Comment survivre à l'hyperconnexion en dix commandements ?



Comment se libérer de l’étreinte de l’hyperconnexion ? En se référant au guide Flow, par exemple. Cette nouvelle ressource publiée en français, en anglais et en allemand par IMS (Inspiring More Sustainability) compile neuf pratiques individuelles et neuf autres organisationnelles « afin de promouvoir la santé mentale au travail dans un environnement numérique ». Nous en avons sélectionné dix. Un conseil : les appliquer… religieusement constitue un gage de sérénité.

1. Tu rédigeras des courriels efficaces

Cela tombe sous le (bon) sens. En haut de ce guide de bonnes pratiques trône la nécessité de se montrer le plus compréhensible possible. Pour y parvenir, plusieurs étapes sont à respecter : soigner l’objet de l’email (qui doit expliciter son contenu), recourir avec parcimonie aux acronymes

et aux pièces jointes, réduire au strict minimum la liste des destinataires et veiller à ce que l'envoi corresponde à son temps de travail, « *et à celui de ses destinataires* », précise encore IMS.

2. Tu relèveras moins fréquemment tes emails

Ces chiffres, évocateurs, témoignent de la perte de productivité occasionnée par l'examen compulsif de sa messagerie. En moyenne, le temps de réaction d'un salarié à un mail entrant est de 6 secondes. Il lui faudrait ensuite **une minute** pour revenir à sa tâche précédant l'interruption. Au rythme de **50 mails reçus** quotidiennement, **une heure** de travail effectif serait perdue. La parade ? Réduire la fréquence de relève de ses courriels – la fréquence optimale est évaluée à trois distribution de mails par jour – activer le mode silencieux de sa messagerie ou encore s'aménager des plages fixes pour traiter ses messages.

3. Tu t'offriras des temps de déconnexion

Ici aussi, le mode silencieux est préconisé. **Le guide flow** conseille de recourir à des applications de productivité de type Pomodoro. Ces alliés numériques présentent un double intérêt : « *maximiser la concentration et la **déconnexion** sur des périodes données* ».

4. Tu prendras le temps de répondre

« *Vous avez un nouveau message* ». Résister à la tentation de répondre précipitamment constituerait un gage de sécurité. Une réponse à chaud peut en effet être source d'incompréhension, voire de conflit. La bonne marche à suivre consisterait à « *prendre le temps d'écrire un message compréhensible, court et courtois* ». Dans le cas de la réception d'un **email en dehors des heures de travail**, paramétrer une réponse différée permettrait de ne pas souffler sur les braises de **l'hyperconnexion**. Une nouvelle fois, la réponse ne doit pas englober une trop grande masse de destinataires. Enfin, ultime préconisation, il serait opportun de s'interroger sur le canal de la réponse : parfois, un mail n'a pas vocation à en entraîner un autre, la suite de l'échange pouvant se réaliser « *à l'oral par exemple* ».

5. Tu identifieras des contacts en cas d'absence

Certains dossiers, d'importance, requièrent de la réactivité. Et paraissent donc incompatibles avec la prise de jours de congés. Pour ne pas sacrifier ces temps de repos, le guide Flow suggère « *d'identifier des **contacts backup**, c'est-à-dire des collègues qui seraient en capacité de prendre en charge les dossiers et les clients en votre absence.* » Le document évoque la possibilité « *d'établir une matrice de tâches critiques pour lesquelles un contact backup est nécessaire* ». Configurer des répondeurs automatiques vers ces suppléants est également évoqué, tout comme le recours à des générateurs de tickets pour rediriger automatiquement ces messages.

6. Tu formeras au respect numérique

Civisme et respect : ces deux valeurs supportent difficilement la pression numérique. Pour les préserver, la mise en place d'ateliers sur l'empathie et la communication interculturelle constituerait une voie possible. Insérer un volet sur le civisme et le **cyberharcèlement** dans les chartes informatiques de l'organisation est encore préconisé.

7. Tu mettras à disposition un smartphone pro

Si l'organisation en a les moyens, doter les salariés de téléphones professionnels permettrait d'endiguer le risque de conflit vie privée/vie professionnelle. Et accessoirement de ne pas troubler les **boucles de discussions de type WhatsApp** entretenues dans la sphère personnelle.

8. Tu établiras une charte de droit à la déconnexion

Reconnu par de nombreux pays dont le Luxembourg, ce principe de **droit à la déconnexion** ne fonctionnerait jamais aussi bien que lorsqu'il est gravé dans une charte. Les auteurs du guide plaident pour que cette feuille de route commune comporte « *à la fois les actions de protection menées par l'organisation (formations, sensibilisation, etc.) mais aussi les engagements des salariés pour contribuer, à leur échelle, à établir une culture de droit à la déconnexion.* »

9. Tu garderas le contrôle de ta boîte mail

De nombreuses fonctionnalités permettent de drainer le flot ininterrompu de courriels. Flow, le guide, se permet cette petite mise à jour en listant ces outils : les filtres automatiques, les messages d'absence et les redirections, les fonctionnalités de tri, de labellisation et d'archivage, les options de gestion de tâches (rappels, drapeaux, dossiers spéciaux) et enfin le paramétrage de la limite de la fréquence de consultation des emails et des notifications.

10. Tu mesureras régulièrement les niveaux de technostress

Par **technostress**, il faut entendre « *le stress engendré par l'usage des outils numériques* ». Cette pathologie 2.0 affecte les salariés (risques psychosociaux) et l'organisation (pertes de productivité). Un ultime conseil, donc : « *Mesurer (le technostress) permet de s'assurer qu'il reste maîtrisé, observe le guide. La mesure peut faire l'objet d'un benchmark entre services ou équipes pour s'assurer qu'il n'y ait pas de service ou d'équipe particulièrement à risque.* »