

Synthèse de l'atelier

Votre temps vous appartient !

Participaient à cet atelier :

- Anca BOBOC, Sociologue, chercheuse à Orange Labs, spécialisée sur les usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en entreprise ;
- Catherine FEKRANE, Responsable Projet "Prospective Numérique et Intelligence Economique" à TVT Innovation à Toulon ;
- Laurent LE MOIGNE, entrepreneur et coach en gestion du temps.

Cet atelier était animé par Céline MORY, Responsable communication chez Orange Sud-Est – Marseille.

I. Maîtrise du temps et hyperconnexion : des problématiques liées

Laurent LE MOIGNE assure que, si les individus responsables ont le choix de moduler leur rapport à la technologie, la non-utilisation des moyens de communication modernes engendre de l'exclusion. Laurent LE MOIGNE utilise les technologies comme des compresseurs de temps, permettant de gagner du temps dans des cycles de vie, mais n'amputant pas ces cycles.

Catherine FEKRANE remarque que les outils technologiques imposent l'utilisation d'un masque numérique, d'un miroir de soi, mais que, dans le même temps, les besoins de se retrouver physiquement sont de plus en plus importants. Cette dualité se traduit par des expériences telles que la création de La Cantine, lieu de *coworking*. Les rencontres ont de plus en plus souvent lieu en dehors des heures de bureau classiques, effaçant la frontière entre la vie privée et la vie professionnelle des personnes travaillant dans le numérique.

Laurent LE MOIGNE insiste sur le besoin des hommes de se voir, de se sentir, de se toucher, d'utiliser leurs sens, premiers vecteurs des émotions. Les nouvelles technologies effacent la communication non verbale. Les textos et les mails réduisent l'interactivité, ce qui génère des quiproquos.

Anca BOBOC constate l'existence d'un mouvement de balancier au niveau du cloisonnement entre la vie personnelle et la vie professionnelle. Jusqu'à la moitié du XIX^e siècle, les lieux de vie et de production étaient superposés. L'arrivée de l'industrialisation a imposé un cloisonnement. Depuis 20 ans, les lieux de travail deviennent plus variables. Un tiers des CSP+, gros consommateurs de TIC, sont actuellement des nomades professionnels. Si la mobilité n'augmente pas ces dernières années, les équipements évoluent. Par ailleurs, les salariés peuvent accéder à des sites privés pendant leur temps de travail, y compris sur leur équipement personnel. Selon les résultats d'une enquête de 2009, ils souhaitent cependant maintenir une séparation entre les sphères privées et professionnelles.

Anca BOBOC souligne que les équipements diffèrent selon les salariés. Seulement 50 % d'entre eux utilisent le mail à titre professionnel alors que 75 % le font à titre privé. L'accélération du temps ne s'effectue pas de la même manière selon les sphères professionnelles. Les salariés n'ont pas tous les mêmes

possibilités d'articuler les contraintes entre la vie personnelle et la vie professionnelle, notamment ceux qui ont des enfants et/ou travaillent selon des horaires décalés.

Catherine FEKRANE présente la notion de « tiers lieux », des lieux qui ne sont ni l'entreprise, ni la maison, où des personnes ont envie de travailler. Ces espaces de *coworking*, qui effacent la séparation entre la vie personnelle et la vie professionnelle, se multiplient dans toutes les grandes villes. La notion même de lieu de travail disparaît.

Catherine FEKRANE indique que les stagiaires, les salariés ou les indépendants doivent de plus en plus venir travailler avec leur propre matériel, ce qui pose des problèmes en termes de sécurité.

Céline MORY met en avant « la dictature de la boîte aux lettres ». Un cadre travaillant dans une entreprise passe en moyenne plus de trois heures par jour sur sa messagerie.

Catherine FEKRANE distingue les mails, qui garantissent la traçabilité des informations, et les réseaux instantanés, qui nécessitent une pensée synthétique, en 150 mots pour Twitter. Il s'agit plus d'une forme de publicité que de communication. Catherine FEKRANE insiste sur le fait que les personnes qui envoient un mail s'attendent à obtenir une réponse quasi immédiate. Dans une telle situation, elle répond à l'interlocuteur qui la relance qu'elle travaille sur un dossier de fond.

II. Retours d'expérience

Catherine FEKRANE souligne que les salariés et les chefs d'entreprise recherchent une fluidité des informations, qui ne leur donne pas le sentiment d'être asservis à leur outil.

Laurent LE MOIGNE considère que la messagerie peut être perçue comme une contrainte ou comme un support de travail. Il cite l'exemple des restaurateurs auvergnats qui utilisent les outils technologiques à bon escient.

Une intervenante fait référence à une entreprise où les salariés avaient reçu la consigne de ne pas communiquer par mail le lundi, de manière à travailler d'une autre façon. Elle estime donc que les choix ne sont pas seulement individuels, mais aussi organisationnels.

Céline MORY ajoute qu'Orange a mis en œuvre le projet O'Zone afin d'oxygéner l'information, en réfléchissant au travers de la messagerie. Le Directeur du Sud-Est a prohibé les réunions après 18 heures, l'envoi de mails en dehors des heures de travail et proposé de rajouter dans les titres des mails des acronymes permettant de les trier (PI pour information, PA pour action, PR pour réponse). Ce système donne de bons résultats.

Catherine FEKRANE explique que, après la mode des *open spaces*, les salariés réclament de plus en plus des bureaux isolés, où ils pourront rédiger dans le calme.

Une intervenante met en avant la pertinence de déterminer quelles informations sont urgentes, importantes ou les deux à la fois, afin de prioriser le travail.

Les rendez-vous
8^{ème} édition **de la RSE**
& de ses **innovations**

14 FÉVRIER
2013 9H-18H
PARC CHANOT
MARSEILLE

Catherine FEKRANE insiste sur le fait qu'il n'existe pas de recettes miracles. Chaque citoyen doit se demander de quel type de temps il souhaite disposer et ce qu'il veut en faire.

Anca BOBOC invite les utilisateurs à jongler entre les contraintes des différents outils.

Anca BOBOC indique que les femmes restent « des amortisseurs temporels », qui intègrent dans leur activité professionnelle les contraintes familiales. Elles raccourcissent leurs horaires de travail et gèrent les soucis logistiques par téléphone, ce qui est plus visible que l'utilisation d'Internet.

Un intervenant s'étonne que les entreprises ne prennent pas de mesures alors que certains salariés tombent malades à cause de la messagerie.

Anca BOBOC assure que la contre-offensive s'organise puisque les entreprises sensibilisent leurs collaborateurs aux bonnes pratiques.

Catherine FEKRA rappelle que, même si les entreprises promeuvent des bonnes pratiques, tous les salariés doivent jouer le jeu. Certains détournent les outils, qui deviennent une forme de pouvoir.

Laurent LE MOIGNE considère qu'un individu qui accepte quotidiennement de répondre à une injonction nourrit le système. Il peut agir individuellement ou se rapprocher d'autres collaborateurs pour remettre en cause des pratiques qui ne le satisfont pas.

Une intervenante, avocate, a défendu un salarié licencié parce qu'il n'avait pas lu un mail. Elle a plaidé la dérive engendrée par les nouvelles technologies.