

objectif -emploi

SERVICE DE L'ÉCONOMIE ET DE L'EMPLOI
OFFICE RÉGIONAL DE PLACEMENT



Dossier télétravail

Un phénomène boosté par la crise
Qu'en pensent les entreprises ?

ORP-Jura

À l'ère du coronavirus



« Une accélération sans précédent »

Le Covid-19 a imposé le télétravail, qui s'est massivement développé ces derniers mois. Notamment auprès de l'Etat jurassien. Confirmation de Sophie Beyermann, cheffe du Service des ressources humaines.

Est-ce une pratique que vous allez généraliser à la lumière de ce qui a dû être organisé en raison de la crise sanitaire ?

Un projet pilote visant à généraliser la pratique du télétravail à l'Etat avait déjà été mis en place depuis novembre 2018. Une enquête, dont le bilan a été globalement positif, a d'ailleurs été menée auprès des collaborateur-trice-s et leurs responsables qui avaient eu la possibilité de tester et pratiquer le travail à distance pendant cette phase pilote. Il est par ailleurs vrai qu'en raison du Covid-19, nous avons connu une accélération sans précédent de la pratique du travail à distance. L'ensemble du personnel éligible a en effet pu se connecter à distance et travailler depuis chez lui. Depuis le 23 mars 2020, ce sont plus de 600 employé-e-s qui ont ainsi pu assurer la continuité du service public et accomplir leurs prestations depuis chez eux-elles. Suite à cela, en septembre 2020, le principe de généralisation du travail à distance comme forme d'aménagement du travail a été accepté par le Gouvernement.

Les demandes des employé-e-s de l'Etat sont-elles toujours plus nombreuses pour le télétravail ?

Cette situation difficile a démontré qu'il était tout à fait possible pour une grande majorité d'employé-e-s de l'Etat de travailler à distance et de le faire de manière régulière sans que cela ne nuise au bon fonctionnement du service, bien au contraire. Le Covid-19 a changé nos pratiques dans ce domaine et nous recevons de plus en plus de demandes de travail à distance de la part des différentes unités administratives de l'Etat.

Vous encouragez donc vivement ce modèle ?

Absolument. Toutefois, un équilibre doit progressivement être trouvé pour permettre à chacun-e de travailler selon les besoins, alternativement sur le lieu de travail et à domicile. Il appartient donc aux unités administratives de s'organiser en tenant compte des besoins du service et des collaborateur-trice-s, dans le respect de cet équilibre.

Le cadre fixé pour le télétravail est-il très strict au niveau de l'Etat et/ou uniquement réservé à certaines catégories de personnel ?

Le cadre fixé est uniforme et applicable à toutes et tous pour autant que l'activité le permette – exclusion des activités ne permettant pas de travailler à distance telles que : agent-e-s de détention, agent-e-s de la voirie, personnel traitant des dossiers sensibles

ou confidentiels uniquement papier, etc.). Il est important d'avoir un cadre, l'employeur a en effet l'obligation de préserver la santé de l'employé-e. Lorsqu'il est à distance, des limites doivent être prévues pour assurer un cadre de travail sain et préserver la santé des employé-e-s – prévention de l'isolement, droit à la déconnexion et au repos.

Au-delà de ce cadre, le Service des ressources humaines insiste sur l'importance d'avoir et de maintenir un dialogue entre le responsable hiérarchique, la personne concernée, et l'équipe de travail. Lorsque l'employé-e est en mode télétravail, il-elle doit rester joignable téléphoniquement.

Propos recueillis par Didier Walzer

Lire aussi pages 3, 6, 7 et 8

Témoignage

« Quinze rendez-vous téléphoniques par semaine ! »

Marion Houmard, conseillère en assurances et prévoyance chez Allianz, Delémont

Dans sa profession, la jeune femme est appelée à rencontrer ses clients. « En temps normal, le job est assez indépendant avec la gestion personnelle des rendez-vous. Ces mois où les gens étaient cantonnés à la maison, stressés, ont occasionné des difficultés. C'était à nous d'insuffler le rythme. »

Notre interlocutrice a opté pour le fonctionnement habituel, à la différence près que les dates de rendez-vous qu'elle prenait étaient honorés téléphoniquement et non physiquement. « Ça a bien marché, car, semi-confinés, les gens avaient le temps de nous répondre. » Cela dit, ce n'était pas la panacée non plus : « Il fallait s'assurer que le client ait confiance en vous, puisqu'il est amené à dévoiler des informations personnelles au téléphone, qu'il dispose des bons documents sous les yeux. En outre, les explications prennent plus de temps. » En termes de chiffre d'affaires, Marion Houmard indique qu'elle fait partie de ceux qui s'en sont bien tirés, elle qui avait jusqu'à 15 rendez-vous téléphoniques hebdomadaires !



Éditorial

Brumes d'automne...

Par Claude-Henri Schaller, chef du Service de l'économie et de l'emploi

L'incertitude et le hasard ont toujours fait partie de notre quotidien. Mais rares sont celles et ceux qui ont vu venir les mois que nous avons traversés. Et personne ne peut prédire de quoi demain sera fait.

L'épidémie mondiale de Covid-19 malmené une globalisation déjà bien ébranlée par le retour du protectionnisme et le mépris qu'affichent ouvertement de grandes puissances contre les organisations internationales, pourtant sources de stabilité, de prévisibilité et de sécurité pour les petits Etats comme la Suisse.

Voilà un temps bien maussade pour une économie jurassienne tournée vers les marchés extérieurs. En souffrent toutes celles et tous ceux qui la font vivre, à commencer par les personnes qui craignent pour leur emploi et leur avenir professionnel.

Dans des moments comme ceux-ci justement, le Service de l'économie et de l'emploi (SEE) a le devoir de se démener sur tous les fronts, en anticipant, en adaptant son organisation pour répondre rapidement à l'évolution de la situation, pour être proactif.

Dans l'assurance-chômage, le SEE se trouve au front pour accompagner les entreprises en RHT. De son côté, l'ORP-Jura a été renforcé pour faire face à l'augmentation rapide du nombre de demandeurs d'emploi. EFEJ ajuste ses formations aux nouveaux profils des personnes qui arrivent au chômage, par exemple en s'équipant d'un module CNC destiné aux polymécaniciens. En matière de diversification, la Promotion économique appuie pour sa part les entreprises qui cherchent de nouveaux produits, de nouveaux débouchés. Mais le SEE ne relâche pas pour autant sa vigilance: une crise à la fois sanitaire et économique ne peut en

aucun cas être surmontée au détriment des conditions-cadres, qu'il s'agisse d'hygiène et de sécurité au travail ou de respect des salaires en usage.

Point positif, l'introduction de nouveaux outils dans l'administration cantonale, comme le travail à distance et la vidéoconférence, a été accélérée par le confinement. Néanmoins, les expériences réalisées par l'ORP-Jura démontrent que les nouvelles technologies ne remplacent pas complètement le contact humain. L'écoute et l'échange restent importants pour accompagner et conseiller.

Malgré tout, nous devons garder confiance en l'économie jurassienne, en sa capacité à rebondir, à avancer. Cette capacité, elle la doit aux compétences non seulement des chef-fe-s d'entreprises, mais encore de toutes celles et de tous ceux qui travaillent avec engagement à leurs côtés.

Sommaire

N°46 | Octobre 2020

« Que les entreprises n'hésitent pas à nous contacter, nous disposons d'excellents candidats. »

Pascal Chételat, chef de l'ORP-Jura

2

Télétravail

L'Etat jurassien y a beaucoup recours

4-5

ORP-Jura

Rencontre avec son chef, Pascal Chételat

6-7

Entreprises jurassiennes

Adeptes du télétravail

8

Gabriel Aubert, prof à l'université de Genève

« Un phénomène appelé à durer »



Pascal Chételat, chef de l'ORP-Jura : « Je suis sincèrement reconnaissant envers mon équipe, qui a fait un excellent travail malgré les circonstances difficiles dues à la pandémie. »

« Le virus n'a pas épargné l'ORP-Jura »

Jusqu'à présent, il a été peu question des conséquences de la crise sanitaire, désormais doublée d'une crise économique, sur les Offices régionaux de placement (ORP). Nous avons rencontré Pascal Chételat, chef de l'ORP-Jura. Le point.

Avez-vous dû modifier votre manière de travailler en lien avec le coronavirus ?

Oui, car le risque de contamination est réel dans un ORP du fait notamment des nombreuses visites quotidiennes de demandeurs d'emploi dans nos locaux pour y rencontrer nos conseillers.

C'est pourquoi nous avons très rapidement instauré le télétravail pour ces derniers. Ils ont ainsi pu conseiller les demandeurs d'emploi et les employeurs, par des entretiens téléphoniques et par courriel, depuis leur domicile.

Il a également fallu adapter l'inscription à distance des demandeurs d'emploi sans les recevoir.

Bilan du télétravail ?

On a constaté que l'on pouvait effectuer certaines tâches différemment et notamment les entretiens de conseil par téléphone, après, toutefois, une phase d'apprentissage inédite, qui n'allait pas de soi. Ce sentiment d'instabilité était encore renforcé par les directives fédérales

touchant notre activité, qui changeaient régulièrement par la force des choses.

Nous avons pu bénéficier d'un outil informatique performant, qui nous a aidés dans la gestion de cette situation extraordinaire.

Comment les collaborateurs de l'ORP ont-ils vécu le télétravail ?

Le télétravail isole et ne va pas de soi, que l'on vive seul ou en famille. De manière générale, être éloigné des collègues n'est pas évident dans une profession où les contacts humains sont prépondérants : chacun-e vit les mêmes expériences individuellement et apprécie de les partager. Poser une question devient plus compliqué lorsque l'interlocuteur recherché n'est pas à proximité immédiate.

Envisageable d'abandonner un jour l'aspect présentiel pour les entretiens de conseil ?

Non. Il est très important, plus particulièrement peut-être avec certaines

catégories de demandeurs d'emploi, travaillant par exemple dans la restauration ou le bâtiment, maîtrisant parfois mal le français. De plus, les entretiens présentiels découlent d'une obligation fixée dans la loi fédérale sur l'assurance-chômage (LACI).

Et les demandeurs d'emploi, comment ont-ils vécu l'absence de rendez-vous à l'ORP ?

Un grand effort a été nécessaire pour rassurer des personnes psychologiquement fragilisées par la perte de leur emploi, au demeurant dans le contexte d'une crise sanitaire et économique majeure. Elles sont logiquement un peu perdues et ne pas pouvoir rencontrer un conseiller ORP amplifie leur inquiétude. Dans cette situation déstabilisante, il nous faut être encore plus à l'écoute. Toutes proportions gardées, il s'agit, dans certains cas, aussi d'un accompagnement social, outre notre mission première de les informer et de les conseiller en vue de retrouver rapi-

dement un job. Pour ne rien arranger, nous avons été contraints de supprimer les séances d'information aux nouveaux demandeurs d'emploi. Une occasion de perdre, pour eux, de rencontrer des gens dans la même situation, de confronter leurs soucis, expériences.

Des aménagements leur ont-ils été proposés ?

Nous avons en effet instauré une simplification du contrôle des recherches d'emploi, qui a été différé. De surcroît, 120 indemnités journalières de l'assurance-chômage ont été octroyées aux personnes qui en bénéficiaient en plein cœur de la pandémie. Si bien qu'il n'y a presque pas eu d'arrivées en fin de droit entre début mars et début septembre.

Le télétravail est-il toujours à l'ordre du jour à l'ORP-Jura ?

Depuis juillet et la stabilisation de la situation sanitaire dans le Jura, ainsi qu'à la faveur de mesures adéquates prises dans nos locaux, les conseillers ORP sont progressivement revenus au bureau pour y tenir des entretiens présentiels. Ceux-ci pour les nouvelles inscriptions, ainsi que pour les personnes déjà inscrites par téléphone et qui n'ont pas encore pu être rencontrées. Cependant, le télétravail et les entretiens de conseil téléphoniques subsistent partiellement.

Quid de la charge de travail des collaborateurs de l'ORP ?

Elle est conséquente. Nous suivons plus de 2500 demandeurs d'emploi actuellement. C'est 40 % de plus qu'il y a un an. La nouvelle organisation des tâches, notamment avec le télétravail, a aussi nécessité des efforts supplémentaires d'adaptation : ce n'est pas pareil d'avoir une personne au téléphone ou face à soi. Dans ce dernier cas, l'on comprend souvent plus aisément.

L'équipe administrative de l'ORP, composée de 7 personnes, essentiellement réparties entre Delémont et Porrentruy, était, elle, au bureau, pour répondre aux nombreux appels téléphoniques, procéder au scannage des documents, à la gestion du courrier et à l'enregistrement des emplois vacants communiqués par les employeurs. Un soutien administratif a également été apporté à nos collè-

gues chargés des dossiers de réduction d'horaire de travail.

Dans ces conditions, avez-vous engagé ?

Oui, nous avons déjà recruté cinq personnes à plein temps, dont la plupart entreront en fonction le 1^{er} novembre. Une personne nous a déjà rejoints et est en formation. D'autres recrutements interviendront si l'évolution de la situation l'exige.

Cela dit, avec ce personnel supplémentaire, nous allons déjà pouvoir décharger l'équipe actuelle et, surtout, maintenir la disponibilité et la qualité des services offerts à nos usagers.

Les nouvelles recrues sont toutes issues des ressources humaines et déjà formées, pour une part, selon les exigences légales propres aux ORP.

Elles seront donc opérationnelles presque immédiatement.

Sans la RHT (réduction d'horaire de travail), la progression du chômage aurait été encore plus marquée, n'est-ce pas ?

Assurément, c'est le propre de cet instrument prévu par l'assurance-chômage pour éviter les licenciements de masse et maintenir les emplois et compétences au sein des entreprises.

Les milliers de personnes qui ont été ou qui demeurent aujourd'hui en RHT sont autant d'employé-e-s qui, sans ce dispositif, auraient pu perdre leur poste et devenir demandeur-se-s d'emploi.

Les dossiers ne manquent donc pas actuellement à l'ORP-Jura...

En effet, c'est une sorte de paradoxe au sein des ORP. Il y a quelques mois, nous manquions de différents profils afin de répondre à certaines demandes des entreprises. Or, la situation s'est à présent inversée : la demande des recruteurs est moindre, alors que nous disposons de très bons profils qualifiés et immédiatement disponibles pour ces mêmes professions. Avis aux entreprises !

Que pouvez-vous encore faire pour aider les demandeurs d'emploi ?

En plus de compenser la perte de gain subie du fait du chômage, l'assurance-chômage vise à favoriser le placement rapide de ses bénéficiaires dans

un nouvel emploi. Notre tâche consiste avant tout à informer les assurés de leurs droits et de leurs devoirs vis-à-vis de l'assurance, et de les conseiller.

Bien entendu, nous les renseignons aussi sur les possibilités d'emploi, en premier lieu celles qui nous sont communiquées directement par les employeurs.

Nous offrons aussi un support méthodologique pour la recherche d'emplois et les candidatures et, au besoin, diverses formations et mesures améliorant l'employabilité de nos candidats sur le court terme et en fonction du marché du travail. Ce conseil individualisé suppose aussi de collaborer avec les autres acteurs institutionnels compétents pour aider au mieux nos demandeurs-se-s d'emploi dans le cas de problématiques individuelles particulières d'ordre social, financier ou de santé.

Avez-vous, jusqu'à présent, été confronté à une vague de licenciements ?

Heureusement, non, plutôt à une érosion progressive de l'emploi sous la forme de postes non repourvus, d'entreprises supprimant régulièrement quelques emplois. C'est évidemment dans les grandes entreprises qu'il y a les plus grandes pertes de postes.

Cela dit, tout ne va pas mal dans toutes les entreprises. Nombre d'entre elles ont du travail et certaines recrutent même, actuellement.

Propos recueillis par Didier Walzer
Photo : Agence Bist, Stéphane Gerber

**Pour davantage
d'informations sur
les ORP, ses prestations,
ses candidats :**

travail.swiss

Gros plan sur le télétravail

Très médiatisée voici une trentaine d'années, cette manière de travailler à distance est subitement revenue sur le devant de la scène à l'ère du Covid-19. Une solution pragmatique et fonctionnelle, qui s'est imposée dans les entreprises. Nous avons demandé leur avis à quelques-unes d'entre elles.

Le lundi 16 mars dernier, lors de la conférence téléphonique matinale – de crise en l'occurrence –, Fabrice Mouttet, agent général Allianz pour le canton du Jura et le Jura bernois, apprend qu'il doit renvoyer ses 28 collaborateurs à la maison!

«Chacune de nos agences s'est par conséquent organisée selon ses possibilités: télétravail pour les personnes à risque et le service externe, les secrétaires le souhaitant pouvaient rester au bureau en raison d'un espace suffisant: 500 m² pour l'agence générale de Delémont. Trois d'entre elles sont restées sur site. Et j'y avais limité l'accès à cinq personnes au maximum jusqu'à fin avril», explique Fabrice Mouttet.

Il admet avoir été surpris de la réactivité de ses employé-e-s: «Tout le monde a rapidement pris le pli. Il est toutefois certain que les jeunes, plus habitués aux technologies de communication les plus récentes, s'y sont peut-être mis plus vite qu'un assureur de la vieille école qui tient à voir son client pour chaque rendez-vous.» Le télétravail s'est donc mis en place à la carte.

«Mais pour que ça fonctionne, il convient d'être très proche de son équipe, car l'on peut vite tomber dans certains biais.»

Ouverture de perspectives

Le chef d'agence estime que le télétravail ouvre des perspectives: «Je suis favorable

à cette manière de faire et encore davantage aujourd'hui, même s'il convient de définir un cadre pour être performant en télétravail et notamment quand commencer et s'arrêter.»

Chez Allianz Jura, déjà avant l'apparition du Covid-19, certains collaborateurs ne venaient plus au bureau. «Si ça leur convient, pourquoi pas. Je fais confiance. Mais certains, a contrario, préfèrent s'y rendre.»

Notamment pour l'aspect relationnel, sur lequel Fabrice Mouttet mise depuis qu'il a repris l'agence voici trois ans. «Voir les collègues, c'est important. Beaucoup apprécient la vie de bureau pour le sentiment qu'elle procure d'appartenir à un groupe tirant à la même corde.»

Le bilan général du télétravail est donc plutôt positif pour Allianz.

En recourant au télétravail et en utilisant les outils de communication les plus récents, l'activité d'Allianz a pu se poursuivre sans qu'une RHT ne doive être introduite.

Durant cette période extraordinaire, Fabrice Mouttet est resté en contact étroit à la fois avec ses collaborateurs, dont il loue l'engagement, et ses homologues: «Je passais mes journées en vidéoconférence, quotidiennement avec d'autres agents généraux et la direction, à Zurich, et une fois par semaine au minimum avec tous mes collabo-

rateurs. Via cette plateforme d'échanges, nous prenions des nouvelles les uns des autres, partageons nos expériences. Cela a tissé des liens et les a même renforcés.»

Chiffre d'affaires en baisse

Et l'impact sur les résultats financiers? «Entre mars et mai, ils se sont clairement inscrits à la baisse. D'une part parce que l'on ne pouvait plus voir les clients, d'autre part parce qu'ils avaient d'autres préoccupations que leurs assurances. Mais l'essentiel, pour nous, c'est qu'il n'y a eu aucune rupture d'activité.»

Et les résultats de juillet et d'août ont été identiques à ceux des mois correspondants de 2019 en raison de la présence des gens à domicile. «Majoritairement, ils ne sont pas partis en vacances et étaient disponibles. Il conviendra cependant de refaire le point fin 2020, car, traditionnellement, les quatre derniers mois de l'année sont commercialement denses pour nous.»

Fabrice Mouttet est préoccupé par les difficultés rencontrées par un certain nombre d'entreprises comptant parmi sa clientèle, qui ne vont pas très bien actuellement, ce qui pourrait aussi impacter, par ricochet, les affaires d'Allianz.

Recomatic, Courtedoux

Le télétravail a été instauré mi-mars au sein du groupe Recomatic, à Courtedoux, fabricant de machines pour la terminaison de surfaces complexes. «Ce sont concrètement 27 personnes (sur un total de 99), soit 15% à 20% au maximum de l'effectif – une grande partie de nos départements de recherche et développement –, qui se sont équipées et adaptées en conséquence. Il y a aussi eu quelques responsables, dans certains départements, qui ont fonctionné ainsi, indique le co-directeur, Christophe Rérat.

En résumé, des collaborateurs, de manière variable, étaient en télétravail: à 100% pour certains, 50% pour d'autres, 40%, 30% et 20%.

Par la force des choses, des corps de métiers n'étaient pas concernés par le télétravail comme, par exemple, les monteurs ou les logisticiens.

A partir de début septembre, le télétravail a progressivement été abandonné. La baisse d'activité de l'entreprise étant significative à cause du coronavirus, une partie des collaborateurs est tou-

chée par une réduction de l'horaire de travail (RHT) depuis le 23 mars et pour une durée encore indéterminée.

Le télétravail pour séduire et garder les perles rares

Avec le recul, Christophe Rérat estime que l'organisation du télétravail a été quelque peu hâtive: «Les collaborateurs concernés ne travaillaient pas forcément dans des conditions idéales, entre ceux qui n'avaient pas de pièce faisant office de bureau à la maison,



ou des enfants en bas âge, voire les deux! Lors des vidéoconférences, on les voyait parfois débarquer dans le dos de leur papa!».

C'est pourquoi le co-directeur de Recomatic souhaiterait réglementer le télétravail afin qu'il soit déployé à la fois pour le bien des employés et de l'entreprise. «Nous en discutons avec notre responsable des ressources humaines.»

Gain de temps notable pour les salariés habitant loin

S'agissant des points positifs, le co-directeur de Recomatic cite volontiers le gain

de temps pour les collaborateurs habitant loin. «Dans ce cas, ils ne perdent pas une ou deux heures pour venir au bureau. Ils travaillent ainsi de manière plus efficace, car ils sont moins dérangés et cela limite aussi leur empreinte écologique.»

Parmi les désavantages, il relève la perte de contact avec les collègues. «En outre, comme c'est une nouveauté, il convient également de créer un lien de confiance avec le personnel.»

Avant l'émergence du Covid-19, le télétravail était uniquement appliqué à certains responsables de département, une fois par semaine. «Cela leur évitait donc les trajets professionnels et ils pouvaient travailler dans un environnement calme et serein, ce qui contribue à améliorer la productivité.»

Et Christophe Rérat de citer l'exemple de Bula Technologie SA, à Henniez (VD), rachetée par Recomatic en 2008 : «Nous avons repris certains employés de cette société, dont un ingénieur. Il travaille depuis 12 ans pour nous, vient 2 à 4 jours par mois dans le Jura, ou à la demande ;

il est par conséquent à 95 % en télétravail et ça se passe très bien.»

Vers un télétravail à large spectre

C'est pourquoi, une fois le cadre formel établi, l'entreprise ajoutote entend le proposer à plus large spectre.

Le télétravail devient même un argument d'appel lors d'une mise au concours : «Selon le profil que nous cherchons et si on ne le trouve pas dans la région, il nous faut logiquement regarder plus loin. Paradoxalement, nous ne souhaitons pas recruter des personnes habitant à plus d'une heure de leur lieu de travail, car nous voulons les garder longtemps. Or, si la perle rare est domiciliée à Fribourg, par exemple, elle sera peut-être intéressée à venir travailler chez nous dans un premier temps, mais désirera à un moment donné, et c'est logique, se rapprocher de son domicile. Donc, pour la séduire d'emblée et qu'elle collabore avec nous sur le long terme, la possibilité de faire du télétravail dans un premier temps est très convaincante ; ensuite un déménagement dans la région peut être envisagé.»

Banque Raiffeisen Région Delémont

Au plus fort de la crise du Covid-19, il a beaucoup été question, et à juste titre, de l'engagement, au front, du personnel hospitalier et de vente. Il convient d'y ajouter les banques notamment et leur trafic des paiements, sans lesquelles l'économie se serait arrêtée de tourner. «Il a bien fallu adresser, via la BNS et les banques, les prêts Covid octroyés par la Confédération, chiffrés en milliards, aux bénéficiaires, dont les PME. Il s'agit aussi d'un service de base», commente Pascal Tarchini, directeur de la Banque Raiffeisen Région Delémont, qui compte une cinquantaine d'employé-e-s. S'agissant du télétravail, la société a pu s'y mettre dès que nécessaire pour protéger ses collaborateurs grâce à une structure informatique et son système VPN – assurant un lien direct sécurisé entre ordinateurs professionnels – éprouvés.

«À un moment donné, nous avons pour ainsi dire une banque virtuelle avec seulement 3-4 personnes présentes sur nos différents sites, pour le contact avec la clientèle, où nous disposons de protections en verre, explique notre interlocuteur. Les

autres collaborateurs pouvaient, si nécessaire, s'y rendre ponctuellement et en alternance pour prendre du courrier ou imprimer des documents.»

Le télétravail par étapes, auquel Raiffeisen se préparait, a donc été mis en place sans heurts. «En février déjà, nous avons réalisé des tests, comme la transmission d'ordres de bourse, pour s'assurer que tout fonctionnait. Et lorsqu'il a fallu appuyer sur le bouton démarrage, nous étions prêts et savions que ça allait marcher.»

Concrètement, la Banque Raiffeisen Région Delémont a été en télétravail en mars et avril. A partir de mai, elle est progressivement revenue au splitting, c'est-à-dire une équipe présente le matin et une autre l'après-midi. En juin, tous les collaborateurs étaient de retour au bureau.

Bilan du télétravail 100% positif

Pascal Tarchini tire un bilan positif à 100 % du télétravail, qui a permis d'assurer la continuité des services sans anicroche. «Plusieurs personnes n'avaient jamais pratiqué cette manière de travailler. Et elles y ont pris goût.»

Fort de ce constat, il a mis en place, pour le personnel, une convention télétravail, fixant à celui-ci et à l'employeur des droits et des devoirs.

C'est ainsi que le télétravail variable – le collaborateur travaille 1 à 2 heures chez lui pour boucler un dossier, par exemple, et vient deux heures plus tard le lendemain – est passé de 10 % avant le début de la crise sanitaire à 50 % aujourd'hui. Quant au taux de celles et ceux ayant opté pour un jour fixe hebdomadaire de télétravail, il est passé de 5 % à 20 %. Une situation appelée à durer, selon Pascal Tarchini.

Parmi les points négatifs, le directeur de la Banque Raiffeisen Région Delémont souligne, par la force des choses, l'absence de monde dans les locaux : «Je ne pourrais pas imaginer une telle manière d'agir sur le long terme, comme c'est le cas chez Google, car c'est clairement préjudiciable à l'esprit d'équipe. Le contact humain est essentiel à mes yeux. Particulièrement dans le domaine bancaire, où il est primordial de conseiller en présentiel les clients.»

Didier Walzer

« Le télétravail est appelé à durer »

L'éclairage de Gabriel Aubert, avocat au barreau de Genève et professeur honoraire à l'université de Genève.

On n'a jamais autant parlé du télétravail. Quel est le bilan que l'on peut tirer en Suisse jusqu'à présent ?

La crise a précipité une évolution ; le télétravail s'est maintenant introduit dans de nombreuses entreprises et, surtout, dans de nombreuses administrations.

Un modèle appelé à durer ?

Le télétravail a beaucoup augmenté ; il durera certainement après la crise sanitaire, mais dans une mesure difficile à évaluer. Il faut s'attendre à des différences notables selon les entreprises.

Peut-il améliorer la santé au travail – on sait que les conditions en général ont tendance à se dégrader en Suisse, ce qui a un coût certain ?

Le télétravail peut être bénéfique pour la santé, s'il diminue le stress dû aux déplacements et s'il aide les salarié-e-s à gérer plus facilement leurs responsabilités familiales. Il est maléfique s'il entraîne des horaires de travail violant le contrat ou la loi. Ce dernier point est important, mais il est trop tôt pour dire que le télétravail nuise à la santé.

Généraliser le télétravail implique une grande confiance des entreprises envers leurs employé-e-s. Une nouvelle relation à créer ?

Si le taux individuel du télétravail est relativement bas – 1 jour ou 1,5 jour par semaine –, la confiance devrait assez facilement subsister. S'il est plus étendu, une nouvelle relation est à construire, impliquant des moyens de contrôle. D'un autre côté, le salarié a aussi besoin de contacts personnels dans l'entreprise et avec ses supérieurs, c'est-à-dire d'intégration dans celle-ci.



Quid de l'organisation ; n'est-ce pas trop compliqué à mettre en place de la part des entreprises ?

Il faut établir un règlement interne clair. Beaucoup d'entreprises l'ont fait.

Et un cadre juridique ?

Dans l'idéal, oui, mais il est probablement nécessaire d'accumuler les expériences avant de légiférer. À ce stade, les tribunaux peuvent trouver des solutions dégagées des principes ancrés dans la loi.

Au niveau de la sécurité informatique, est-ce un modèle potentiellement dangereux ?

Oui, les entreprises doivent prendre des précautions techniques. C'est un défi aussi envers leur clientèle.

L'on parlait déjà du télétravail voici 25-30 ans et ça a fait « pschitt » – est-ce qu'il sera toujours d'actualité après le coronavirus ?

On en a beaucoup parlé, parce qu'il a commencé à se répandre grâce aux moyens de télécommunication. On en reparle maintenant à cause du Covid-19 et, à ce stade, on ne peut nullement prophétiser sa disparition.

Si le télétravail tend à s'universaliser, cela risque de poser un problème immobilier, en termes de diminution claire de location des bureaux. Crise en vue ?

Les entreprises qui ont misé sur les espaces communs ou la climatisation interne devront se réorganiser. Effectivement, si les postes de travail sont supprimés dans les entreprises, le marché des locaux commerciaux s'en ressentira. Les effets toucheront aussi les logements, qui sont souvent trop petits pour le télétravail.

Propos recueillis par Didier Walzer

P.P.
CH-2800 Delémont 1
Poste CH SA

IMPRESSUM

Objectif Emploi est publié par le Service de l'économie et de l'emploi (SEE) dans le cadre de sa fonction d'observation du marché du travail, au service de tous les acteurs intéressés par le marché du travail au sens large. Alimenté par des collaborateurs, ainsi que par des spécialistes ou personnalités invitées, le magazine traite du marché du travail sous tous ses aspects, notamment économiques, sociaux ou encore juridiques.

Rédaction : Didier Walzer, Nicolas Ackermann

Impression : Pessor SA
Tirage : 3500 exemplaires

Parution : trimestrielle

Prix : gratuit

Contact : questions générales, demandes d'exemplaires supplémentaires, modifications d'abonnement, propositions de sujets : didier.walzer@jura.ch ou tél. 032 420 52 10.