



L'OB > SOCIÉTÉ > SANTÉ > CORONAVIRUS "COVID-19"

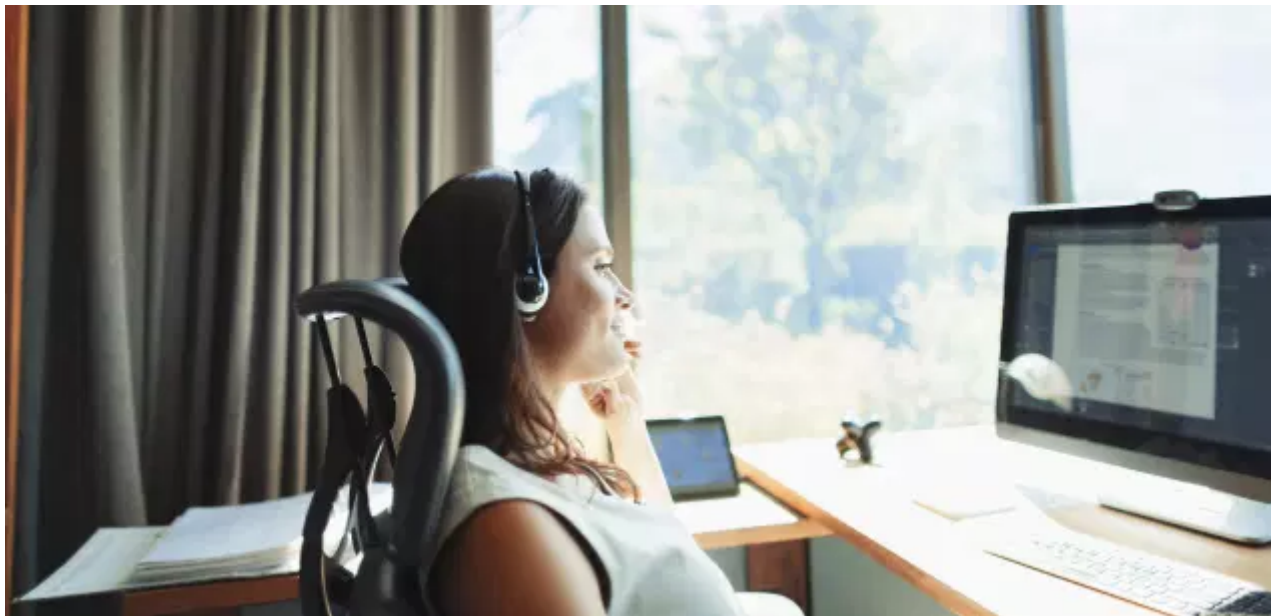
## Coronavirus : la marche forcée vers le télétravail

L'épidémie de Covid-19 est l'ultime déclic pour pousser de plus en plus d'entreprises à adopter le travail à distance, pas toujours avec la même facilité.

Par Boris Manenti

Publié le 06 mars 2020 à 07h00

Temps de lecture 7 min



| Partager

| Offrir cet article

« *Le télétravail est la solution à privilégier.* » Le ministère du Travail ne tergiverse pas face à l'épidémie de coronavirus. Pour tous les salariés rentrant d'une zone à risque (Chine, Singapour, Corée du Sud, Iran, et les régions italiennes de Lombardie, Vénétie, Emilie-Romagne et Piémont) ou suspecté d'un contact à risque, le travail à distance doit être privilégié. Même chose dans les foyers d'infection (Oise, Haute-Savoie, Morbihan et Alsace), où les habitants sont par précaution à l'isolement. Après les grèves contre la réforme des retraites, la lutte contre la propagation du virus Covid-19 apparaît ainsi comme l'ultime déclencheur du passage au télétravail pour les Français. Une marche forcée vers laquelle toutes les entreprises ne sont pas préparées de la même manière.

LIRE AUSSI

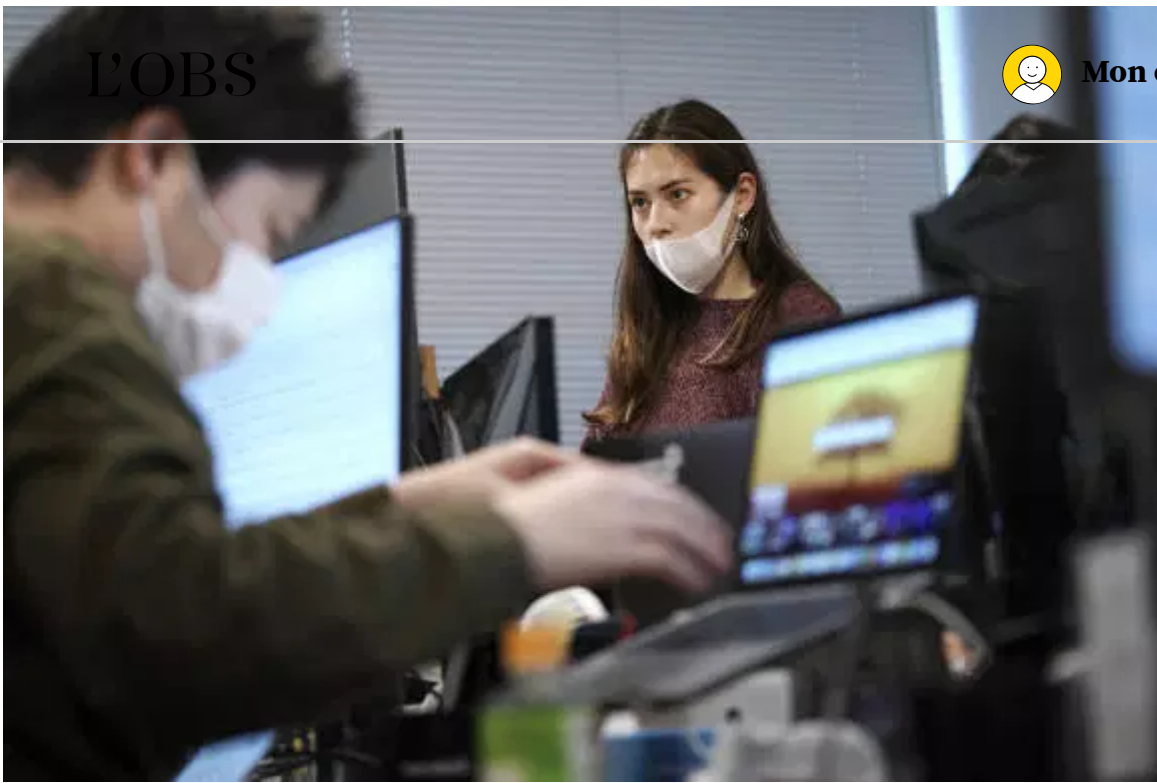
**L'OB****« Mon fils m'a surnommée "le dictateur" » : cette famille nous raconte son confinement****Mon compte**

## Aisé dans les grands groupes

Tout a été simple pour l'assureur Generali qui, depuis 2016, a largement déployé des solutions de travail à distance. *« L'entreprise fournit à ceux qui le souhaitent un équipement informatique fixe, installé à domicile, ainsi qu'un casque téléphonique permettant de passer et de recevoir des appels téléphoniques via internet, explique un porte-parole. Et le coût de l'abonnement internet à domicile est pris en charge, dans la limite de 20 euros par mois. »*

Avant le coronavirus, 41 % des effectifs français de l'assureur optait déjà pour un à deux jours par semaine de travail à domicile ou dans un bureau partagé proche (dit « Maison Generali »). Le 5 décembre, jour de grèves massives, un pic de 3 200 collaborateurs à distance sur les 4 500 du siège de Saint-Denis a même été enregistré. Ainsi, quand le siège italien de Generali a demandé fin janvier à ses 3 700 salariés de travailler de chez eux, face à l'épidémie de Covid-19, personne n'a tiqué.

Même facilité dans l'entreprise pharmaceutique Merck. Sur son site de Molsheim (Alsace), lorsqu'une salariée a prévenu la direction que son époux était positif au coronavirus, la direction a proposé à ses 600 employés de bureau (des fonctions administrative et de support), de basculer en télétravail *« à titre de précaution »*. Un tiers des effectifs reste ainsi à domicile, travaillant sur les ordinateurs portables, téléphones et tablettes fournis par l'entreprise, le contact maintenu grâce aux visioconférences sur Skype ou BlueJeans, et les échanges sur la plateforme Teams de Microsoft. L'expérience en la matière de la filiale chinoise du géant allemand a permis à l'entreprise de mieux se préparer.



Des employés de GumGum, société japonaise passée au télétravail. (EUGENE HOSHIKO / AP / SIPA)

Il faut dire qu'en Chine, les confinements ont déjà permis de dresser un constat : le boom des plateformes numériques de travail. Le 3 février, l'outil DingTalk (d'Alibaba) a enregistré un pic de 200 millions de personnes connectées simultanément. En Bourse, alors que les valeurs dévissent, le service de vidéoconférences Zoom a vu son action gagner 171 % depuis le début de l'année. En France, prêts à bondir, les logiciels d'échanges professionnels multiplient les promotions pour « *tester pendant trente jours gratuitement* ».

## Le « on s'arrangera »

Si les solutions de télétravail apparaissent aisées pour les grands groupes, ce n'est pas le cas dans les plus petites entreprises. Comme chez Disalp, petite société d'exportation de fromages, basée dans le foyer d'infections de La Balme-de-Sillingy (Haute-Savoie). Giuliano Tria, directeur des opérations, raconte :

« *Du jour au lendemain, on a dû mettre en place du travail à distance. Ça n'a pas été facile. On est une petite PME de 16 personnes, on ne pouvait pas financer des ordinateurs portables pour tout le monde... Alors, avec l'informaticien, on a déployé des solutions d'accès à distance aux ordinateurs du bureau, protégés par VPN. On a dû s'adapter aux PC de chacun et au fait qu'ici, on n'a pas tous un très haut débit d'internet... Mais on a réussi !* »

Constat de difficulté partagé par Jean-Guilhem Darré, délégué général du syndicat des indépendants (SIDI) : « *Ce n'est pas simple pour les très petites entreprises, qui ne sont pas forcément en mesure d'assumer toutes les contreparties financières au télétravail des salariés. Si l'épidémie accélère, ça va surtout passer par le "on s'arrangera".* »

En temps normal, le travail à distance est régi soit par une charte interne à l'entreprise, soit par un accord de branche, qui détermine les plages horaires mais aussi l'éventuel équipement fourni (ordinateur) et les éventuels défraiements (communication, internet, voire coût du domicile). « *En principe, le télétravail ne peut pas être mis en place sans accord express et préalable du salarié, pointe M<sup>e</sup> Eva Touboul, avocate en droit du travail. Toutefois, il peut s'imposer exceptionnellement au titre de l'obligation de sécurité due par l'employeur à l'égard de la santé de ses salariés, comme dans le cas de l'épidémie de coronavirus.* »

Face au Covid-19, les entreprises pourront sauter l'étape de négociation sociale, afin de répondre à l'urgence sanitaire. Aujourd'hui, seules 47 % des sociétés disposent d'un accord sur la question, en grande majorité celles de plus de 250 salariés, note une étude de la Dares. Si l'employeur peut imposer le télétravail, il ne peut en revanche pas réclamer la pose de congés, notamment durant les quatorze jours de quarantaine pour les personnes « à risque » (mais peut le proposer). Dans ce cas, l'Agence régionale de Santé (ARS) peut confirmer la mise à l'isolement de la personne, alors couverte par un arrêt de travail (sans délai de carence).

## « **Ce n'est pas toujours la panacée** »

Place au télétravail massif donc. Longtemps suspicieuses, invoquant la productivité, les entreprises vont pouvoir constater les bénéfices, vantés jusque par le ministère de l'Economie : accroître la production (de 5 à 30 %), réaliser des économies d'échelle sur les locaux et les dépenses courantes, profiter d'une meilleure concentration et d'une plus grande autonomie des salariés, améliorer leur qualité de vie et par conséquent accroître leur motivation, faire baisser l'absentéisme et le turn-over...



Selon une étude de la Dares, seules 47 % des sociétés disposent aujourd'hui d'un accord sur la question du télétravail, en grande majorité celles de plus de 250 salariés. (RICCARDO MILANI / HANS LUCAS)

Que des bonnes nouvelles ? Pas exactement. « *Le télétravail n'est pas toujours la panacée, raconte Pilita Clark, journaliste du « Financial Times », écrivant surtout à domicile. Peu importe la vitesse avec laquelle on répond à une demande sur Slack ou WhatsApp, il est invariablement plus facile – et plus sécurisé – de faire accomplir de choses à quelqu'un en face de soi.* » On pense à tous les désagréments du foyer, depuis le wi-fi qui plante à la distraction d'une lessive à lancer, en passant par l'irruption des enfants (on se souvient des bambins de Robert E. Kelly, expert de la Corée du Sud, déboulant dans le champ de sa webcam, en pleine interview sur la BBC).

Il faut aussi compter sur les problématiques informatiques. D'abord en matière de sécurité. « *Une méconnaissance des outils peut mettre les entreprises en danger si elles ne prennent pas en compte la confidentialité des données*, pointe Samy Reguieg, directeur de la société de cybersécurité Acronis. *Les équipes informatiques peuvent facilement sécuriser les appareils des employés, mais cela devient beaucoup plus difficile lorsqu'un salarié accède au système depuis l'extérieur.* » Récemment, une cyberattaque a par exemple spécifiquement ciblé les utilisateurs de Nextcloud, un hébergeur libre de fichiers, notamment utilisé par le ministère de l'Intérieur. Les hackers se sont ainsi introduits dans certains serveurs, mettant la main sur des documents et refusant de les rendre sans rançon. De la même manière, le piratage massif qui paralyse Bouygues Construction aurait été mené via le « portail

compagnon » de l'entreprise, un espace de travail à distance. Selon Stéphane Ankaoua, directeur général en charge des opérations d'Oodrive, l'opération de stock sécurisé dans le cloud :

L'OBS



Mon compte



« *Le travail à distance présente nécessairement plus de risques de piratage que celui au bureau, puisque les données transitent par des infrastructures extérieures à l'entreprise. Il faut vraiment prendre en compte la sécurité à tous les niveaux, parce que toutes les entreprises manipulent des données sensibles, aussi bien à propos d'elles-mêmes que de leurs clients.* »

Autre problématique : si une grande partie des Français se retrouve à domicile, comment garantir un accès rapide à internet et la stabilité des serveurs avec la multiplication à venir des connexions ? Sur Atlantico, Gilles Babinet du Conseil national du Numérique estime :

« *La plupart des entreprises risquent de se rendre compte qu'elles sont techniquement incapables d'assumer un télétravail massif. La crise du coronavirus [va] mettre en exergue que nombre d'entreprises sont incapables de faire travailler leurs collaborateurs à distance.* »

Face à cette crainte sérieuse, les grandes banques américaines commencent déjà à tester les flux. JPMorgan Chase, Morgan Stanley, Goldman Sachs et Citigroup ont ainsi demandé à des centaines de salariés de travailler de la maison « *afin de tester les systèmes informatiques et l'accès à distance* » à leurs réseaux internes. Objectif : s'assurer qu'il sera éventuellement possible de recréer des salles de marché au domicile des traders, secteur où la moindre milliseconde est reine, et par extension, la question du débit internet centrale. En cas de confinement, il faudra peut-être limiter Netflix et TikTok.

## Boris Manenti



Vous avez aimé cet article ?

Offrez-le à un ami

**Offrir**

Contenus sponsorisés par Outbrain |