

Coronavirus : Les télé actions

Posted on 2 mai 2020 by Patrick Rouillier

Avec le développement de la pandémie due au Coronavirus la relation humaine à tendance à se distendre pour limiter les contacts et les risques de contamination. De nombreux modes de fonctionnement, déjà en action, ont tendance à se développer. Ils sont très prometteurs mais présentent encore de multiples inconvénients qui rendent, pour le moment, leur efficacité limitée et leur sécurité discutable.

Le télétravail

Il apparaît comme un moyen de palier à la crise en évitant pour les salariés les contacts dans les transports et dans l'entreprise. Pourtant, si ce type d'activité est prometteur il est loin, actuellement, d'être très efficace.

En effet le télétravail ne s'improvise pas et il suppose une réorganisation profonde des modes de fonctionnement d'une entreprise et de ses relations avec les intervenants extérieurs.

Supposons que vous décidiez, aujourd'hui, de passer en télétravail. De nombreux problèmes se posent :

1. Capacité d'isolement et de concentration. Ceci suppose un endroit isolé loin des interférences familiales et des enfants qui jouent.
2. Disponibilité du matériel et de l'information. Vous disposez bien sûr d'un ordinateur et d'une connexion internet, encore faut-il que votre entreprise soit organisée pour vous fournir, via internet, les informations nécessaires à votre activité
3. Sécurisation des ordinateurs personnels. Les hackers attendent avec impatience que les particuliers en télétravail se connectent à l'ordinateur de leur entreprise pour avoir une porte d'entrée facile à celui-ci
4. Nous avons souvent besoin dans notre travail de nous référer à des documents papiers, dossiers, contrats, tarifs qui sont stockés dans les tiroirs de notre bureau et auxquels nous n'aurons pas accès
5. Nous avons souvent besoin de nous référer à un supérieur, à un collègue, pour entreprendre des actions qui sortent de la routine. Bien sûr cela peut se faire par téléphone, mais sans une bonne organisation programmée c'est loin d'être pratique

Actuellement le télétravail est un simple pis-aller qui peut permettre de réaliser des

tâches de routines. A l'usage (et à l'exception de certaines activités indépendantes) on en découvre rapidement les limites et la faible efficacité. Il est certain qu'à terme, avec une organisation totalement repensée des entreprises le télétravail, total ou partiel, pourra trouver sa place dans nos sociétés. Mais c'est non seulement les structures des entreprises mais le code du travail qu'il faudra repenser.

1. Le salarié ne peut plus être jugé sur sa présence mais sur ses résultats, donc sur des objectifs. Les notions d'horaire, de temps de travail, voire de hiérarchie sont bousculés. L'indépendance de chacun remet en cause les principes de la coordination et de subordination. Évitions la délocalisation des responsabilités sur des « autoentrepreneurs » comme chez « Uber »
2. Les notions d'assurance, de propriété du matériel, la médecine du travail, la coordination syndicale, le droit de grève ... et les piquets de grève ... sont à revoir

La vente à distance

Dans le mesure où tous les magasins sont fermés et où il est difficile de se rendre dans les magasins d'alimentation, la vente à distance et les livraisons à domicile sont favorisées. De nombreuses personnes qui n'avaient pas encore osées utiliser le e:commerce vont être amenées à s'en servir et beaucoup ayant franchi le pas apprécierons ce moyen d'achat.

Ce n'est pas une menace pour les « grandes surfaces » puisqu'elles ont développées leurs plateformes de vente en ligne, mais c'est une menace supplémentaire pour le commerce de proximité, déjà en difficulté. Dans ce cas, encore, de nombreuses organisations sont à modifier

1. Le système de distribution à domicile (public et privé) doit être musclé pour tenir compte de la demande croissante. Ce devrait être sans problème car déjà de nombreuses plateformes de distribution ont vu le jour et le report de l'activité en magasin sur le e:commerce devrait se faire sans trop de casse
2. La réception des colis dans les villas pose des problème de disponibilité pour les clients qui doivent être présent pour recevoir les colis. Dans les immeubles c'est le gardien qui assure le stockage et la redistribution des paquets. Mais les loges sont exiguës et, la sécurité, la confidentialité, la vérification des paquets sera difficile à assurer dans l'état actuel de nos conciergeries.
3. La vente en ligne, sur photos, implique bien plus de retour pour insatisfaction qu'une vente en magasin, ce qui impose à tous les e :commerçants de mettre en place les procédures de retour et d'échange nécessaires. C'est déjà le cas chez les gros opérateurs.

La téléconsultation

Encore un procédé très prometteur, mais qui n'en est encore qu'au stade du développement. Cela suppose :

1. Que les médecins soient équipés pour recevoir les images distantes, qu'il organisent leurs créneaux de consultation en conséquence.
2. Que les particuliers aient, évidemment, accès à internet, à la fois pour prendre des rendez-vous et pour transmettre les images à leur médecin traitant. Qu'ils puissent imprimer les ordonnances de médicaments ou d'analyse
3. Qu'on puisse avoir de nombreux centres de téléconsultation équipés des éléments nécessaires à fournir aux médecins (Mesure de la tension, stéthoscopes, éventuellement radios ou autres) dans la mesure où les informations transmises par les particuliers seraient insuffisantes

L'enseignement à distance

C'est un sujet prometteur qui peut permettre l'accès à l'éducation au plus grand nombre. Ce peut être une petite révolution dans notre manière d'enseigner et de transmettre. L'éducation nationale a mis à disposition un système d'enseignement à distance, malheureusement :

1. Aucune organisation ni préparation n'ont été dispensées aux familles pour gérer le travail des enfants.
2. Toutes les familles ne possèdent pas le matériel nécessaire au suivi de la formation
3. La formation des éducateurs est très insuffisante. Dans la période actuelle beaucoup d'enseignants ont fait preuve d'esprit d'initiative et d'inventivité, mais on est encore dans le « système D », le bénévolat.
4. L'organisation de l'école n'est pas en place. Quel rôle pour l'enseignement magistral ou les travaux pratiques ou exercices ? Quelle organisation à définir pour couvrir les besoins des plus petits au plus grand. Les principes d'éducation varient largement avec l'âge.

Conclusion

Toutes ces techniques d'action à distance semblent très prometteuses en termes d'efficacité, de moindre coût, pour peu qu'elles soient organisées, améliorées, optimisées. Par contre quel sera à terme le coût psychologique et sociétal de ces innovations ? A chacun d'apporter sa réponse !