

La crise sanitaire du Covid-19 a érigé le web en irrévocable médium des relations économiques

And the world went digital

d'Lëtzebuurger Land du 27.03.2020

Effet de clic « Will we go back to the office ? » s'interroge mardi un éditorialiste du mensuel financier britannique The Banker, au premier jour du confinement au Royaume-Uni. Plus de productivité et plus de qualité de vie pour le salarié expliquent pourquoi il sera dur de retourner au bureau, lit-on. Le constat mérite nuances, mais on ne peut contester, après douze jours de confinement au Luxembourg, que le passage au digital, contraint par la crise du Covid-19, aura provoqué des changements sur lesquels on ne pourra pas revenir.

Du jour au lendemain, entre les 15 et 16 mars, des milliers de salariés du Luxembourg sont envoyés chez eux. Ça cafouille d'abord. De nombreuses PME ont fustigé la menace durant les deux premières semaines de mars. Peu ont planché sur leur plan de continuité des activités (plus connu sous son sigle anglais BCP pour business continuity plan). « Certains ont couru dans les supermarchés pour acheter des laptops pour leurs salariés », témoigne Nicolas Henckes, directeur de la Confédération luxembourgeoise du commerce (CLC). Le secteur commercial a été dépassé par les événements. Les enseignes ont dans leur immense majorité fermé sans avoir la possibilité de générer du revenu par la livraison. On relève quelques initiatives teintées de romantisme. « Conscients que le vin est un allié efficace dans cette période de confinement, nous nous efforcerons de rester réactifs par rapport à vos commandes », est-il écrit sur le site de la Vinoteca. L'entreprise a fermé son bar-à-vin Ville-Haute. Sa boutique au coin de la rue du Nord et de la côte d'Eich maintient une activité via le web. Le e-shop, d'apparence suranné, revit à la faveur du confinement. La gratuité de la livraison (d'habitude permise à partir d'un certain palier) est généralisée. Un revenu bienvenu quand il faut payer les charges. D'autres commerces s'y mettent peu à peu, notamment via letzshop.lu, une plateforme d'usage sous-estimée, qui reprend des couleurs

Préhistoire du e-commerce Au jour un du confinement, Amazon s'est retrouvée en situation de quasi-monopole pour la vente de biens de consommation courante, à l'exception de l'alimentaire (pas encore offert ici par le géant américain). Dans ce secteur, la seule société locale de livraison en ligne, Luxcaddy, est prise d'assaut. Elle n'est vite plus en mesure de répondre à la demande. Sur son site, elle demande aux utilisateurs de ne solliciter le service que si l'on a plus de 65 ans. corona.letzshop.lu a entretemps pris le relais sur l'aspect service public pour les personnes âgées ou malades. Le ministère des Classes moyennes, à l'origine du développement, annonce en début de semaine que mille commandes ont été passées par ce biais. Sur Luxcaddy aujourd'hui, l'intégralité des créneaux de livraison est marquée occupée aussi loin que l'on peut aller dans le calendrier, à savoir le 8 avril. L'offre est saturée. De quoi faire réfléchir les protagonistes de la grande distribution. Ni Cora, ni Delhaize, ni Cactus ne livrent. Auchan Cloche d'or le fait à une poignée de kilomètres à la ronde. La famille Leesch et Laurent Schonckert ont tenté cinq ans durant (2011-2016) de livrer leurs clients, mais l'initiative n'a pas pris. « Trop tôt », avait jugé la direction de Cactus. Interrogée cette semaine sur un retour sur le marché de la livraison, éventuellement en rachetant Luxcaddy, celle-ci reconnaît que les crises, comme celle du Coronavirus, offrent l'opportunité « d'apprendre et de tirer des leçons ». « Dans cette optique, nous mènerons le moment venu

des réflexions quant à la livraison à domicile. Chaque chose en son temps », répond Cactus avec le flegme caractéristique d'une marque sûre de sa position dominante.

Il sera notamment question de savoir si les clients reviendront dans les hyper- et supermarchés ou s'ils ont pris goût à la commande par clic. À la CLC, on explique que le e-commerce de l'alimentation n'a jamais décollé, car les courses revêtent une dimension sociale. « Ça fait une sortie », résume Nicolas Henckes. Puis les chefs d'entreprise du commerce ont longtemps vécu correctement sans recourir à internet. À l'approche de la retraite l'un ou l'autre se dit que le chantier appartient à l'hypothétique successeur. Mais une fois la trésorerie rongée par les déboires commerciaux, avec ou sans crise, il est trop tard pour se lancer dans l'aventure numérique. L'incursion coûte en développement et en ressources humaines.

Main magique La crise du Covid-19 aura précipité le Landerneau économique grand-ducal dans le vide numérique, d'une main magique qui pousse dans le dos pour initier le lancement. Gérard Hoffmann, patron des patrons de l'ICT, a été partie-prenante à ce saut dans le grand bain digital, par ses activités associatives (Fedil) et professionnelles (Telindus, prestataire de services informatiques et propriétaire de Tango). Les demandes ont afflué en cette fin de première quinzaine de mars. Elles ont porté sur l'acquisition d'équipements informatiques (PC et laptops), d'outils de télétravail, comme les logiciels de visioconférence Webex ou Teams, et des accroissements de réseaux. Les entreprises se sont, enfin, procuré hardware et software pour produire de manière décentralisée (quand c'est possible – ce qui exclut le bâtiment et l'industrie), avec des salariés parfois répartis sur quatre juridictions.

Les institutions publiques ont « très soudainement » demandé des outils de télétravail, constate Gérard Hoffmann. « On s'est d'ailleurs rendu compte que très peu en disposaient », glisse-t-il, alors que le gouvernement clame depuis des années oeuvrer sur le chantier de la digitalisation de la fonction publique. Le e-guichet est devenu un serpent de mer, alors qu'il est un must pour une nation qui se prétend smart. « Comme on est un petit pays et agile, on devrait pouvoir réagir plus vite », estime Gérard Hoffmann. La crise du Covid-19 crée l'opportunité dans le drame humain. Les initiatives voient le jour. La plateforme JobSwitch (développée et livrée cette semaine par la Chambre de commerce sur une idée de la CLC) met en relation les entreprises ayant besoin de main d'œuvre avec les personnes en souffrance d'emploi. Devant le flux de demandes de chômage partiel, le ministère de l'Économie annonce mercredi soir avoir mis en place une procédure en-ligne. Les besoins des entreprises en liquidité poussent à agir à la hâte. Dans le privé, mais pour l'intérêt public, Doctena a lancé la semaine passée sa plateforme de consultation en-ligne pour les médecins. D'usage peu amènes envers la technique (qui montre évidemment des limites par rapport à une visite physique), les professionnels de la santé adoptent la technologie.

E-dynamique Au niveau des entreprises, l'évolution la plus « spectaculaire » intervient dans la finance. « La CSSF est allée d'un extrême à l'autre », explique Gérard Hoffmann. La loi sur le secteur financier (et plus particulièrement l'article 41 encadrant le secret professionnel et organisant ses dérogations partielles) exige que les clients donnent leur consentement à ce que la banque ou l'opérateur opèrent via télétravail. Dès le 2 mars, la CSSF a ouvert les vannes : « Partant d'une situation exceptionnelle et temporaire, un professionnel peut décider de demander à un ou plusieurs de ses employés à travailler à partir de son domicile, sous réserve de conditions de sécurité informatique satisfaisantes. » Face au risque sanitaire, le régulateur va même plus loin lundi devant ses ouailles récalcitrants. Le déploiement du personnel sur le lieu de travail habituel ou sur le site de repli doit se limiter « aux fonctions vitales qui sont essentielles au maintien des tâches critiques », à condition que ces fonctions

ne puissent être effectuées à distance. Il est même demandé aux établissements (on comprend que certains n'appliquent pas ce principe pourtant d'apparence élémentaire) d'acheter des ordinateurs portables ou « d'autres appareils mobiles » pour permettre le travail à distance.

Le télétravail se généralise. On ne reviendra pas complètement dessus. Gérard Hoffmann, sous sa casquette Telindus, dévoile qu'il continuera à l'encourager. Pas à 90 pour cent, mais autour de trente, contre dix pour cent en temps normal. Le télétravail permettra à l'entreprise des télécoms de croître dans le même bâtiment plus longtemps. Voilà de l'espace de bureau que Proximus ne louera pas. D'autres boîtes bénéficiant de gain d'espace céderont leurs bureaux superflus. « Toute une dynamique se met en place. Cela peut avoir un impact important sur l'immobilier de bureaux », analyse Gérard Hoffmann. Sans parler des effets favorables sur l'environnement induits par l'immobilisation des véhicules charriant les salariés matin et soir.

Inévitables embouteillages Cela congestionne sur les réseaux. Post constate une augmentation moyenne du trafic Internet d'environ trente pour cent « en raison du nombre important de personnes ayant recours au télétravail et de l'utilisation accrue des réseaux sociaux et des services de streaming », communiquait le groupe le 19 mars. (Docler refuse de communiquer sur « les sujets liés au coronavirus » quand on l'interroge sur les performances de son live-streaming coquin Livejasmin et sur son site de voyance Oranum). Le groupe Post constate également une augmentation substantielle d'e-mails et des délais de livraison allongés, mais ils tiendraient, selon l'opérateur, à une saturation au niveau des serveurs qui gèrent l'envoi et la réception. Gérard Hoffmann qualifie l'augmentation de charge « impressionnante », mais n'a pas constaté de rupture. Il se félicite des investissements consentis durant la dernière décennie pour déployer la fibre et essaimer les serveurs.

Société cyborg Au niveau du droit, les turbulences sont là-aussi minimales. Pour ce qui relève de la signature électronique des actes, elle est permise par le code civil depuis vingt ans. « Cela restait un truc anecdotique, mais dans ce contexte tu te rends bien compte que ce système est la solution », explique l'avocat Nicolas Thieltgen. Pour ce qui concerne les réunions des conseils d'administration et des assemblées générales, les statuts pouvaient prévoir de les autoriser par vidéoconférence. Depuis l'état de crise, elles sont permises par défaut. Enfin au niveau judiciaire, des circulaires ont été émises pour fluidifier les procédures et notamment les fixations dont le régime (qui contraint les parties représentées dans les dossiers encours à s'agglutiner une demi-journée dans une salle pour voir leur audience repoussée plusieurs fois avant d'entendre la date définitive). L'avocat s'en félicitera, sans toutefois considérer le télétravail comme la panacée. « Un emoji ne remplace pas un clin d'œil. »

Maxime Derian, chercheur en anthropologie à l'Université du Luxembourg et spécialisé dans l'ethnologie du digital, l'affirme : « L'informatique n'est pas un gadget. C'est un levier formidable pour changer la société ». Il paraphrase Archimède : « Donne moi un levier, et je soulèverai le monde »¹. La société en tant que telle devient cyborg. L'Empire romain a cessé son expansion, car la communication ne passait plus à ses confins, explique l'anthropologue. Les NTIC corrigent les fractures dans les mécanismes de transmission de l'information. Dans son ouvrage *Les prothèses cognitives du corps humain*, Maxime Derian explique que les multiples dispositifs électroniques qui prolongent voire intègrent nos organismes augmentent nos capacités. « La généralisation de ces machines semble en mesure de transformer nos modes d'organisation sociale de manière conséquente », écrit-il. Cette semaine dans le *Financial Times*, l'historien israélien Yuval Noah Harari résume ce qui se produit dans un

contexte de crise extrême : « Many short-term emergency measures will become a fixture of life. That is the nature of emergencies. They fast-forward historical processes. Decisions that in normal times could take years of deliberation are passed in a matter of hours. Immature and even dangerous technologies are pressed into service, because the risks of doing nothing are bigger. » Voilà où nous en sommes.

¹ Dans *L'Antiquité classique*, Paul Ver Eecke explique toutefois que la citation initiale est « Donne-moi où je puisse me tenir ferme, et j'ébranlerai la Terre » et qu'elle porte un autre sens que celle que le mathématicien De Montferrier lui a donné dans son Dictionnaire de mathématiques et à laquelle on se réfère en l'espèce.

Pierre Sorlut

© 2020 d'Lëtzebuurger Land