



TÉLÉCOMS

Les opérateurs adaptent leurs offres face à la menace de la grippe A

Confrontées au risque de pandémie, la plupart des entreprises anticipent un absentéisme important de leurs employés. Elles se donnent les moyens de pouvoir recourir au télétravail et aux téléconférences.

Peur d'être contaminé par la grippe A ?... Utilisez la conférence téléphonique. » En envoyant ce mailing, l'opérateur télécoms Axiatel (11 millions d'euros de chiffre d'affaires) a décuplé les demandes de ses clients, notamment des PME. « Les gens ont peur et réorganisent leur entreprise », explique Sacha Doliner, PDG d'Axiatel lequel se frotte les mains à l'instar des autres opérateurs. De fait, les experts prévoient des taux d'absentéisme de 25 % dans les entreprises, administrations, etc., avec un pic de 40 % pendant deux semaines en cas de pandémie. Du coup, les grandes entreprises veulent se donner les moyens de faire travailler une part significative de leurs salariés depuis chez eux.

PROCÉDURE SPÉCIFIQUE

Pour répondre à la demande, un autre opérateur, Completel, a annoncé, fin août, le lancement d'une offre spécifique. « Il y a quelques mois, nos clients nous ont questionnés sur les solutions à mettre en place pour pouvoir maintenir l'activité en cas d'absence des collaborateurs. Nous avons alors adapté notre offre PCA (plan de continuité d'activité) pour offrir une connexion sécurisée à n'importe quelle entreprise qui permette à ses employés de travailler à distance. Nous avons également lancé une offre pour gérer à distance le standard et les appels entrants », détaille Emmanuel Cornuau, directeur marketing de Completel. Romuald Boudot, responsable marketing de Colt, un autre opérateur, confirme : « Depuis deux mois, nous enregistrons un nombre croissant de demandes de la part de directions des systèmes d'information de grandes entreprises quant à leur PCA. Elles portent essentiellement sur deux points : dimensionner leurs connexions Internet pour le télétravail, et même permettre aux téléconseillers de centres d'appels

de travailler à domicile ! Les commandes dans ces domaines ont augmenté de 20 % courant juin, et de 50 % désormais. »

L'opérateur de téléconférence Genesys Intercall profite aussi de cette conjoncture favorable. « Certains de nos clients commandent entre 10 % et 30 % de minutes supplémentaires. Une grande banque nous a même demandé de passer de 8.000 postes à 24.000, pour attribuer un numéro de téléconférence à chacun de ses employés. Nous avons mis en place une procédure spécifique pour pouvoir déployer ces 24.000 numéros », explique Antoine Henocq, directeur général pour l'Europe du Nord du groupe. Mais, si le travail à distance s'avère incontournable dans un contexte de crise, il est loin de résoudre tous les problèmes. « On ne peut pas faire garder les enfants à distance ou ramasser virtuellement les poubelles », tempère Catherine Surbled, directrice de Vie sociale et familiale de la ville de Clarmart...

**CHRISTOPHE QUESTER
ET PAUL-ANDRÉ TAVOILLOT**



Depuis plusieurs mois, les opérateurs se préparent à multiplier les connexions sécurisées permettant aux employés de travailler à distance.

INTERVIEW

Sébastien Rohart,
directeur général de Photobox France

JULIEN DE FONTENAY



« Prévoir des hypothèses de travail »

Quelles mesures avez-vous prises ?

Photobox (*) réalise de l'impression de photos par Internet. Compte tenu de notre activité de commerce électronique, nous nous attendons à un taux d'absentéisme de 30 % avec une augmentation de 30 % de notre activité. Les consommateurs seront tentés de désertier les lieux publics et vont se ruer sur le-commerce. Pour établir notre plan de continuité d'activité, j'ai demandé à chaque dirigeant de prévoir des hypothèses de travail sur septembre et octobre selon la dangerosité du virus et son taux de progression.

Envisagez-vous des solutions de travail à distance ?

Notre plan de continuité est calé sur les seuils du niveau national : 5A, 5B (pandémie déclarée en France) et 6. Nous avons commandé des masques dès juillet et envisageons des solutions

de travail à distance seulement en cas de situation grave, autrement dit en niveau 6. Si les écoles ferment, toutes les mamans seront absentes ou mises en quarantaine : nous avons réservé des numéros de conférences téléphoniques, prévu des solutions de messagerie instantanée comme Google Talk. Sous réserve de validation des instances de représentation du personnel, nous avons le projet d'ouvrir le télétravail à partir du niveau 5B à tous les personnels en travail non posté, donc pour des postes marketing, service client (ce qui est possible car nous assurons du service client gratuit par chat), finance ou informatique. Le fonctionnement de l'entreprise est déjà très dématérialisé, nous récupérerons par Internet des photos sous forme de fichiers numériques, nos services sont payés à distance par carte bancaire. Donc, par principe, je suis favorable au télétravail quelle que soit la cause

de l'absence (qui devra être justifiée a posteriori) et ce, d'autant plus que nous anticipons une hausse de l'activité pendant cette période.

Comment le personnel perçoit-il la pandémie ?

En août, j'ai eu le malheur d'afficher un panneau sur les mesures simples pour éviter la propagation du virus, cela a créé un mouvement de panique ! Des mots comme « quarantaine » effrayent. J'ai dû aller voir chaque salarié pour le rassurer. Les réactions sont irrationnelles, les gens se croient à l'abri dans les murs de l'entreprise comme s'il s'agissait d'un endroit hermétique et isolé, alors qu'ils continuent à faire leurs courses et à prendre les transports en commun.

PROPOS RECUEILLIS
PAR C. Q. ET P.-A. T.

(*) 45 millions d'euros de chiffre d'affaires, 350 salariés dont 200 en France.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

DES « CONFCALL » GRATUITES.

Axiatel propose des conférences téléphoniques d'une durée illimitée à ses clients. Il leur suffit d'appeler un numéro géographique dédié de type 01, 02, 03, etc. Axiatel se rémunère sur les services annexes comme l'envoi de SMS aux participants ou l'enre-

gistrement de conférences. Cette offre a été dopée par la prévention de la grippe A : associations, cabinets d'avocats, TPE, PME et même syndicats ont été les premiers à répondre à ce type de service ou à intensifier leur pratique existante.

LA SOLUTION MICROSOFT.

Beaucoup d'entreprises veulent bien anticiper le télétravail mais sans tout remettre en cause. « Nous avons reçu des demandes de propositions commerciales, émanant du secteur public ou de grandes entreprises, pour plusieurs milliers d'utilisateurs de notre solution Groove (travail collaboratif en mode peer to peer), utilisée lors de l'ouragan Katrina, par exemple », affirme Bernard Ourghalian, directeur technique et sécurité de Microsoft France. L'intérêt de cette technologie réside dans son déploiement rapide, indépendamment de toute infrastructure existante.

UNE TARIFICATION À LA

DEMANDE. Colt a développé une offre spécifique de connexion sécurisée à Internet. Les entreprises souscrivant à cette offre sont sûres que, en cas de pandémie, leurs employés pourront se connecter au système d'information de l'entreprise et travailler de chez eux. Si la pandémie est déclarée, elles paieront, en outre, l'utilisation de la connexion. Même philosophie pour l'offre Nomade PCA de Completel.