

Covid-19 : va-t-on vraiment vers une « nouvelle norme » de travail ?

Le coronavirus, choc organisationnel aux effets durables ?

Roland Berger [affichait](#) encore, début avril, des réserves sur cette question. En tout cas pour ce qui concerne l'évolution des méthodes de travail.

Dans beaucoup d'entreprises, elles auront évolué du jour au lendemain, et ce sans retour, affirmait le cabinet américain. Problème, précisait-il : on ne sait pas encore en quoi la « nouvelle norme » diffèrera des pratiques d'avant-crise.

Ses propos étaient marqués d'inquiétude quant à la « numérisation » des relations humaines. Et plus particulièrement de certaines *soft skills* difficiles à exploiter en situation de travail à distance. Au risque de perdre en créativité ce qu'on gagnerait en productivité.

À partir des indicateurs d'usage de sa plate-forme collaborative, Box [tente d'esquisser](#) ce que pourrait être la « nouvelle norme ».

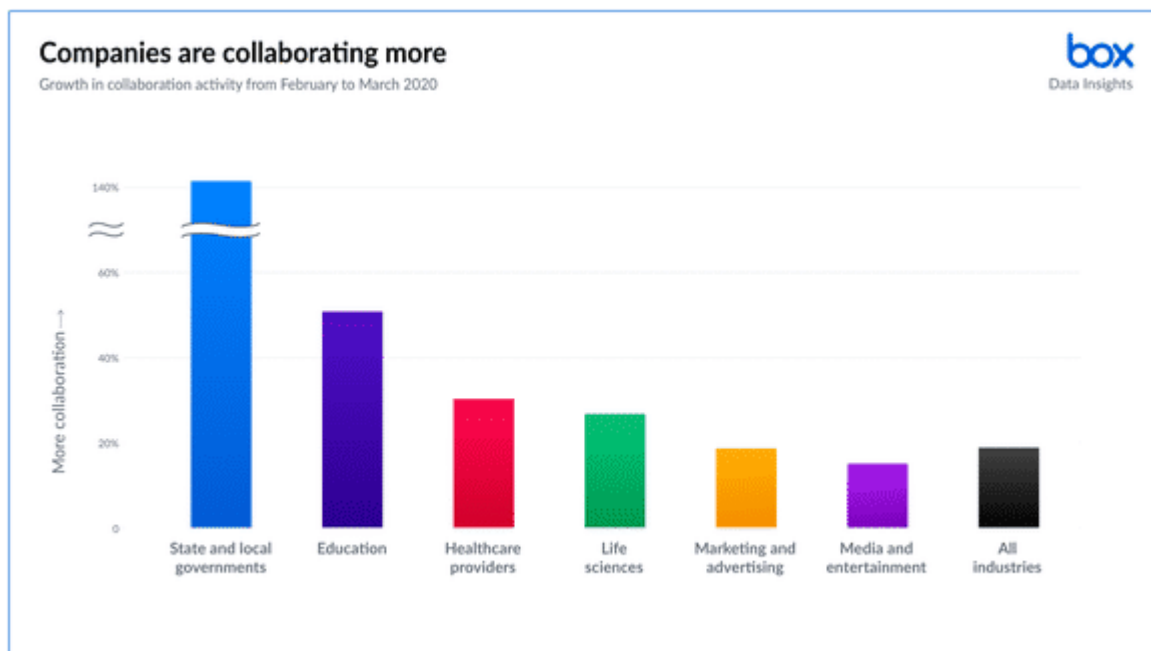
Ses premières statistiques donnent une idée de l'évolution d'un élément en particulier : les horaires de travail.

Sur ce volet, les chiffres annoncés sont fondés sur la croissance du nombre de consultations de fichiers entre mars 2019 et mars 2020 chez les utilisateurs situés dans la zone GMT -7 (heure du Pacifique).

Bilan : l'activité a diminué dans la plage 9 h – 17 h (baisse moins sensible à l'heure du déjeuner)... et augmenté en dehors (+ 20 %). Cette augmentation est marquée dans les transports et la logistique (80 %), les services aux entreprises (environ 60 %) et le secteur public (environ 50 %).



Si on se fie au nombre d'invitations envoyées les deux dernières semaines de mars par rapport aux deux dernières semaines de février, la collaboration a progressé de 19 %. Les taux les plus élevés sont atteints dans l'administration publique (+ 142 %), l'éducation (+ 50 %) et la santé (+ 30 %), tous en première ligne face au Covid-19.



Travail distribué

Parallèlement à Roland Berger, Dropbox avait [abordé](#) la question du travail à distance. Et y avait opposé la notion de travail « distribué ».

Tandis que la première requiert une responsabilisation individuelle, la seconde implique une discipline d'entreprise. Avec, comme fin idéale, un « nouveau contrat social » qui offre la capacité à des équipes de s'organiser par elles-mêmes et de générer leurs propres structures.

« À l'avenir, les organigrammes ressembleront davantage à des réseaux distribués et moins à des arbres généalogiques », expliquait Dropbox.

L'entreprise américaine est [allée plus loin](#) sur le sujet à la mi-avril, en s'intéressant à la bonne façon d'utiliser les outils numériques dans ce contexte de travail.

Son principal axe de réflexion : l'évolution des méthodes de communication, marquée par un influx d'informations écrites. Et par là même la nécessité de repenser la façon dont on « architecture » cette information.

Parmi les conseils donnés à cette occasion :

- Définir un langage commun. Cela commence avec le nommage des fichiers et des dossiers. Puis se poursuit avec les canaux de discussion, les flux de travail et autres tâches.
- Centraliser les ressources en un hub auquel on greffera des applications.
- Porter attention au formatage des e-mails et des documents partagés : intertitres, caractères en gras, *bullet points*, etc.
- Travailler sur des documents en ligne plutôt que sur des pièces jointes qui se noient dans les flux de mails.

Réseau : c'est O. K. ?

Les entreprises n'ont pas tout en main, à commencer par leur [accès internet](#).

La Commission européenne a fait montre de vigilance sur ce point. Vers la mi-mars, elle a [instauré](#) un processus de suivi de la situation dans les États membres.

Depuis lors, des données d'opérateurs remontent régulièrement par l'intermédiaire du BEREC (Organe des régulateurs européens des communications électroniques).

Le [dernier rapport en date](#) dénote une situation qui se stabilise à l'échelle de l'Union et qui s'améliore même dans certains pays. Tant et si bien que l'Arcep, comme de multiples homologues, a décidé de diminuer la fréquence de transmission d'informations par les telcos.

Une dizaine d'autorités ont néanmoins souligné que, depuis le début des relevés, certains FAI ont excédé les capacités de leur réseau. Ce malgré les efforts des fournisseurs de services, à commencer par les plates-formes de streaming.

Comment le Covid-19 a transformé l'approche de la Digital Workplace ?

Venez partager les retours d'expérience et les bonnes pratiques à Workplace Paris le 10 septembre : inscrivez-vous ci-dessous.



WORK
Silicon **PLACE**
PARIS

DG, DSI, DRH
Qui décide vraiment
de la digital workplace ?

MARDI
10 SEPT.
2020

S'INSCRIRE