

02. septembre 2020 **TRAVAIL** 6 min

Comment penser le bureau à la maison

PAR **JOAN PLANCADE**

Derrière les visions futuristes du télétravail se dessinent des enjeux plus immédiats autour de l'ergonomie et de la cybersécurité.

#télétravail

La généralisation du home office a engendré une digitalisation accélérée du travail qui n'a pas laissé les grands acteurs de la tech indifférents. Tandis que Twitter, Box ou encore Shopify ont déclaré que le télétravail deviendrait chez eux la norme, Mark Zuckerberg a annoncé que 50% des employés de Facebook opéreraient le basculement d'ici cinq à dix ans. Une démarche d'autant plus intéressée que le réseau social se positionne au même moment sur le créneau technologique du bureau à domicile de demain.

Andrew Bosworth, chargé de la réalité augmentée et de la réalité virtuelle pour Facebook, a posté sur son compte Twitter une vidéo de présentation d'un environnement virtuel de bureau juxtaposé à l'environnement réel. Muni d'un casque de réalité virtuelle – en l'occurrence un Quest, filiale de Facebook – qui enregistre les mouvements et détecte l'environnement réel, l'utilisateur peut déplacer les écrans ou les redimensionner à sa guise dans l'espace virtuel visualisé dans son casque. Un concept qui ne devrait pas être commercialisé dans un premier temps.

Bien concrète en revanche, la décision de Facebook de proposer sur sa boutique Oculus Quest deux applications phares qui permettent de se projeter dans un environnement de bureau virtuel en 3D: Spatial et Immersed. Adaptés aux réunions à distance, ces outils invitent l'employé à se créer un avatar (chez Spatial, à partir d'une photo) et à rejoindre ses collègues dans une pièce virtuelle. Au-delà de l'aspect ludique, la technologie permet le partage d'écran d'ordinateur (jusqu'à cinq chez Immersed), incluant tous types de format (vidéos, pages web, documents PowerPoint...) et même de maquettes en 3D, pour des designers par exemple. Des entreprises comme Mattel ou Nestlé utiliseraient déjà cette technologie.

Explosion du hacking

Loin du high-tech de la Silicon Valley, la plupart des employés suisses en télétravail ont plus prosaïquement recouru à Zoom pour recréer l'espace social disparu durant la crise. Mais cette technologie est aussi plébiscitée que controversée, des inquiétudes s'étant fait jour sur le cryptage et l'utilisation des données sensibles échangées lors des séances virtuelles. Ces faiblesses seraient en passe d'être surmontées, selon Steven Meyer, CEO de Zendata et spécialiste en cybersécurité: «Zoom a grandi en six mois comme il l'aurait fait en dix ans. Ce n'est pas que la solution n'était pas encryptée, c'est qu'elle était décryptée chez eux, ouvrant la possibilité qu'une autorité par exemple puisse en exiger l'accès. Depuis avril, d'énormes efforts ont été déployés. Ils ont engagé les meilleurs de l'industrie en termes de cryptographie. On peut s'attendre à ce que Zoom soit une solution parmi les plus sécurisées d'ici à quelques mois.»

Steven Meyer met toutefois en avant une hausse de 300 à 400% des cyberattaques, liée au déploiement massif et dans l'urgence de technologies digitales hors du bureau: «Des ports ont été ouverts depuis l'extérieur, étendant la surface d'attaque et offrant de nouveaux accès à une intrusion dans l'infrastructure si ce n'est pas bien réalisé. Par exemple, via l'absence d'authentification forte et l'utilisation d'ordinateurs personnels.» Les arnaques au Président – où le hacker se fait passer pour un dirigeant afin d'obtenir des données sensibles ou un virement financier d'un employé – se sont ainsi multipliées.

En complément de la sécurisation de l'infrastructure, l'éducation de l'employé apparaît essentielle. A la BCN, où un projet pilote de télétravail avait été commencé fin 2019, les employés sont équipés de laptops sécurisés mais ont également reçu des guidelines claires selon Mike Pessotto, DRH: «Nous avons établi un règlement matérialisé par une convention. Celle-ci règle notamment l'éligibilité au télétravail, ainsi que des règles comportementales. Un employé de banque peut difficilement travailler dans un espace de coworking ou dans les transports en commun. On n'est pas à l'abri qu'un individu malveillant regarde par-dessus l'épaule.»

L'ergonomie est importante

Plus que la technologie, la première des préoccupations invoquées par les salariés serait celle de l'ergonomie du bureau à domicile. Selon un sondage commandé par Syndicom, 49% des employés interrogés la jugent même «mauvaise». Pour Laura Chovelon, consultante en environnement de travail pour Aremis à Lausanne, la question essentielle à se poser est celle de la responsabilité: «On peut considérer qu'il est de la responsabilité de l'employeur d'assurer un espace de travail ergonomique à domicile. Il y va de la productivité et de la santé au travail.»

La consultante a relevé un certain nombre de cas où l'employeur a permis aux salariés de récupérer le matériel de bureau durant le confinement. Un «bon réflexe», mais encore insuffisant, estime-t-elle: «Il faut analyser les besoins spécifiques en fonction du profil et de la situation et s'assurer que l'espace de travail est adéquat. Une cave avec une mauvaise luminosité peut influencer négativement. Par ailleurs, on peut avoir un matériel adéquat, mais qu'il soit mal utilisé, par exemple la luminosité d'un PC mal réglée.» En clair, le passage au télétravail doit faire preuve d'un accompagnement spécifique sur mesure de l'employeur, dans une démarche didactique.



«L'impulsion doit venir d'en haut»

Pour la psychologue du travail Kirsten Bourcoud, le télétravail de crise a révélé les potentiels réels des managers et collaborateurs.

Vous vous êtes penchée sur le ressenti des employés en télétravail forcé durant la crise. Comment cette période a-t-elle été vécue?

La crise agit comme un révélateur. Les managers qui font habituellement preuve d'intelligence émotionnelle et savent créer une dynamique interpersonnelle positive avec leurs équipes en donnant des marques de confiance se sont sentis à l'aise. Pour les autres, avec la distance physique, la distance psychologique a pu s'aggraver.

Les managers qui se sentent empruntés par rapport à un sentiment de perte de contrôle peuvent plus facilement oublier un travailleur à distance ou au contraire tomber dans un micromanagement envahissant.

Et du côté de l'employé?

Chez le collaborateur, on a la «peur de n'être pas vu» qui naît, voire d'être oublié pour une promotion. Une angoisse qui se traduit par une tendance de certains collaborateurs à surcommuniquer pour s'assurer d'exister dans la structure. Autre risque: la «paresse sociale», soit une perte du dynamisme engendré par l'effet de groupe.

Est-ce à dire que le bilan est négatif?

Non, loin de là. Malgré des conditions très particulières, notamment les enfants à la maison, les conclusions ne sont pas mauvaises, avec une meilleure concentration hors open space, une économie d'énergie sur les trajets. Les collaborateurs ont apprécié la confiance, même forcée, qui a été placée en eux. Il y aura peut-être des attentes supplémentaires en ce sens, et même une prise de conscience de la capacité à travailler de manière plus autonome pour ceux qui l'auraient moins naturellement envisagée.

Peut-on parler de basculement définitif?

Je pense qu'on constatera une avancée du télétravail, mais encore modeste. On tend psychologiquement à réintégrer sa zone de confort, particulièrement le middle management qui sera tenté de revenir au contrôle. Pour que les lignes bougent, l'impulsion doit venir d'en haut, et le top management aborder la question dans sa globalité. En écoutant les managers qui ont l'impression de perdre de leur pouvoir et en invitant les salariés à choisir ce qui leur va le mieux. La capacité à mener un dialogue collectif sera déterminante pour pérenniser les enseignements du télétravail.