

La délicate gestion du téléphone au travail

BUREAU L'utilisation du téléphone portable ou de l'ordinateur à des fins privées au travail, en naviguant par exemple sur les réseaux sociaux, n'est pas sans poser problème. Si un contrôle accru est risqué, établir certaines directives peut aider

JULIE EIGENMANN
@JulieEigenmann

Prendre rendez-vous chez le médecin, envoyer un WhatsApp à un ami, scroller quelques minutes sur Instagram... pendant les heures de travail. L'avez-vous déjà fait? Dans une société où les frontières entre vie privée et vie professionnelle deviennent de plus en plus poreuses, de telles pratiques choquent moins, sauf lorsqu'elles deviennent très fréquentes.

«On voit régulièrement des personnes utiliser leur portable ou leur tablette à des fins privées au travail, même dans des séances de conseil d'administration. Il y a quelques années, alors que j'intervenais dans une entreprise, un des cadres avait les yeux rivés sur son téléphone portable en réunion, raconte Anne-Marie Van Rampaey, praticienne en ressources humaines qui accompagne les dirigeants avec sa société AVANCE. Je suis allée lui dire lors d'une pause qu'à moins que ce ne soit urgent, il serait mieux qu'il pose son téléphone. Et j'en ai parlé au chef, qui m'a répondu que c'était un très bon collaborateur qu'il ne fallait pas le contrarier.»

La performance est-elle le curseur pour déterminer si l'usage du téléphone portable ou de l'ordinateur à des fins privées est abusif? Anne-Marie Van Rampaey n'en est pas convaincue. «Ce ne serait pas équitable, il faut que les règles soient les mêmes pour tous. Si un collaborateur est visiblement tout le temps sur son téléphone au bureau, cela peut frustrer ses collègues, même s'il fait en parallèle des heures supplémentaires.»

Un cadre juridique souple

Le cadre juridique suisse est assez souple. Michel Chavanne, avocat spécialiste en droit du travail, rappelle ainsi l'article 321a du Code des obligations qui stipule que le travailleur exécute avec soin le travail qui lui est confié et sauvegarde fidèlement les intérêts légitimes de l'employeur.

Sur le site du préposé fédéral à la protection des données et à la



Lors de réunions d'équipe, il peut arriver de se laisser distraire par un message privé. (GARY JOHN NORMAN/THE IMAGE BANK RF)

transparence, il est précisé pour le secteur du travail que «toute consultation et toute recherche privée sur internet constituent un abus, de même que tout envoi de message électronique et toute conversation téléphonique privée. L'abus peut également être compris dans un sens plus étroit: c'est le cas par exemple lorsque l'utilisation de l'ordinateur à des fins privées est autorisée mais qu'elle prend une ampleur telle que les prestations professionnelles du collaborateur s'en ressentent sensiblement.»

La notion de circonstances est très importante, commente Michel Chavanne. «Évidemment, si on est pompier en intervention, il n'est pas question de répondre à un appel privé.» A l'heure actuelle, la plupart des entreprises autorisent un usage privé limité des moyens d'information et de communication, sans nécessairement fixer clairement le cadre. Ce qui importe, écrit le préposé fédéral

à la protection des données et à la transparence, c'est que toute limitation soit communiquée en toute transparence, idéalement par une directive écrite.

«Cette question est taboue, ajoute Michel Chavanne. Souvent, l'employeur ne fixe pas de cadre ou de ligne mais punit ensuite une utilisation «abusive», ce qui peut être compris comme un comportement arbitraire aux yeux de l'employé. Certains employés n'ont tout simplement jamais été avertis.»

Peu de cas arrivent toutefois devant la justice. «Il y a quelques années, une assistante dentaire avait contesté son licenciement dû à un usage fort mal contrôlé des moyens de communication au travail à titre privé», raconte-t-il.

Des directives et des piqûres de rappel

L'employeur n'a pas le droit de contrôler le contenu d'un ordinateur ou d'un téléphone, sauf s'il

La performance est-elle le curseur pour déterminer si l'usage du téléphone portable ou de l'ordinateur est abusif?

avertit assez tôt qu'il va le faire, précise Michel Chavanne. Restreindre l'aspect à certains sites ou réseaux sociaux est par contre tout à fait légal.

Mais alors, comment éviter les abus en entreprise? Anne-Marie Van Rampaey est pour un juste milieu. «Ceux qui appliquent une tolérance zéro devraient lâcher un peu de lest, d'autant plus que le télétravail s'est généralisé et

rend le contrôle difficile. Mais ceux qui pensent que cette problématique n'existe pas devraient songer à la traiter.»

La spécialiste en ressources humaines propose d'abord d'inscrire les directives en matière dans un règlement interne, puis de faire régulièrement des piqûres de rappel en séance, en expliquant ce qui est interdit et pourquoi. «Il faut que les règles soient claires, avant d'éventuellement reprendre des collaborateurs qui dépasseraient les limites», préconise-t-elle.

En 2017, 3,8% de la population suisse âgée de 15 ans ou plus ont utilisé internet de façon «problématique», ce qui signifie notamment un désir irrésistible d'utiliser l'internet et des activités négligées en raison de son utilisation, selon l'Observatoire suisse de la santé.

Andrea Zahno, psychologue du travail et consultante pour la santé dans les entreprises, déve-

loppe sur les effets sur le travail de cette forme d'addiction: «Être interrompu en permanence entrave évidemment la concentration. Résoudre des tâches complexes avec des interférences est très difficile. Et recevoir en même temps des messages WhatsApp, Slack ou encore des e-mails peut saturer la capacité de notre cerveau à traiter de l'information et déclencher à terme un fonctionnement du cerveau en mode «survie» ce qui génère de l'anxiété et réduit la créativité.»

A situation exceptionnelle, permission exceptionnelle

Le comportement compulsif qui consiste à regarder en permanence son téléphone est toutefois à distinguer du besoin réel de régler un problème privé. «Savoir qu'on peut prendre un petit moment pour quelque chose d'important ne nuit pas à la performance et permet au contraire de mieux se concentrer ensuite, note Andrea Zahno qui encourage les entreprises à faire preuve de «confiance éclairée»: «Si on instaure un climat qui permet à ceux qui vivent une situation compliquée dans le privé de passer quelques appels, la plupart des collaborateurs ne tenteront pas d'en abuser. Le risque que certains collaborateurs nuisent à l'entreprise augmente avec un encadrement de «micromanagement» sans empathie.»

Anne-Marie Van Rampaey abonde dans ce sens: «Le collaborateur dont l'un des proches se trouve à l'hôpital devrait en parler, expliquer qu'il risque de ne pas avoir toute sa tête au travail, d'être dérangé. C'est humain.»

Mais hors cas particuliers, lors de réunions d'équipe par exemple, l'experte propose de les effectuer... sans ordinateur et ni téléphone, avec un simple bloc-note. «Cela demande des efforts, mais les séances sont plus courtes et chacun écoute vraiment les autres.»

Une proposition qui vous laissera songeur si vous lisez cet article pendant une séance qui n'en finit pas. ■