

La confiance, nouvel indicateur de l'après Covid-19 ?

Quels nouveaux indicateurs de confiance politique, économique, professionnelle et personnelle pouvons-nous espérer pour l'après ?

Il existe bon nombre d'expressions pour exprimer l'incertitude. Elle pointe le bout de son nez à un moment où trop de faits et de paroles contradictoires s'accumulent. Ces quatre mois de pandémie Covid-19 dans le monde ont été un électrochoc. Tant pour les individus que pour les gouvernements et les entreprises. Choc des informations, choc dans les organisations, choc dans le quotidien, choc professionnel et économique. Bon nombre de nos croyances ont ainsi été remises en cause, fragilisant notre confiance, tant sur notre vie que nos gouvernances. Quels nouveaux indicateurs de confiance politique, économique, professionnelle et personnelle pouvons-nous espérer pour l'après ?

Le doute vient nous titiller pour questionner le sens et la confiance. Par certains aspects, il est salutaire. Douter permet de rebattre les cartes, trouver des arguments contradictoires, il permet de se forger sa propre opinion et d'exercer son libre arbitre. A l'heure du déconfinement, le doute prend une place importante dans le débat. Mais la confiance aussi. Et ces deux ingrédients savamment dosés aident les organisations à repenser le quotidien différemment et l'avenir tout autant.

Défiance politique

En France, nous sommes passés de l'incrédulité, à la sidération, de la peur à l'espoir puis de la colère à la remotivation. Presque une courbe de deuil mais dans ce processus, la dernière étape mène normalement au retour de la confiance. Nous n'en sommes pas encore là. La parole politique est vilipendée dans la rue, sur les plateaux tv comme sur les réseaux sociaux. Les côtes de confiance des personnalités politiques sont au plus bas. Même les médecins sont sortis de leur réserve pour crier leur mécontentement. Après l'espoir engendré par les actions d'entraides citoyennes, la communication politique dans la gestion de cette crise sanitaire et la manière d'en sortir ont forgé, à tous les niveaux de la population, une sourde colère qui ne cesse d'enfler et de gronder.

Parallèlement, l'économie est en chute libre. Le PIB a reculé de 5,8 % au premier trimestre, sa plus forte baisse en 70 ans. Le déficit public de la France devrait atteindre les 9 % du PIB avec une dette qui s'élèverait à 115 %... Les incidents de paiement dans les entreprises se montent à près de 270 millions d'euros, le marché automobile s'est écroulé de 88 %, et celui du secteur aérien de plus de 50 %. L'OMC (Organisation mondiale du commerce) affirmait le 8 avril que le volume des échanges commerciaux dans le monde pourraient baisser jusqu'à 32 %... . Les indicateurs économiques sonnent comme une deuxième vague de doute, avant même l'hypothétique seconde vague Covid.

Cette crise de confiance politique et économique s'est transformée en crise de défiance à l'égard du pouvoir et des affaires. Un risque majeur pour relancer un pays et son économie. Quelle communication de la transparence et indicateurs de confiance peut-on maintenant attendre pour relancer le pays ? Car si le monde politique et économique est en pleine crise de confiance, celui du travail est également bien malmené.

Télétravail toi-même !

Du jour au lendemain, 70 % de la population active française a été mise en télétravail forcé. Télétravail des parents assorti du télétravail des enfants. Choc et électrochoc encore. Alors qu'auparavant, seulement 3 % des salariés se voyaient accorder du télétravail et 17 % des entreprises s'y adonnaient, la pandémie a mis derechef tout le monde au même diapason, préparé ou non.

Le rythme de vie professionnelle et personnelle a subi de profonds remaniements, certains s'y sont adaptés rapidement, d'autres beaucoup moins. A la distance physique s'est ajoutée la charge de travail, parfois doublée, et envahissant tout l'espace de la maisonnée, avec des usages et un matériel plus ou moins adaptés. Crise de sens et de confiance encore.

À lire aussi

Ne vous attendez pas à une révolution du télétravail

Depuis un mois, les études fleurissent comme les bourgeons au printemps sur ce nouveau télétravail aux allures de PCA (plan de continuité d'activité). Pour une étude Opinion Way, 44 % des Français interrogés se sentent en détresse psychologique. Pas moins de 18 % présentent des troubles anxieux, voire dépressifs, et doublé au télétravail des enfants, le pourcentage passe à 22.

Le sondage réalisé par Deskeo affirme que 76 % des Français regrettent leur bureau, 32 % ont une charge de travail plus importante qu'avant et 51 % des télétravailleurs ne prennent pas de pause déjeuner.

Certains cadres de grandes entreprises sont surbookés. *« J'ai reçu plus de 700 mails en 10 jours. Impossible de tout traiter. Et quand je m'en suis ouvert à mon directeur, sa réponse a été éloquente : « Je dois donc vous aider à gérer vos priorités ? ». Donc je me tais et fais au mieux »*. D'autres sont au turbin 6 jours/7, plus de 14 heures par jour. D'autres encore s'arrachent les cheveux entre les visioconférences, les dossiers, les mails et le suivi des devoirs des enfants.

Oui, le télétravail à marche forcée est un billard à cinq boules et dix bandes. Il génère une autre crise que celle du Covid-19. Celle du sens et de la confiance vis-à-vis de sa propre activité, de ceux qui dirigent, qui décident et finalement pilotent le quotidien de la Nation. Les meilleurs indicateurs de confiance obtenus depuis trois mois se concentrent sur l'entraide citoyenne et les actions très visibles autour d'une économie collaborative plus responsable et circulaire.

Qualité de vie au travail Vs Qualité de travail à la maison

Depuis le 11 mai, écoles, entreprises, commerces, etc doivent se plier à des mesures sanitaires drastiques, mais prudentes, pour pouvoir lever le rideau de fer, entraînant ainsi des ouvertures partielles et échelonnées. Les restaurants, les bars, les lieux culturels ou les festives sont toujours pour partie en berne. L'été s'annonce timidement et la reprise pointe son nez frileusement.

Malgré ce déconfinement progressif, une majorité de télétravailleurs adultes

(et enfants) préfèrent poursuivre à domicile plutôt que de risquer d'être infectés par le Covid-19. Parallèlement, d'autres sont sommés de retourner sur site avec des conditions de transport et d'aménagements intérieurs parfois rocambolesques. Au boulot, oui ! Même si la préconisation du Premier ministre et de la ministre du Travail demeure le télétravail, presque quel qu'en soit le prix pour les collaborateurs. Chômage partiel, réduction de salaire, équilibre précaire avec la garde d'enfants, la reprise n'est pas encore celle de la confiance.

Alors demain, le télétravail sera-t-il vraiment la norme ? De gré ou de force ? Même si certaines entreprises comme PSA Peugeot Citroën ou Twitter ont d'ores et déjà annoncé la généralisation de la méthode, qu'en sera-t-il pour la majorité des entreprises ?

Si le télétravail et le flexoffice comportent un nombre d'avantages certains, les généraliser, dans de bonnes conditions, dépendra de la confiance mutuelle entre toutes les parties prenantes, de l'entreprise au salarié en passant par le ministère du travail. Il s'agira de co-crée les conditions viables économiquement et moralement de cette nouvelle norme de travail. Cette crise affirme une bonne fois pour toute que, oui, le pro s'invite à la maison et que le perso existe aussi au bureau. La Qualité de vie au travail (QVT) est surveillée dans les entreprises avec des indicateurs très précis. Si le télétravail devient la norme de notre décennie, de nouveaux indicateurs de la Qualité de travail à la maison (QTM) seront à inventer et à respecter.

La transparence organisationnelle, financière et législative sera l'un des indicateurs de confiance à surveiller pour que ce nouveau télétravail ne mène pas à la banqueroute sociale.

Aliénor Rouffet