Les leçons technos de la pandémie

Étiez-vous prêt?

Par : Eric F. Gosselin | 6 août 2020 | 11:40

Photo : Vladimir Gjorgiev / 123RF

Eric F. Gosselin

Décidément, nous vivons une ère particulière. Ces dernières années, notre domaine a vu énormément de « nouvelles technologies » arriver pour disparaître aussi vite. Nous assistons désormais à une autre relève de la garde, merci à la crise pandémique.

Ce n'est pas la première fois que nous vivons de tels changements. Les plus expérimentés d'entre nous pourront vous parler de la fin du papier carbone entre les feuilles des formulaires, remplacé par des documents autocopiants, de l'instauration du télécopieur, de l'émergence de l'ordinateur personnel, de celle du téléphone cellulaire, des assistants numériques personnels, des DVD, du courriel et de l'accès à l'Internet pour le grand public, des imprimantes au laser en couleur, des clés USB, de l'intelligence artificielle, et j'en passe.

Chaque période d'incertitude apporte son lot de défis que nous arrivons à relever, du moins pour ceux qui survivent jusqu'à la prochaine fois. Peu d'individus auraient pu prédire que la crise sanitaire mondiale actuelle accélèrerait la désuétude de certaines technologies pour favoriser la démocratisation d'outils existants ou en émergence.

Par exemple, nous ne payons presque plus avec de l'argent comptant ou des chèques. On peut se demander si nous assistons à la fin de ces modes de paiement au profit de technologies sans contact. Si l'argent ne disparaîtra pas totalement, il risque d'être passablement moins utilisé. L'habitude de payer par des technologies sans contact s'est installée, même pour les plus rébarbatifs.

La même chose se produit pour les chèques, car les centres administratifs qui ont laissé leur personnel faire du télétravail ont généralement encouragé les virements électroniques. Une fois qu'on s'habitue à régler ses factures de cette manière, il est peu probable que l'on recommence à produire des chèques, à les mettre dans une enveloppe qu'on timbrera et que l'on ira déposer dans une boîte postale, en attendant que le personnel postal la ramasse, la trie, la distribue… Je vous écris cela et j'ai soudainement l'impression de décrire un processus d'autrefois, et pourtant, c'était hier.

À RETENIR

Quelles leçons tirer du changement de paradigme apporté par la crise sanitaire mondiale? Elles sont nombreuses. Par exemple, plusieurs ont dû effectuer un rattrapage technologique à grande vitesse pour pouvoir continuer à travailler avec efficacité. J'ai un collègue qui a réalisé avec découragement que les caméras web étaient en importante rupture de stock quasi planétaire quand il a voulu s'équiper au début de la pandémie.

Apprendre rapidement à travailler avec des logiciels de rencontres vidéo comme Zoom, Messenger, Skype ou autre n'est pas évident, surtout quant on constate que la vitesse de connexion Internet qui semblait adéquate pour Netflix est nettement insuffisante quand le reste de la famille est également confiné et consomme de la bande passante.

Ce problème d'engorgement du réseau a d'ailleurs forcé certaines entreprises de diffusion vidéo à diminuer la qualité de l'image pour préserver les infrastructures informatiques. Pour leur part, les fournisseurs Internet ont subitement offert des hausses de vitesse et des données illimitées, car ils n'arrivaient pas à suffire à la demande des nouveaux télétravailleurs désireux d'avoir une connexion rapide et sans fin. C'était plus simple de tout donner à tout le monde temporairement, le temps de reprendre le dessus.

En vidéoconférence, beaucoup d'entre nous ont dû apprendre à gérer l'éclairage pour offrir une expérience intéressante, ainsi que l'arrière-plan, pour que leurs clients ne portent pas trop de jugement sur leur vie privée. Plusieurs journalistes n'ont pas trop fait attention au début de la pandémie et se sont fait critiquer sur leurs apparitions, un certain désordre ou des objets qui en révélaient trop sur des aspects de leur vie qui ne concernent personne, mais qu'on a vus au journal télévisé du soir.

Pour les conseillers travaillant avec une équipe, la téléphonie IP s'est révélée un incontournable parce qu'elle permet de fournir la même expérience au client, même si chaque membre de l'équipe est en réalité à son domicile. Il est ainsi possible d'utiliser le réseau téléphonique du bureau ainsi que les boîtes vocales même si personne n'y est. Des logiciels de connexion aux serveurs du bureau (tel TeamViewer) se sont rapidement imposés comme un besoin « essentiel ».

Superviser l'équipe en télétravail renferme également des défis que nous n'avions pas auparavant. Lorsque chacun est chez soi, les horaires variables, ainsi que le manque ponctuel de motivation ou d'esprit de collaboration, nécessitent une attention particulière et une certaine réinvention du modèle de gestion afin que le travail s'effectue « normalement ».

Les leçons principales à tirer des bouleversements sont toujours les mêmes : n'attendez pas et soyez prêt à faire face à toutes les éventualités. La crise pandémique est presque le test ultime de la résilience des conseillers organisés. Est-ce que vos opérations ont continué avec un minimum de modifications? Est-ce que votre plan de continuité des affaires, que tous ont activé, comprenait un plan de

relève informatique (c'est-à-dire une structure alternative, qui fonctionne dans notre environnement différent)? Est-ce qu'il a fonctionné? Avez-vous apporté les ajustements nécessaires? La prochaine vague va-t-elle encore vous surprendre?

Si tel est le cas, vous n'avez pas saisi les leçons technologiques de la crise actuelle et vous avez un problème bien plus grave, celui de la survie de votre pratique. Évaluez votre réponse à la pandémie et dotez-vous d'un plan d'attaque parce que la prochaine vague s'en vient. Pour ma part, j'aimerais bien qu'elle emporte avec elle le satané télécopieur…

Eric F. Gosselin, Adm.A., est planificateur financier, conseiller en sécurité financière et représentant en épargne collective rattaché aux Services en placements PEAK.