

Le Mémo

La relance sera numérique ou ne sera pas ?

« Peut-on digitaliser tous les métiers ? » : c'est la question que nous posions en avril 2020, au cœur du premier confinement. Les mois passent, et la crise sanitaire est toujours là. La nécessaire adaptation dans l'urgence a laissé place à une situation durable, faite de télétravail pour une partie des salariés et d'adaptation constante aux restrictions sanitaires. Avec quelles conséquences durables pour les entreprises et les métiers ? Les nouvelles habitudes et les réflexes adoptés pendant la pandémie persisteront-ils après la crise ? La Covid-19 a-t-elle accéléré la numérisation de la société pour le meilleur ou pour le pire ?

Germain : C'est le projet immobilier le plus important à New York depuis la construction du Rockefeller Center dans les années 1930. Il a coûté près de 25 milliards de dollars : c'est le Hudson Yards, un projet immense de construction d'appartements de luxe, de centres commerciaux et d'immeubles de bureaux à l'ouest de Manhattan. Il a ouvert en 2019, mais à cause de la pandémie, au moins cinq entreprises ont déjà fait faillite. L'immense centre commercial et les logements sont désertés. Seuls les bureaux ont trouvé preneurs.

Marine : Oui, et les entreprises fraîchement arrivées sur place sont des entreprises technologiques qui ne cessent de prospérer malgré la crise. Selon le New York Times, « Facebook a signé un bail à la fin 2019 pour près de 140 000 m² de bureaux. » Grâce à leur succès, les entreprises florissantes du numérique sont en train de transformer New York en un « tech corridor », rassemblant des entreprises prestigieuses comme Amazon, IBM, Apple, ou encore Google. Le numérique est un des domaines qui n'a pas trop souffert de la pandémie, et qui, peut-être, peut aider à la relance économique.

[Jingle]

Germain : Vous vous souvenez ? Il y a un an, la planète entière se confinait pour lutter contre la Covid-19. Il y a un an, on s'interrogeait aussi sur le monde d'après. Comment l'économie et les entreprises allaient-elles faire preuve de résilience face à cette catastrophe ? Et alors qu'un grand nombre d'entre nous découvraient les réunions en visioconférence ou les sites de nos commerces locaux, nous nous demandions si le numérique serait ou non la voie vers la relance. Un an après, qu'en est-il ?

Marine : Aux États-Unis, les entreprises de la tech sont en train d'agir en véritable fers de lance de l'économie, tirant vers le haut tout un pays qui a souffert de l'onde de choc de la crise sanitaire. Pour satisfaire les besoins de ces grands groupes qui ne cessent de grandir, il faut pouvoir proposer des locaux adaptés au retour des employés au bureau. A New York, les architectes et promoteurs immobiliers ont profité des mesures de restriction pour revoir leur façon de construire. Selon le quotidien américain le New York Post, « Des astuces inspirées par la Covid incluent des escaliers et des sanitaires plus larges, de nombreuses terrasses extérieures ». Les architectes ont su, je cite « ajouter des portes qui s'ouvrent sans contact dans les bâtiments, des ascenseurs intelligents à destination, ou encore améliorer leur système de filtrage de l'air ».

Germain : Tout cela dans l'espoir d'accueillir les bureaux des fameux Google, Apple, Facebook ou encore Amazon.

Marine : Oui, car ce sont eux qui ont pu majoritairement tirer leur épingle du jeu durant cette crise. Selon le New York Times, Facebook a annoncé avoir réalisé un bénéfice de 11,2 milliards de dollars, soit 53 % de plus que l'année précédente. Jesse Cohen,

un analyste pour [investing.com](https://www.investing.com), raconte au journal que « Malgré la publicité négative et les procès anti-trust, il semblerait que rien ne puisse stopper ce qui est sans conteste la plateforme de publicités la plus importante du monde ».

Germain : Et Facebook a même réussi à gagner de nouveaux utilisateurs en 2020.

Marine : Oui, et il n'est pas le seul. Twitter a annoncé avoir augmenté son nombre d'utilisateurs à la fin 2020. Un article de la chaîne américaine CNBC note que « Les revenus publicitaires de Twitter ont progressé de 31% par rapport à l'an dernier pour atteindre 1,15 milliard ». Le PDG de Twitter, Jack Dorsey, a également publié des résultats financiers incroyables de son autre société, Square. Tu l'as certainement vu dans les petits commerces, c'est un mini-lecteur carré blanc.

Germain : Oui, c'est cet appareil branché à un smartphone.

Marine : Exactement. Grâce à cette technologie, il est possible de réaliser des transactions en carte bleue uniquement avec un téléphone.

Germain : Les grandes entreprises de la tech ont donc su tirer profit de la crise sanitaire car une bonne partie de nos vies a basculé en ligne. Avec les confinements successifs, nous avons été des millions à télé-travailler, et utiliser de nouveaux outils de visioconférence comme Zoom, Microsoft Teams, ou Google Meet. La sphère du travail a pris le virage du numérique à grande vitesse et à marche forcée.

Marine : Et les chiffres sont impressionnants. Selon le Journal du Net, en un an, l'application de visioconférence Zoom a eu la plus belle progression : « de décembre 2019 à avril 2020, sa plateforme est passée de 10 à 300 millions d'utilisateurs actifs quotidiens ». Quant à son concurrent, Microsoft Teams, il annonçait avoir 20 millions d'utilisateurs en novembre 2019. Un an plus tard, et je cite le Journal du Net : « Teams a atteint le cap des 115 millions d'utilisateurs actifs quotidiens ».

Germain : Si le télétravail a permis aux entreprises d'être plus résilientes, ce virage numérique ne s'est pas fait sans abus.

Marine : Oui, c'est le site de Slate qui nous en raconte les dérives : « Aux États-Unis, selon une étude du MIT, pas moins d'un tiers de la population active a basculé vers le travail à distance. Parallèlement, les outils pour les surveiller ont connu un pic de popularité sans précédent. Au premier chef, les logiciels de time tracking, qui, en analysant les mouvements de la souris et en effectuant à intervalles réguliers des captures d'écran de l'ordinateur, contrôlent l'assiduité du salarié épié. »

Germain : Au XIXe siècle, on avait la pointeuse de l'usine, et au XXIe siècle, on a Hubstaff.

Marine : Oui, ce logiciel est un « cheval de Troie » selon Marc Eric Bobillier Chaumon, professeur de psychologie du travail. Dans un podcast de France Culture, il explique que « sous couvert de transformations sociotechniques liées au télétravail, on pouvait remettre en place plus de contrôle, plus de mesures, plus d'évaluation grâce aux outils qu'on déployait dans ce cadre-là. C'est quelque chose qui est extrêmement mal vécu par les salariés ».

Germain : Rassure-moi, Marine, toutes les entreprises n'ont pas fait ça ?

Marine : Non, et d'ailleurs la CNIL a publié une mise au point pour éviter les dérives, je cite : « Si l'employeur peut contrôler l'activité de ses salariés, il ne peut les placer sous surveillance permanente. » L'article de Slate conclut donc que : « Les partages d'écran (...) ou l'obligation d'activer sa caméra pendant le temps de travail sont considérés comme « disproportionnés » et passibles de sanctions ».

Germain : C'est rassurant. Et puis pour certains domaines d'activité, le télétravail a plutôt été bien vécu et aurait même des bénéfices dans certains secteurs.

Marine : Oui, c'est le magazine IEEE Spectrum, édité par le célèbre Institut des ingénieurs en électricité et électronique, qui s'est penché sur ces bénéfices. Selon une étude menée auprès de plus de 90 développeurs web, je cite, « les répondants ont dit

qu'ils pouvaient finir les projets de logiciels dans les temps, en réduisant par la même occasion la durée des projets. Un autre point fort était de pouvoir avoir des horaires plus flexibles ».

Germain : Même si le télétravail a de grandes chances de perdurer, dans beaucoup d'entreprises, le retour au bureau se prépare.

Marine : Même si elles demandent à leurs collaborateurs de rester chez eux, les entreprises de la tech sont en train de commercialiser des solutions de retour au travail. Selon le site américain Wired, une filiale de Google planche sur une solution pour aider les étudiants à retourner en cours en présentiel. Selon le journal, le site permet, je cite : « aux étudiants de donner leurs informations, programmer un test, et de se rendre à un site de test pour un prélèvement nasal, en n'utilisant que leur téléphone, sans toucher un bout de papier ».

Germain : Et... est-ce que cela fonctionne ?

Marine : Et bien, c'est là où le marketing et la technologie touchent à leurs limites. L'université d'Alabama, où cette expérience a été conduite, a vu les cas de Covid-19 remonter en flèche malgré la mise en place de cette solution technologique. Pour l'instant, impossible de déterminer si ce programme aide véritablement à prévenir la propagation du virus.

Germain : Mais les géants du web ne se découragent pas.

Marine : Non, Facebook a même annoncé vouloir, je cite « convertir plus d'entreprises françaises au numérique ». Le Figaro nous indique que « le réseau social va proposer 100 formations gratuites pour stimuler la relance des petites et moyennes entreprises ». Dans la lignée de ces formations gratuites, Facebook développe bien entendu un outil payant baptisé « Facebook Shops », qui permettra « aux marques de créer un magasin ».

Germain : J'ai entendu dire que la France était à la traîne en matière de compétitivité numérique, mais il semblerait que ce soit mieux qu'avant.

Marine : Oui, car même si en 2020, les grands gagnants ont été les vendeurs et revendeurs Amazon, Cdiscount et la Fnac, de nombreux petits commerces ont survécu à la crise grâce à leur passage au numérique. Selon un article de ZDNet, « le commerce électronique a gagné 4 points en l'espace d'un an ». Bruno Le Maire, le ministre de l'Économie, des finances et de la relance salue cette transformation : « Cette croissance du e-commerce est le fruit des magasins physiques. Les TPE, les PME réussissent en se numérisant grâce au e-commerce, tout en gardant un magasin. Les deux approches sont donc complémentaires. Le numérique est une opportunité pour nos commerces, pas un danger ».

Germain : En parlant d'opportunité : on a beaucoup parlé d'un monde d'après plus vert et inclusif. Est-ce qu'on le prend en compte aujourd'hui dans le numérique ?

Marine : Oui, un collectif d'experts, qui a publié dans le journal belge Le Soir, attire notre attention sur le fait que, je cite, « La révolution numérique en cours depuis une vingtaine d'années joue un rôle important dans la dégradation de notre planète ». Il y a d'une part l'utilisation de minerais rares pour fabriquer nos appareils électroniques, la consommation d'électricité en hausse pour faire fonctionner les serveurs, les services dans le cloud, etc. En 2019, cite l'article, « près de 4 % des émissions mondiales de carbone étaient dues à la production et à l'utilisation du système numérique. Cette part pourrait doubler d'ici 2025 pour atteindre 8 % du total, de l'ordre des émissions des voitures et deux-roues actuellement ».

Germain : Merci Marine, si vous voulez en savoir plus sur l'impact des usages du numérique sur l'environnement et des solutions que l'on peut y apporter, car il y en a, on y a consacré un podcast en octobre dernier. Tous les liens qui ont servi à l'écriture de cet épisode sont dans la description. Si vous êtes nouveau ici n'hésitez pas à vous abonner et si vous faites déjà partie de nos fidèles auditeurs, merci beaucoup et

n'hésitez pas à noter le Mémo dans votre application de podcast. À la semaine prochaine pour un nouvel épisode du Mémo !

SOURCES :

[How the Pandemic Left the \\$25 Billion Hudson Yards Eerily Deserted](#) (The New York Times)

[Inside NYC's new high-tech, COVID-19-proof office towers](#) (New York Post)

[Facebook posts a 33 percent increase in revenue and a 53 percent jump in profit](#) (The New York Times)

[Twitter is 'bigger than any one account,' says Dorsey in first earnings call after Trump ban](#) (CNBC)

[Big Tech Companies Want to Help Get You Back in the Office](#) (Wired)

[Pour la reprise économique, Facebook veut convertir plus d'entreprises françaises au numérique](#) (Le Figaro)

[Comment le Covid-19 a catapulté la digitalisation du travail... en chiffres](#) (Le Journal du Net)

[Les entreprises après le covid](#) (France Culture)

[Surveillance, contrôle, traçage: les salariés n'ont jamais été aussi fliqués qu'au temps du Covid](#) (Slate)

[How the COVID-19 Pandemic Changed the Way IT Companies Work](#) (IEEE Spectrum)

[En pleine crise, le e-commerce atteint 13 % du commerce de détail](#) (ZDNet)

[Carte blanche : "Le numérique n'est pas une fin en soi pour la relance"](#) (Le Soir)