

Le coronavirus force la révolution du télétravail

PANDÉMIE En imposant la distance dans les entreprises, la pandémie a montré que le télétravail pouvait fonctionner. La digitalisation des grandes entreprises valaisannes va augmenter à l'avenir.

PAR ALEXANDRE.BENEY@LENOUVELLISTE.CH

Le coronavirus va peut-être provoquer de nombreux changements de société. Notre rapport au travail en est un. Toléré dans plusieurs entreprises, le télétravail n'avait presque jamais été réalisé totalement. Ce qui était un choix de vie il y a quelques semaines encore est devenu le 16 mars un impératif de survie face au développement de la pandémie. S'il faudra plusieurs mois pour tirer un bilan définitif, la BCV, le Groupe Mutuel et l'Etat du Valais sont satisfaits des résultats.

De 400 à 1400 connexions distantes

Le canton autorise le télétravail sous certaines conditions depuis 2007 pour les personnes employées à plus de 50%. La moitié seulement du temps de travail peut être réalisée à la



“En temps normal, nous aurions mis deux ans à faire ce que nous avons réalisé en dix jours.”

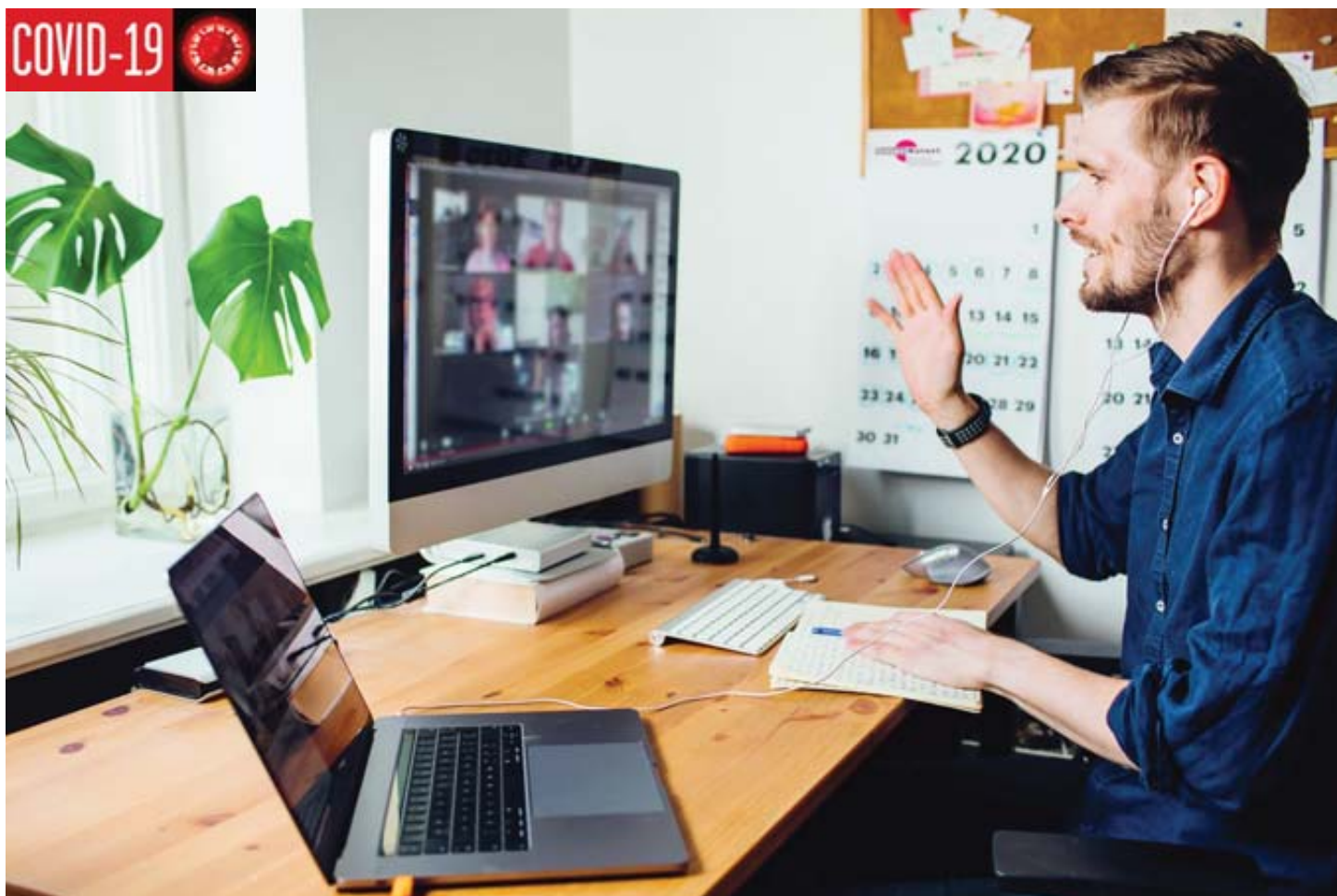
DANIEL ROSSI
MEMBRE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA BCV, CHARGÉ DE LA DIVISION SERVICES

maison. Chef du Service cantonal de l'informatique de l'Etat du Valais, Claude-Alain Berclaz comptait jusqu'à 400 connexions distantes avant la crise du coronavirus. Il y en a désormais plus de 1400: «Nous avons dû augmenter la capacité du réseau, réquisitionner des serveurs supplémentaires et en acheter.»

Avant même que le Conseil fédéral ne durcisse les mesures contre la pandémie, un comité s'est chargé de proposer des solutions avec le Service des ressources humaines. Tout s'est fait très rapidement et cette «task force» n'a pas compté ses heures durant les jours qui ont suivi. «Nous savions que cette crise allait arriver et nous étions en état de préparation avancée, mais personne n'avait imaginé qu'elle viendrait si vite», ajoute Claude-Alain Berclaz.

91% de télétravail au Groupe Mutuel

Ce sentiment d'urgence se retrouve partout. «En temps nor-



Au Groupe Mutuel, 2000 employés sur 2200 télétravaillent depuis le semi-confinement imposé par le Conseil fédéral. GÏRTS RAÇELIS

mal, nous aurions mis deux ans à faire ce que nous avons réalisé en dix jours», s'étonne Daniel Rossi, membre de la direction générale de la BCV, chargé de la division Services. A ce jour, nous avons donné la possibilité à plus de 400 des 550 employés de travailler depuis leur maison, plus de 50% se connectent à distance.

Ils sont 2000 sur 2200 au Groupe Mutuel à le faire, selon Kristel Rouiller, directrice des ressources humaines: «Nous étions bien préparés. Tout s'est mis en place rapidement.»

Soutien psychologique pas prioritaire

Si pour chacun de ces employés, la transition a été brutale, elle l'a été aussi pour leurs

salariés. Se retrouver chez soi, isolé de ses collègues et de sa hiérarchie, peut impliquer une lourde charge émotionnelle. Sur ce point, la réponse est plus compliquée. «Nos priorités sont de protéger nos collaborateurs et de servir nos clients. La transition s'est faite dans l'urgence», rappelle Daniel Rossi.

Le Groupe Mutuel a mandaté une société pour réaliser des tutoriels: «Comment s'organiser, garder une certaine productivité tout en gérant ses enfants, maintenir des liens avec l'équipe. Le contenu de toutes ces questions est traité. Il est important que la culture de l'entreprise ressorte», explique Kristel Rouiller qui a également mis en place une hotline interne pour aider les employés.

A l'Etat du Valais, le devoir de maintenir le contact avec les collaborateurs et de les soutenir fait partie des missions quotidiennes des supérieurs directs et des chefs de service. «Dans cette phase d'urgence, les difficultés ne manquent pas. Chaque responsable doit être créa-

tif et trouver le meilleur moyen pour maintenir le contact avec ses collaborateurs», indique Gilbert Briand, chef du Service des ressources humaines.

La confiance au centre

A cause de la distanciation, une baisse d'efficacité est à craindre pour certaines activités. La machine à café, cet outil de travail autour duquel se résolvent parfois des problèmes, n'existe plus. La distance implique aussi une plus grande autonomie des collaborateurs, qui risquent d'être moins productifs. «Vu la situation, nous ne pouvons pas toujours exiger la même efficacité qu'au bureau», reconnaît Kristel Rouiller.

Mais pour Daniel Rossi, l'environnement de travail plus

calme de ses employés permet même une meilleure productivité. La distance a simplement rendu l'organisation plus formelle: «Par téléphone ou par vidéoconférence, les échanges sont planifiés.»

Les employés comptabilisent leurs heures sans qu'un chef puisse vérifier qu'ils les font véritablement. Daniel Rossi n'y



“Vu la situation, nous ne pouvons pas toujours exiger la même efficacité qu'au bureau.”

KRISTEL ROUILLER
DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES DU GROUPE MUTUEL

voit aucun problème: «Cette nouvelle relation de travail se base sur la confiance. Si elle est acquise, on se rend compte qu'il y a bien plus d'inquiétude que de problèmes véritables.»

«Nous ne travaillerons plus jamais comme avant»

Le télétravail s'est donc installé brutalement dans la vie des entreprises. Puisque l'expérience est, pour l'instant, positive, nos interlocuteurs se demandent si le retour à la normale sera possible. «Les mentalités vont changer. Le coronavirus aura une grande influence sur la digitalisation des entreprises», prédit Gilbert Briand. Daniel Rossi va plus loin: «Il faut parfois des crises pour bouleverser les habitudes. Celle que nous vivons va changer le monde. Notre manière de collaborer va évoluer très rapidement et nous ne travaillerons plus comme avant.»

2000

Le nombre d'employés du Groupe Mutuel à pratiquer le télétravail

sur un total de 2200

«Le coronavirus ne permet pas à l'employeur d'imposer des vacances»

Le coronavirus pourrait inciter des patrons à imposer des vacances à leurs employés durant cette période de ralentissement de l'économie, histoire de disposer d'une équipe disponible à temps plein lorsque les affaires reprendront et que les travailleurs ne seront plus au chômage partiel.

Jean-Philippe Dunand et Rémy Wyler, professeurs de droit du travail, à l'Université de Neuchâtel pour le premier et à l'Université de Lausanne pour le second, se sont demandé si cette solution était bien légale. Ils se sont documentés et ont répondu à cette question comme à une dizaine d'autres, dans une newsletter consacrée aux effets du coronavirus sur les rapports de travail.

Exception au préavis de trois mois admise...

Les deux spécialistes commencent par observer que si l'employeur peut fixer les dates de vacances, «il

est largement admis qu'il doit, en principe, respecter un délai de préavis de trois mois». Derrière ce «en principe» se cache une exception permettant de renoncer à ce délai. Il faut pour cela que les vacances forcées apparaissent comme absolument nécessaires pour éviter à l'entreprise de sérieuses difficultés liées à des circonstances extraordinaires et imprévisibles.

...mais situation pas propice aux vacances

La pandémie du Covid-19 remplit manifestement ces critères. Mais attention, rétorquent les professeurs: «Il ne peut pas être fait abstraction du second paramètre à prendre en compte, à savoir la possibilité pour le travailleur de bénéficier de jours de repos, correspondant au but des vacances.»

Or, notent-ils, «les règles de confinement et le climat anxieux de la crise sanitaire et économique ne

sont guère propices à la détente ou au repos psychique et ne permettent pas au travailleur de se consacrer aux activités de son choix». Conséquence: «Comme un employeur n'impose pas de vacances à un employé malade, il nous paraît que les circonstances actuelles ne permettent pas à l'employeur d'imposer des vacances en raison du coronavirus.»

Quid des vacances déjà agendées?

Qu'en est-il, en revanche, des vacances déjà planifiées? Jean-Philippe Dunand et Rémy Wyler remarquent qu'une fois les dates fixées, une modification ne peut en principe intervenir que d'un commun accord. «Un employé qui voudrait invoquer l'incapacité de bénéficier du but des vacances devrait, à notre avis, communiquer sans tarder sa requête, afin que l'employeur puisse prendre les dispositions utiles.» **ROMAIN CARRUPT**