Un collaborateur exerçant par nature une activité sédentaire, mais appelé progressivement à se déplacer de plus en plus souvent, peut découvrir, tout à coup, qu'il est lui aussi devenu un nomade. Les services généraux l'informent qu'il ne bénéficie plus d'un bureau

*Le travailleur  
nomade est  
un squatteur*

Les architectes de dmvA ont conçu un espace de travail nomade original et transportable. Le *Blob* ressemble à un œuf. Son espace intérieur est d'inspiration nautique. Equipé d'une douche, d'une cuisine et d'un espace sommeil, ce type de configuration pourrait satisfaire les travailleurs nomades, qui recherchent confort et calme lors des moments de pause.





La coque Nokia E-Cu, un prototype conçu par Patrick Hyland doit permettre de recharger un objet technologique sans chargeur de batterie, en le posant sur ou à proximité d'une source de chaleur. Une innovation utile pour les travailleurs itinérants.



La plate-forme web lancée par la société LBMG Worklabs devrait permettre de regrouper les travailleurs nomades autour d'un espace virtuel commun. On peut imaginer à terme un label « *Nomades Bienvenue* » à afficher sur les vitrines d'hôtels, de restaurants, de centres d'affaires qui certifierait la qualité de l'accueil pour ce type de travailleurs. Dans ce domaine, tout reste à inventer.



Autour du concept Smart Working, la société anglaise Orangebox conçoit le bureau Celo. Le bac de rangement sécurisé répond aux besoins de stockage temporaire des travailleurs nomades. Leurs affaires sont bien gardées quand ils s'absentent momentanément, qu'ils soient dans un espace de coworking ou sur des plateaux de bureaux banalisés dans leur entreprise.

fixe, en raison d'un temps d'occupation jugé insuffisant de son poste de travail. Il est alors invité à utiliser des bureaux en self service. Les espaces de bureaux banalisés isolent les travailleurs nomades des travailleurs sédentaires. Dans les grandes entreprises, qui ont mis en place des espaces de bureaux pour nomades, les places sont toutes identiques et réputées équivalentes en confort et fonctionnalité. Les travailleurs nomades, de passage au siège social de l'entreprise dans la zone délimitée, s'installent en suivant des rituels immuables, hérités du temps où ils étaient sédentaires. Ils préfèrent s'asseoir auprès de collègues appréciés, choisir une place orientée à leur goût en fonction de sa luminosité ou de sa tranquillité. Certains déposent discrètement des marques d'appropriation comme une petite plante verte, accrochent des messages sur des petits papiers, cherchent à créer de la complicité avec les prochains utilisateurs, souvent des inconnus. De nombreux dirigeants d'entreprises sont également des travailleurs en fréquente mobilité. Ils possèdent un avantage qui n'est jamais remis en question: leur droit à posséder un bureau personnel, même s'il est peu utilisé. Cyril Delattre, à la tête de Profil MP, est un nomade. L'homme d'affaires confie : « j'apprécie de retrouver régulièrement une base unique, ne serait-ce que pour être entouré de mes affaires personnelles, et stocker tout ce qui ne peut l'être dans un ordinateur ». Ce bureau est comme un refuge, il favorise la réflexion et la concentration, il lui est essentiel.

**Le temps est la préoccupation majeure du travailleur nomade.** Les moments de déplacements ne sont pas considérés comme des temps poétiques. Ce sont des périodes contraintes, perçues comme des vides à combler. Dans un train ou un avion, le travailleur nomade pourra se consacrer à son travail de façon à peu près confortable. Dans un train de banlieue, le métro, le bus, sa voiture, ou un taxi, il pourra, au mieux, gérer des aspects opérationnels liés à son activité. Acharné à valoriser chaque minute, le travailleur itinérant prend quand même le temps de faire des pauses pour se restaurer, satisfaire ses besoins naturels, se rafraîchir, téléphoner, recevoir des appels, planifier des rendez-

vous. Des lieux sont devenus par la force des choses des espaces d'accueil pour les travailleurs en déplacement. On les appelle des « tiers-lieux » ou « lieux intermédiaires ». Les salles d'attente dans les gares et les aéroports, les cafés dotés de chaises confortables, les halls de réception d'hôtels permettant une connexion gratuite à internet sont occupés par les travailleurs nomades. Les bonnes adresses se répandent comme une trainée de poudre entre collègues et au travers des réseaux sociaux virtuels. Les nomades apprécient le personnel discret et peu regardant sur les durées d'occupation de ces endroits pour le prix d'un café. Par la force des choses, le travailleur nomade se comporte comme un squatteur.

#### Les lieux de halte temporaire conçus pour les travailleurs nomades sont en nombre insuffisants.

Ou ils ne répondent que partiellement aux besoins de ces professionnels. Les horaires d'ouverture d'un lieu de *coworking* comme La Cantine à Paris sont standards, de 9 heures à 18 heures. N'est-ce pas trop restreint ? Dans les principales villes françaises, quelle structure, facilement accessible, conviviale et bien située géographiquement, offre de 6 heures à 24 heures, des espaces de détente, de confidentialité, de réunion, un vestiaire, une consigne, des postes de travail informatisés, une conciergerie avec des services de blanchisserie, une assistance médicale ou informatique, une restauration légère de qualité, un espace sommeil pour une sieste de vingt minutes ?

#### Les travailleurs nomades seraient-ils les oubliés de la prospective et de l'innovation ?

Ici et là, en investiguant, on découvre des pistes de solutions. En Angleterre, la société Orangebox explique qu'elle développe une nouvelle gamme de mobilier dans cette optique. La table de travail Celo possède un bac de rangement sécurisé. Elle permet d'équiper les postes pour travailleurs mobiles dans des grandes entreprises, ou dans les espaces de *coworking*, qui se développent petit à petit dans les centres urbains. En Europe les trains qui permettent des liaisons rapides entre grandes capitales s'équipent de salles de réunions pour les travailleurs nomades. Après le système Ticketless et le Wifi, à partir de Décembre

2010, le train Thalys proposera une mini salle de réunion par rame. Cet espace clos permettra à un groupe constitué de quatre personnes de se réunir en toute tranquillité pendant le temps du parcours. Les gadgets ont toujours fait partie de la panoplie du travailleur nomade. Le bureau portatif pourrait se révéler très utile en cas d'immobilisation involontaire dans un aéroport ou une gare. Encore faudrait-il trouver un produit convaincant. Un bagagiste propose une valise trotinette, qui devrait faire gagner du temps à son possesseur lors des correspondances entre terminaux d'aéroports, mais sa fiabilité n'a pu être testée concrètement. Quant à la coque rechargeable pour batteries de téléphone portable, inventée par Patrick Hyland, si elle tient les promesses affichées, elle fera le bonheur de nombreux travailleurs nomades en allégeant leur sac de nombreux accessoires. Nathanaël Mathieu, ingénieur de formation, crée en 2010 avec 3 complices, la société LBMG WorkLabs. Elle propose des accompagnements aux entreprises qui souhaitent mieux encadrer le nomadisme. « Tirer profit d'une rénovation d'un lobby d'hôtel pour ajouter des fonctionnalités utiles pour les travailleurs nomades ne représente pas de réel surcoût. Il suffit d'anticiper à bon escient », diagnostique Nathanaël Mathieu. Les jeunes ingénieurs ont récemment lancé Neo Nomade ([www.neo-nomade.com](http://www.neo-nomade.com)), une plateforme web qui référence tous les lieux susceptibles d'accueillir avec qualité les travailleurs nomades, pour dix minutes ou une longue après-midi. Les internautes évaluent les endroits, comme les touristes le font des hébergements ou des restaurants. La qualité et la pertinence des services rendus sont notés. C'est ainsi que les associés de LBMG WorkLabs collectent les témoignages de centaines de travailleurs nomades, et listent leurs véritables besoins. Les travailleurs nomades confessent à mots couverts, qu'ils aimeraient retrouver une ambiance reposante et rassurante, comme à la maison, quand ils font escale dans un lieu, entre deux rendez-vous. Le *spaceship* est une petite structure en forme d'œuf, autonome et transportable, créée par les architectes belges de la société dmvA. L'agencement intérieur est inspiré de la cabine de vol. On peut réaliser une multitude d'activités dans cet espace

réduit : manger, dormir, se restaurer, travailler, communiquer. Cela répond avec acuité aux attentes des travailleurs itinérants.

**Le travail nomade se voulait le porte-voix d'une nouvelle façon de travailler.** Le concept *Work Where and When You Want*, (travaillez où et quand vous voulez) devenait possible grâce à la technologie mobile. Le management était alors invité à estimer la qualité du travail fourni, plutôt que comptabiliser les heures de présence des collaborateurs. Mais le rêve initial est dévoyé. Etre un travailleur nomade semble ne plus se résumer qu'à *Working Here, There and Everywhere*, (travaillez ici, là et où que vous soyez). La technologie facilite désormais le contrôle du travailleur nomade. Le management a repris ses habitudes et s'intéresse davantage à localiser la présence effective du collaborateur sur le terrain, bien plus qu'aux objectifs réalisés.

Les chiffres fiables sont difficiles à trouver. On peut cependant s'accorder sur le fait que le nombre de travailleurs nomades augmente et que les employés sédentarisés déplacent leur poste de travail du siège de l'entreprise vers leur domicile. A ce rythme, les immeubles de bureaux seront bientôt déserts ! Si cette tendance se confirme, se préparer de façon constructive à la disparition programmée du bureau, deviendrait donc une nécessité. Des espaces intermédiaires, des haltes dédiées aux collaborateurs nomades, devront être créés dans de nouvelles zones géographiques, au centre des villes, près des gares ou des aéroports, sur des aires d'autoroutes. Privatisés ou bien ouverts à tous, ces lieux devront essaimer le territoire. Il faudra que ces lieux alternatifs pour travailleurs nomades soient confortables, fonctionnels, plaisants et qu'ils proposent des services pratiques et utiles. Leur accès sera d'un coût modéré, notamment pour les travailleurs nomades indépendants.

Brigitte Mantel ■  
brigitte.mantel@office-et-culture.fr