

La présence au travail n'est pas toujours un gage de productivité

Physiquement présent, virtuellement absent

Les connexions à haut débit sur le lieu de travail offrent d'innombrables possibilités de se détourner de ses tâches professionnelles. Les employeurs réagissent. Des sociétés informatiques les conseillent. | Gilles Quoistiaux

L'absentéisme coûte 5,2 milliards d'euros par an aux entreprises belges, nous apprenait récemment une étude réalisée par le consultant en ressources humaines AON Consulting. C'est le prix des 7,3 jours d'arrêt maladie « consommés » en moyenne par les employés belges sur une année. L'absence (justifiée par des raisons de santé) des travailleurs sur leur lieu de travail a un coût, relativement élevé, mais facile à chiffrer. Le phénomène de l'« absentéisme virtuel » est par contre beaucoup plus complexe à évaluer. La présence physique à un poste de travail n'étant pas forcément un gage de productivité, combien de temps les travailleurs consacrent-ils réellement à leurs prestations professionnelles? Les tentations multiples fournies par une connexion permanente et illimitée à Internet n'ont-elles pas tendance à les détourner du « droit chemin »? Un petit tour sur le mur Facebook de Jacques, un petit chat sur MSN avec Gisèle, un petit mail au cousin d'Amérique, le point sur le match de Justine... Les précieuses minutes de travail s'envolent rapidement sur la toile. Pour les employeurs, l'équation est simple: comment les récupérer?

Optimiser le temps « professionnel »

Des spécialistes de l'informatique se sont engouffrés dans la brèche depuis quelque temps déjà, et proposent leurs conseils aux patrons souhaitant optimiser le temps « professionnel » de leurs employés. C'est le cas de la société IT-Brain, qui propose à ses clients un service de lutte contre l'absentéisme virtuel depuis bientôt un an. « Nos clients s'inquiètent d'abord de la lenteur de leur réseau, souligne Frédéric Bielen, sales representative de cette PME active depuis près de 10 ans dans le do-



JEAN-YVES
VERSLYPE,
PARTNER
CHEZ CLAEYS
& ENGELS

maine de la sécurité informatique. La solution de facilité, c'est d'augmenter la capacité des lignes ADSL. Nous leur proposons plutôt de faire une analyse de l'usage d'Internet par le personnel.» Si l'employeur accepte, un simple boîtier est alors connecté au réseau. Celui-ci collecte toutes les données liées à l'usage du matériel informatique: logins, sites consultés, activité sur les sites en question (nombre de clics), téléchargements, etc. En résulte un rapport détaillé, reprenant pour chaque poste de travail l'activité en ligne.

Au moment de découvrir les données, certains employeurs tombent de leur chaise. « Dans certaines sociétés, l'utilisation non professionnelle du matériel informatique grimpe jusqu'à 30%, assure Frédéric Bielen. Ce sont des entreprises dans lesquelles les dirigeants étaient jusque-là très larges d'esprit. Ou alors ils n'imaginaient pas que l'on peut passer trois heures par jour sur Facebook. » Et pourtant, le réseau social peut se révéler chronophage. Raison pour laquelle de nombreuses entreprises bloquent désormais l'accès sur le lieu de travail. Selon une enquête publiée en mai dernier par la revue spécialisée *Smart Business Strategies*, et menée auprès de 200 entreprises et administrations publiques, 43% d'entre elles interdisent tout accès à Facebook. En 2009, ce chiffre s'élevait à 38%. En forte progression, aussi: le blocage de Twitter, qui atteint désormais 38% des sociétés interrogées, contre 28% en 2009.

Privés de Tour de France

Quelques autres sites dans le collimateur des patrons et des DRH: YouTube, Dailymotion, MSN, les messageries personnelles type Gmail ou Hotmail, les chats genre MSN, mais aussi les sites d'information, les sites de voyages... Si pour certains espaces, comme les sites X, les sites

de jeux ou de paris en ligne, le côté privé ne fait pas de doute, et ne devrait pas susciter de débats internes, où faut-il placer le curseur pour le reste du Net? Certaines entreprises choisissent d'interdire *a priori* certains sites, sauf exceptions dûment justifiées. « YouTube, Dailymotion et Facebook sont en règle générale inaccessibles chez nous, indique Haroun Fenaux, porte-parole de Belgacom. Mais ils peuvent être débloqués à la demande pour les personnes justifiant d'un usage professionnel, comme par exemple pour ceux qui s'occupent de veille stratégique. » Ou pour le porte-parole lui-même qui, logiquement, bénéficie d'un accès au célèbre réseau social...

Autre entreprise, autre technique: chez ING, on fait confiance au « bon sens des gens ». Mais le service informatique surveille en permanence l'usage d'Internet. Si un site en particulier génère un trafic trop important, il se retrouve rapidement sur la liste noire. C'est désormais le cas du site de socialisation Facebook, mais aussi des sites liés à de grands événements sportifs (Coupe du Monde, Tour de France, certains matchs de tennis...), qui attirent un peu trop de spectateurs. Parfois, les sites les plus fréquentés détonnent dans le paysage. Jean-Yves Verslype, avocat spécialiste en droit du travail, gère régulièrement des dossiers d'« absentéisme virtuel ». « Étonnamment, pas mal de gens vont sur les sites boursiers, glisse le *partner* chez Claey's & Engels. J'ai traité le cas d'une personne qui passait la moitié de son temps à boursicoter. Le site n'était pas seulement ouvert en tâche de fond: le nombre de clics attestait d'une activité pendant près de quatre heures par jour. »

Le cas est extrême, mais révélateur de l'intérêt de la mise en place d'un certain monitoring du réseau informatique. Attention cependant à progresser dans les règles lors de la mise en place de cet outil. La CCT 81, qui date de 2002, encadre strictement les possibilités de contrôle par l'employeur. En gros, le contrôle est autorisé pour prévenir un usage contraire aux bonnes mœurs, pour protéger les intérêts économiques de l'entreprise et la défendre contre la concurrence déloyale, pour sauvegarder la sécurité des systèmes informatiques et pour faire respecter

TOP 10 DES SITES LES PLUS FRÉQUEMMENT BLOQUÉS AU TRAVAIL

1. SITES ÉROTIQUES	65 %
2. SITES DE PARIS	59 %
3. SITES DE TÉLÉCHARGEMENT ET RÉSEAUX P2P	53 %
4. JEUX EN LIGNE	46 %
5. SITES INCITANT À LA HAINE OU À LA VIOLENCE	45 %
6. FACEBOOK	43 %
7. TWITTER	39 %
8. CHAT ET MESSAGERIE INSTANTANÉE	38 %
9. MYSPACE	36 %
10. STREAMING VIDEO & YOUTUBE	35 %

Source: *Smart Business Strategies*, enquête auprès de 200 entreprises et administrations en Belgique.

les règles d'utilisation du réseau fixées par l'entreprise. « Si un employé ne respecte pas ce règlement,

l'employeur doit le recevoir afin de lui exposer ses griefs, indique Jean-Yves Verslype. Ce n'est qu'en cas de récidive que le travailleur peut être sanctionné. » Longtemps, l'usage des preuves recueillies à l'encontre d'un employé a fortement été sujet à caution, respect de la vie privée oblige. Mais les temps changent. « La jurisprudence a fait un virage à 180 degrés, atteste l'avocat. Auparavant, même si l'entreprise produisait les preuves que l'employé avait volé des données importantes sur le réseau, le respect de la vie privée prévalait. Désormais, les décisions de justice sont plus équilibrées: si la preuve est fiable, même si elle a été recueillie dans des circonstances douteuses, elle sera retenue. » Et pourrait déboucher sur un licenciement, si le comportement est synonyme de faute grave.

Internet: un peu, beaucoup... pas du tout

Reste que la méthode de prévention la plus efficace est de condamner purement et simplement l'accès aux sites litigieux.

Frédéric Bielen (IT Brain) préconise des règles de groupe, qui s'appliquent à toutes les catégories de membres du personnel. « Ça passe mieux si tout le monde est logé à la même enseigne », constate-t-il. Plus radical: « Dans certains métiers pour lesquels une connexion n'est pas indispensable, l'*internet policy* peut être très simple: pas d'Internet du tout, suggère Jean-Yves Verslype. Une autre solution est de ne connecter à Internet qu'un ou deux postes de travail, bien visibles de tous. Il faut tout de même rappeler que le droit de surfer au boulot à titre privé, ça n'existe pas. » ■