

# Le Mémo - Épisode 13

## Confinement : Peut-on digitaliser tous les métiers ?

Dr. Mandip Thiara est un médecin de famille installé à Watford en Angleterre. Avec le début des mesures de distanciation sociale, il se doutait bien que son métier allait changer. Et pourtant, il n'en revient toujours pas. En quelques heures, la start-up britannique AccuRx a installé son dernier logiciel vidéo de consultation à distance. Depuis, le Dr. Mandip Thiara et ses collègues peuvent réaliser leurs consultations à distance.

Il se confie à CNBC : « C'est fou de voir comment, en 24 heures, alors qu'on est en pleine situation de crise, ils peuvent appuyer sur un bouton et mettre cet outil en place pour nous ! »

Ce genre de récit de transformation, on en lit énormément ces derniers temps à mesure que la lutte contre le COVID-19 bouleverse les métiers. Dans un monde du travail où il faut limiter la proximité physique aux activités indispensables, le salut pour beaucoup de métiers vient du numérique. Mais est-ce que tout cela va durer ? Et surtout, peut-on digitaliser tous les métiers ?

*[Identité sonore]*

— Marine :

Bonjour Germain !

— Germain :

Bonjour Marine et bonjour à tous ! Bienvenue dans le Mémo. Aujourd'hui, on vous parle de transformation, plus précisément de digitalisation. L'histoire de ce médecin et de cette start-up que je citais est très concrète... Mais Marine, la médecine est un bon exemple de ce phénomène...

— Marine :

Oui, avec le confinement, aller à un rendez-vous médical est devenu... compliqué. On comprend bien tout l'intérêt de pouvoir consulter son médecin à travers sa caméra, sans avoir à prendre les transports, etc. En France, on constate une véritable explosion de la pratique. Avant crise, moins de 10 000 consultations de télémedecine étaient réalisées par semaine. La semaine entre le 23 et le 29 mars, ce n'est pas moins de 486 369 téléconsultations qui ont été enregistrées, soit 11% de l'ensemble des rendez-vous médicaux. C'est ce que je lis dans un article du magazine Le Point qui cite les chiffres de l'Assurance maladie.

— Germain :

C'est un sacré chiffre quand on considère que le secteur de la santé est plutôt très précautionneux avec la technologie et l'innovation.

— Marine :

C'est assez vrai, si on reste en France, la télémédecine est autorisée depuis 2018, et en deux ans d'existence, les téléconsultations ne représentaient que 1% de l'ensemble des rendez-vous. On peut expliquer l'explosion de la pratique par le fait que depuis le 18 mars, la téléconsultation est prise en charge à 100% par l'Assurance Maladie, contre 70% auparavant. Mais il y aurait une autre explication, et c'est le dirigeant de la start-up AccuRx que tu citais en introduction qui la donne. Habituellement, l'innovation dans la santé n'est pas considérée sous l'angle de la nouveauté mais sous celui du risque « qu'est-ce qui va potentiellement mal se passer avec cette technologie ? ». Cela induit de nombreux blocages au développement de nouvelles solutions. En temps de crise, la perception du risque se serait déplacée ailleurs et l'innovation serait du coup bien mieux accueillie...

— Germain :

Oui mais, justement, les risques, eux, n'ont pas disparu, je suppose...

— Marine :

Exactement ! Pour la télémédecine, il y a de nombreuses voix qui appellent à la prudence, notamment en ce qui concerne la protection des données des patients. C'est ce qu'explique la juriste Nathalie Devillier dans Usbek et Rica. Elle s'interroge sur la sécurité des données très personnelles de santé confiées à des plateformes privées qui mettent en relation les patients avec leurs médecins traitants. Ce qui ne l'empêche pas d'espérer un essor de la télémédecine grâce aux efforts des médecins qui apprennent souvent sur le tas. Je la cite : « Le Conseil national de l'ordre des médecins a tout intérêt à observer les pratiques actuelles des médecins qui se sont adaptés au Covid-19. Car elles pourraient être pérennisées et généralisées à l'échelle nationale. »

— Germain :

Ces nouveautés que nous mettons en place dans ce moment particulier opèrent donc des transformations qui ont vocation à rester dans l'après-crise ?

— Marine :

Oui, surtout lorsque l'on sait que l'après confinement ne vaudra pas dire retour immédiat à la normale. Cette crise met en place des transformations qui sont là pour durer, c'est ce qui rend la période passionnante. Du côté des usages, je lis dans un article de FastCompany intitulé « Toutes ces choses que le Covid-19 va changer pour toujours selon 30 experts » le témoignage de Jared Spataro, vice-président corporate chez Microsoft 365. Pour lui, dans le futur, nous allons regarder cette période comme un véritable tournant sur la manière dont les gens travaillent et apprennent. Il cite le cas de la Chine qui commence à opérer un retour au travail. Et il note que l'application de visio-conférence Teams est toujours aussi utilisée. « Les gens emportent avec eux ce qu'ils ont appris et vécu du travail à distance dans leur "nouvelle normalité". »

— Germain :

Mais cet apprentissage se fait surtout dans l'urgence. Le professeur de sociologie Antonio Casilli parle même d'une numérisation « rapide et sale » dans un entretien pour le média AOC.

— Marine :

L'urgence, tout le monde s'accorde à dire qu'elle peut rendre cette transition compliquée. Mais il y a une autre manière de voir les choses. Premièrement, sans cette transition rapide vers le digital, il aurait été très difficile de tenir un confinement strict. Ensuite, pour beaucoup d'experts, cette crise n'a fait qu'accélérer une transformation digitale déjà en cours depuis de longues années. Un article de Forbes explique même que s'il a été possible d'opérer si rapidement cette transition en temps de Covid-19, c'est que les infrastructures, notamment de cloud computing, étaient déjà fonctionnelles. Pour résumer, Michael Hendrix de chez Ideo, fait le même constat que pour la télémédecine. Cette numérisation à laquelle certaines compagnies tentaient de résister depuis une décennie est devenue essentielle à leur survie et a levé toutes les barrières à l'adoption de solutions technologiques très utiles.

— Germain :

Plus qu'un apprentissage, ce serait donc une prise de conscience de l'importance de la transition numérique pour les entreprises et les organisations...

— Marine :

C'est en tout cas ce que je lis dans un article de Tech Radar qui cite trois impacts positifs mentionnés dans un sondage réalisé en Chine auprès de 32 dirigeants d'entreprises. La capacité de travail collaboratif à distance est citée en premier, mais ensuite viennent l'amélioration des stratégies marketing en ligne et enfin une plus grande reconnaissance de l'importance de la transformation digitale parmi tous les employés.

— Germain :

En effet, on lit beaucoup que la vente en ligne a connu elle aussi une grande explosion avec de nombreux acteurs basculant vers des systèmes de livraison à domicile comme dans la restauration. Mais cela laisse tout de même la responsabilité à certains de se déplacer, non ?

— Marine :

Oui, ce sont ces fameux métiers qui sont « essentiels » et qui rappellent qu'à la fin, pour faire fonctionner de nombreuses infrastructures et services numérique, il y a des emplois qui ne sont pas digitalisables et qui sont souvent mal rémunérés. C'est ce que rapporte le New York Times dans un article qui décrit l'augmentation de la demande de livraison de nourriture dans un New York confiné. Si les applications font de gros efforts en marketing et si les restaurants s'adaptent à la conjoncture en faisant livrer leurs plats, tout ce système repose sur une force de

travail précaire largement immigrée et qui n'a pas d'autres choix que de poursuivre son activité malgré les risques.

— Germain :

C'est également ces nombreuses tensions que l'on entend autour des services de livraisons comme Amazon.

— Marine :

C'est vrai. Comme le rappelle un article de la Harvard Business Review, tous les métiers ne peuvent pas devenir « virtuels ». S'il est facile de faire fonctionner Wall Street depuis les appartements de ses traders, les chiffres du marché du travail américain traduisent une autre réalité. Celle d'une véritable concurrence entre des métiers qui peuvent se poursuivre en ligne et d'autres qui, même s'ils sont essentiels, sont risqués et surtout mal payés. Ou même touchés de plein fouet par la crise car on ne peut plus les exercer.

— Germain :

D'autant plus que nombre de ces métiers faisaient face à une autre pression, celle de l'automatisation.

— Marine :

Oui, l'usage de machines de plus en plus sophistiquées connaît lui aussi un véritable essor. Les barrières qui pouvaient freiner le passage de la mobilisation d'une force de travail salariée à l'usage de machines ont, elles aussi, sauté avec le confinement. Poussant de plus en plus d'entreprises à favoriser le travail automatisé pour éviter tout risque de contagion ou de paralysie économique. Finalement, comme le rappelle l'économiste Daniel Cohen dans un entretien publié dans Le Monde, nous sommes à un tournant qui doit nous pousser à questionner les fondements systémiques de l'usage du numérique. Car cette numérisation, si elle permet de mieux échanger et de préserver le lien entre nous, peut aussi permettre l'avènement d'un capitalisme numérique qui laisserait l'humain à la porte.

— Germain :

Merci Marine pour cet éclairage. Merci à vous de nous avoir écoutés. Si le sujet vous a intéressé, les articles ayant servi à la rédaction de cet épisode sont dans la description ça vaut le coup de lire ces différentes analyses ! Comme toujours, n'hésitez pas à vous abonner et à partager le Mémo autour de vous. Marine et moi, on vous donne rendez-vous la semaine prochaine, d'ici là portez-vous bien !

#### Sources :

---

- [Demand for telemedicine has exploded in the UK as doctors adapt to the coronavirus crisis](#) (CNBC)
- [Face au coronavirus, le boom des téléconsultations](#) (Le Point)

- [Covid-19 : « Les applications de télémédecine doivent être plus transparentes »](#) (Usbek & Rica)
- [All the things COVID-19 will change forever, according to 30 top experts](#) (Fast Company)
- [Antonio Casilli : « Cette épidémie s'avère aussi un signal d'alarme à propos du numérique »](#) (AOC)
- [How Covid-19 is shaping digital transformation](#) (Tech Radar)
- [Covid-19 is a before and after moment in the digital transformation](#) (Forbes)
- [The Delivery Workers Who Risk Their Health to Bring You Food](#) (New-York Times)
- [Coronavirus Is Widening the Corporate Digital Divide](#) (Harvard Business Review)
- [Robots Welcome to Take Over, as Pandemic Accelerates Automation](#) (New-York Times)
- [« La crise du coronavirus signale l'accélération d'un nouveau capitalisme, le capitalisme numérique »](#) (Le Monde)