

Mark Sullivan, Fast Company, "Tout ce que le COVID-19 va changer à jamais, selon 30 experts".

24 avril 2020

Résumé : Yves Sciama

Nous avons demandé à des chefs d'entreprises, investisseurs et analystes comment ils pensent que le monde va changer sous l'effet du COVID-19. Leurs réponses tendent à être favorables à leurs produits, leurs idées ou leurs causes. Mais elles contiennent des éléments pour imaginer l'avenir.

Le travail à la maison pourrait devenir la nouvelle normalité.

Nous venons de vivre la plus importante expérience de travail à la maison de l'histoire. Les gens cherchent de nouvelles fonctionnalités sur Internet, éducatives, sociales... Et l'examen de la situation chinoise, qui anticipe la nôtre, révèle que beaucoup des tendances d'usage de l'Internet perdurent. La multiplication des téléconférences durant le confinement réduira-t-elle les voyages d'affaires ? Les téléconférences d'équipe vont sans doute se normaliser, même si le présentiel perdurera pour certaines choses, recrutement, rencontre client ou partenaire etc. Beaucoup de chefs d'entreprise affirment être plus à l'aise avec l'idée que leurs salariés travaillent chez eux, certains avançant le chiffre de 25% du personnel à la maison comme possible. L'openspace ne survivra peut-être pas à la circulation du virus qu'il permet... Ce sera peut-être aussi la fin des grands sièges sociaux, les entreprises revenant à un écosystème de plus petites unités locales, avec un siège dans le « cloud » (qui posera des problèmes de protection de données). Comme l'illustre la célèbre vidéo du « BBC Man » (dans laquelle les enfants du journaliste débarquent en plein direct), les normes de l'acceptable risquent de changer avec le télétravail, à la maison comme au bureau. Les grandes mégapoles technologiques pourraient pâtir d'une migration des talents vers des villes plus petites, tandis que les entreprises s'adapteraient en cherchant à capturer ces talents par le télétravail, qui va faire partie de plus en plus des négociations salariales. Ceci posera des problèmes dans la définition du temps de travail versus temps libre.

La migration numérique va s'accélérer.

La sociabilité virtuelle va se normaliser, avec la multiplication des « happy hours » virtuels, de l'exercice en commun online, les fêtes d'anniversaire virtuelles. Nous utiliserons plus la technologie pour nos liens, une tendance préexistante au virus. A mesure que les vidéoconférences se multiplient, d'autres outils comme Siri, Alexa etc. deviendront nos interlocuteurs pour nous connecter à notre patron, nos amis etc. A mesure qu'une partie croissante de nos échanges seront en ligne, les questions de cryptage et de protection de la vie privée s'imposeront comme essentielles dans nos choix numériques.

L'éducation va se virtualiser

Les enseignants seront toujours essentiels au processus éducatif, mais nous allons vers des environnements plus mixtes, l'apprentissage se répartissant entre la classe physique et le net. Il y a un vaste champ d'investissement et de développement pour des expériences éducatives en lignes complémentaires du face à face. Du coup la connectivité Internet deviendra obligatoire, les Etats seront obligés de s'impliquer, et nous allons vers un accès universel à Internet à domicile.

La santé va affronter quelques problèmes anciens

Le numérique va imprimer une marque plus profonde sur la médecine, de la gestion des informations à la télémédecine, les sociétés vont diversifier leur offre, et le système de santé y être plus favorable. L'interconnexion des différents fichiers de santé pourrait enfin changer de dimension à la faveur de cette crise. Les banques de tissus et de sang se multiplieront pour faire face à ces crises. La gestion de l'information et de la communication médicale seront revues suite à l'infodémie actuelle. La santé mentale sera davantage prise en compte. L'ordinateur quantique pourrait nous aider à modéliser le virus et son interaction avec le corps, ouvrant la voie à des traitements.

Les investisseurs vont s'apaiser

Plutôt que d'investir à risque dans des sociétés dont la fragilité saute aux yeux aujourd'hui, les investisseurs vont se recentrer sur les fondamentaux, regarder la structure des entreprises, la qualité des équipes, leur adaptabilité, et passeront sans doute plus de temps à tenter de les comprendre avant de prendre des décisions.

Les transports vont repartir et évoluer

Les villes vont se rouvrir avec des transports permettant la distanciation, le vélo, le covoiturage, les scooters... A mesure que les pays s'ouvrent, des couloirs régionaux entre destinations ouvertes vont se créer, et les transports locaux seront les premiers à renaître, avec une prime au train sur l'avion.

Le business va changer

Les chaînes d'approvisionnement vont viser à être plus résilientes, et l'activité manufacturière va être relocalisée en partie – les incertitudes du monde de demain l'imposeront. Les petits commerces ne pourront plus uniquement viser la clientèle ultra-locale : les restaurants vont s'associer à des entreprises de livraison, les boutiques livreront et passeront en partie en ligne.