

Vie privée

Les nouveaux pièges de la technologie

Agenda, téléphone, sms et, depuis peu, mails accessibles en continu: désormais, les employés ont leur bureau dans la poche. Quelles conséquences sur la sphère intime?

Par David Spring.

La généralisation du mobile a considérablement modifié la frontière entre temps libre et travail. Nouveaux venus dans l'univers des télécommunications, les «smartphones» font encore reculer la limite. Ces appareils qui combinent téléphone, ordinateur, agenda et surtout accès à l'internet, permettent de recevoir les mails en flux continu. Plus besoin de manœuvres compliquées, les courriels s'affichent d'eux-mêmes, comme sur un ordinateur. Une laisse électronique accrochée jour et nuit au cou de l'esclave contemporain? Pas si sûr, répondent les principaux concernés, généralement des cadres supérieurs.

A l'époque où seul le téléphone nous reliait au monde, on considérait qu'il était familial, et un patron n'appelait jamais à la maison. Les choses étaient claires: un employé était au travail lorsqu'il était assis derrière son bureau et au repos dès qu'il avait franchi la porte de l'entreprise. L'arrivée des natels a changé la donne et les coups de fil professionnels en dehors des heures ne sont plus rares. L'engouement des Suisses pour les smartphones risque de ne

pas améliorer cette incursion dans la vie privée. «Les cadres se jettent dessus», indique Enrique Font, responsable des ventes chez Codalis, société qui commercialise l'un des objets les plus populaires. «C'était la course à celui qui l'aurait le premier, de la folie furieuse», se souvient Daniel Pillard, directeur de Ringier Romandie (éditeur de *L'Hebdo*).

Mais le cordon ombilical électronique créé avec l'entreprise comporte un risque pour la paix de l'âme – et des ménages. «Lire son courrier à tout bout de champ peut devenir un tic», remarque Pierre-Yves Revaz, directeur du marketing et de la communication de la banque Synthesis, à Genève. «Si l'on se précipite sur l'appareil toutes les deux minutes, on se met une pression constante», note Patrick Zanello, directeur de la publicité dans une société romande. Ce cadre ajoute que «le piège, au début, consiste à répondre tout de suite aux messages reçus». Mais avec le temps, la plupart des utilisateurs s'inventent des filtres.





À DOUBLE TRANCHANT

Les nouveaux moyens de communication permettent de gagner du temps. Mal gérés, ils peuvent pulvériser la vie privée.



FRONTIÈRE ÉLASTIQUE «La solution réside dans la capacité de chacun à gérer ces appareils potentiellement invasifs», confirme Yves Claude Aubert, adjoint du PDG de la Banque Cantonale Vaudoise. Il s'agit donc de se discipliner. Ainsi, Patrick Zanello place une frontière entre sa vie de famille et son univers professionnel, une ligne «élastique» qui se déplace selon les jours et l'emploi du temps. En dehors des heures traditionnelles de bureau, Hans Peter Baumgartner, CEO de Sunrise, consulte toujours sa messagerie le soir, avant de se coucher (*lire encadré ci-contre*). Pierre-Yves Revaz «aime» dépouiller son courrier électronique le dimanche soir, afin de mieux préparer les activités du lundi matin. Deux exemples de petits rituels qui aident à cloisonner les différents aspects de la vie d'un cadre. Pour Stéphane Hæfliger, sociologue-consultant au sein du cabinet KPMG, «le smartphone n'efface pas la frontière entre le travail et la vie privée. Il la reconfigure».

Contrairement aux idées reçues, cette redéfinition peut se révéler bénéfique pour les employés. Pierre-Yves Revaz, père de deux enfants en bas âge, quitte parfois le bureau plus tôt pour passer du temps avec eux. Son smartphone lui permet de «garder le contact» avec l'univers de la banque tout en se consacrant à sa vie de famille. La technologie peut également faire office d'anxiolytique. En effet, les soucis professionnels trottent dans la tête des managers en tout temps, y compris hors des heures conventionnelles de travail. Les smartphones permettent d'évacuer le stress qui aurait empoisonné tout un week-end, en «régulant des problèmes ou en donnant des instructions», note Yves Claude Aubert. L'esprit libéré, le cadre peut ensuite se consacrer entièrement à sa vie familiale et à ses loisirs.

62% D'INTOXIQUÉS Certains ne parviennent pas à utiliser les nouveaux outils de communication de manière aussi rationnelle. Un détour par le monde anglo-saxon, où les smartphones prospèrent depuis plusieurs années, offre un peu de recul sur les conséquences de leur utilisation intensive. Une enquête menée par la société HP et l'Institut de psychiatrie de l'Université de Londres a montré que 20% des personnes sondées

s'estiment «heureuses» d'interrompre une conversation professionnelle ou amicale pour répondre à un mail ou un appel téléphonique. Enfin, «les travailleurs du Royaume-Uni sont littéralement dépendants de la consultation de leurs messages pendant les séances, les soirées et le week-end». Outre-Manche, ces drogués de l'information représenteraient 62% des employés!

Paradoxalement, ces victimes s'infligent elles-mêmes leurs torts. Quand «un collaborateur accepte implicitement de se rendre disponible, les attentes à son égard changent», note Yves Claude Aubert. Les cadres qui ne savent pas poser des limites sont les premiers à souffrir.

Si la technologie oblige à mieux protéger sa vie privée, elle a aussi modifié la sphère professionnelle. Le tripotage de smartphones pendant les séances de travail est un défaut qui se répand. «Je dois gronder mes cadres comme des enfants», s'exclame Daniel Pillard. «C'est horripilant», note Jean-Christophe Babin, CEO de Tag Heuer, pour qui la «concentration se dilue». Ainsi, il demande que les personnes réunies autour de la table s'engagent totalement sur les sujets prévus à l'agenda, et évitent d'envoyer ou de recevoir des messages.

64 SECONDES POUR SE REMETTRE L'emploi de smartphones a produit un autre effet sur les entreprises: des coupures fréquentes dans le flux du travail. L'enquête menée par HP a mis en lumière que les personnes qui interrompent des séances de travail ou des tâches importantes pour répondre à des messages réduisent leur QI! Celui-ci chuterait de... 10 points en cas de distraction par un appel ou un mail. A titre de comparaison, fumer un joint ne fait baisser le QI que de... 4 points.

De plus, ces interruptions incessantes entraînent des pertes de temps. «Se désengager d'une tâche pour se lancer dans une autre activité demande une période de transition», indique Adrian Bangarter, professeur à l'Institut de psychologie du travail et des organisations de l'Université de Neuchâtel. Une étude a montré que, en moyenne, 64 secondes sont nécessaires pour «se remettre» du dérangement provoqué par l'arrivée d'un mail et retourner à sa tâche principale avec un niveau de productivité

identique à celui qui précédait la coupure.

Finally, devant le smartphone, tous les employés ne sont pas égaux. D'abord parce que certains arrivent moins bien que d'autres à se discipliner et à poser des limites. Ensuite parce que, en fonction de sa position dans l'organigramme, le travailleur ne portera pas le même jugement sur l'appareil. Ainsi, ceux qui ont une faible marge de manœuvre dans l'entreprise et la gestion de leur travail y verront «un instrument de contrôle qui marque leur statut de dominé dans l'organisation: Big Brother et une timbreuse dans le même appareil», selon les termes de Stéphane Haefliger. Par contre, le smartphone constituera un moyen de libération supplémentaire pour un cadre autonome, lui permettant même d'améliorer le rapport entre sa vie privée et son univers professionnel. La façon dont ces moyens de communication sont vécus apparaît en fin de compte comme un cruel révélateur de la place réelle qu'occupe chacun dans son entreprise. |

Site utile: interruptions.ne

62%
20%

des Britanniques sont accros à la consultation des messages en séance, après les heures de travail et pendant les vacances.

des travailleurs sont «heureux» d'interrompre une discussion professionnelle ou personnelle pour répondre à un mail ou un appel.

GUIDE DE SURVIE À L'USAGE DES STRESSÉS

MAIL

Utiliser la zone «Objet» pour livrer l'information essentielle du message.

Se réserver un moment dans la journée pour répondre aux mails. Les intoxiqués répondent à une fréquence régulière, comme chaque trois quarts d'heure ou chaque quatre heures.

Eviter l'abus de la fonction «copie à».

Ne pas envoyer de messages contenant un simple «merci» ou «salut».

Utiliser les réponses automatiques en cas d'absence du bureau, même pour le temps d'une séance.

Cela soulage la pression et ôte la culpabilité induite par le fait de ne pas être «en ligne».

Neutraliser les «bips» et les boîtes d'alerte à l'écran qui signalent la réception d'un mail.

COMPORTEMENT

Se placer volontairement «hors ligne» pour prendre les décisions importantes.

Une personne qui répond immédiatement aux messages peut être dérangée à merci. Prendre le temps de réfléchir avant de répliquer.

Privilégier les discussions face à face, pour éviter le syndrome «envoie et

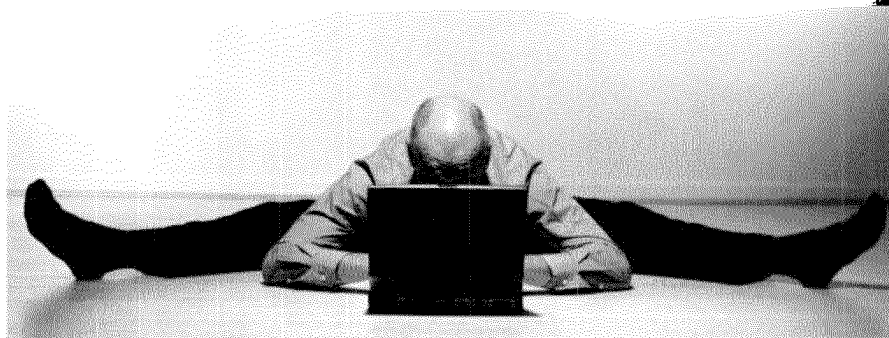
oublie» provoqué par le mail.

Pendant les séances, les ordinateurs portables sont fermés et les smartphones éteints, et non simplement positionnés sur «silence».

Eviter les chaînes d'avertissement du genre «recevoir un sms quand un mail arrive», fonctionnalité perverse.

«Oublier» l'appareil dans la voiture ou le tiroir du bureau avant une soirée en famille. I

Source: HP, Université de Neuchâtel.



TROIS PERSONNALITÉS ET LEUR PORTABLE

JEAN-CHRISTOPHE BABIN Président et CEO de Tag Heuer

Le patron du quatrième groupe horloger mondial reçoit une centaine de mails par jour. «Sur les sujets anodins, je réponds de suite: ce qui est fait n'est plus à faire.» Pour les autres, il s'astreint à 24 heures de réflexion, un exercice difficile, car Jean-Christophe Babin se définit comme «assez impatient». Dans son entreprise, une discipline s'est instaurée: donner le maximum d'informations dans le titre du mail, pour ne pas avoir à tous les ouvrir. Une assistante a accès à sa boîte aux lettres, non pour servir de filtre, mais pour repérer les urgences. Car le dirigeant «aime bien dépouiller» lui-même son courrier, une opération qui a un côté «personnel et intime». Il n'a pas demandé à ses collègues de s'équiper de smartphones, car



Possède un
 téléphone
 portable.

«Il faut relativiser l'urgence. Une entreprise n'est ni un jardin d'enfants ni une caserne de pompiers!»

«dans une entreprise, rares sont les cas qui exigent une mobilisation immédiate de l'ensemble des collaborateurs». Le président ajoute même qu'il se produit peu de véritables urgences dans une société bien gérée. Pour lui, les smartphones représentent souvent le «symbole de l'incompétence». Concernant la vague d'enthousiasme pour ces appareils, le président de Tag Heuer estime que «beaucoup de PDG se donnent un genre!» Opposé à cet «accès en continu», Jean-Christophe Babin tient à protéger la vie privée, la sienne et celle de ses collègues. En vacances, il consulte son mail «tous les deux ou trois jours», afin de retrouver une situation «saine» dans sa boîte aux lettres, à son retour. |

ISABELLE CHASSOT
Conseillère d'Etat

«Je pars de l'idée que l'on n'a pas besoin d'être atteignable tout le temps.» Bien qu'elle possède un portable perfectionné, la directrice de l'Instruction publique, de la culture et du sport du Canton de Fribourg n'a pas voulu de la fonction «push». Ce qui ne l'empêche pas de répondre elle-même à son mail. «Les personnes qui m'écrivent ont l'assurance que leurs messages sont lus, mais pas forcément immédiatement.» Sa méthode:



«J'essaie de les lire au fur et à mesure. J'en mets certains de côté, que je traite le soir, avant de quitter le bureau». Un moment privilégié dans ses journées. La ministre utilise le sms dans le cadre professionnel. Une manière pour elle d'obtenir rapidement des compléments d'information, qui fonctionne très bien avec ses proches collaborateurs. Habitant à dix minutes de son lieu de travail, la démocrate-chrétienne ne consulte pas son mail professionnel à la maison, ni d'ailleurs pendant ses vacances. Une réponse automatique donne les coordonnées des personnes à atteindre, en cas d'urgence. Ce qui lui permet de bien «séparer» les différents aspects de sa vie. |

HANS PETER BAUMGARTNER
CEO de Sunrise

«Communiquer constitue la tâche principale d'un CEO.» Hans Peter Baumgartner reçoit de 50 à 200 mails par jour, mais estime qu'un «tel volume de messages est ingérable», s'il désire les traiter «personnellement». Il peut compter sur ses collaborateurs, qui œuvrent en tant que filtre et gare de triage. Par exemple, ces derniers décident si les mails reçus nécessitent une action de sa part. «Le mail est un excellent moyen de transmission de l'information, mais n'est pas adéquat pour discuter de projets, ou pour prendre des



décisions.» Hans Peter Baumgartner est convaincu que dans ce cas, «discuter face à face est la meilleure méthode». De manière générale, «il faut profiter des avantages que nous procurent les nouveaux moyens de communication, mais il faut s'assurer que l'on n'en devient pas esclave». Pour le directeur de Sunrise, chacun peut décider quand il utilise son smartphone. Ainsi, il n'est pas interdit d'éteindre l'appareil, ou de dévier les appels sur une boîte vocale pour y répondre à un meilleur moment. Ses moments de congé appartiennent à sa famille: «Je ne lis donc pas régulièrement mes messages». Et le soir? «J'appartiens 100% à ma famille.» Mais tout de même, juste avant de se coucher, il «consulte toujours» sa boîte mail, afin de s'assurer qu'il ne s'y niche pas un message important. |