



Ici, le chat vient proposer un câlin. Une cheffe d'entreprise a eu la surprise de voir le sien lui ramener un gros lézard en pleine séance. istock

# Comment échapper au bêtisier du télétravail

**ENTREPRISES** Avec le retour du «home office» à 100%, les entreprises se retrouvent plongées dans le monde numérique. Les ratages, cocasses ou graves, menacent.

JOCELYN ROCHAT  
jocelyn.rochat@lematindimanche.ch

C'est reparti comme au printemps. Les entreprises qui le peuvent conseillent de nouveau à leurs employés de retourner au télétravail à 100%. Problème: tout le monde n'a pas encore intégré les erreurs à ne pas commettre.

## 1 N'oubliez pas que vous êtes filmés

Depuis le mois de mars, on devrait le savoir. Les visioconférences sont captées par d'innombrables caméras et les images sont diffusées en direct. Pour avoir oublié ce nouveau paramètre de l'ère Covid, certains travailleurs ont fait des expériences traumatisantes qui seront probablement transformées en bêtisier du télétravail à la fin de cette année exceptionnelle. Car bon nombre de ces épisodes ont été mis en ligne par des collègues goguenards ou malveillants.

Dans les vidéos à succès, il y a la dame qui file aux toilettes en plein briefing et qui pose son portable au sol, sans se rendre compte qu'elle est filmée. Il y a le mari qui débarque en slip dans le salon quand sa femme est en séance avec des collègues. Et la cheffe d'entreprise qui a vécu «un grand moment de solitude» quand, au beau milieu d'un entretien vidéo avec un gros client, son chat a rapporté un énorme lézard qu'il a relâché vivant à ses pieds.

Enfin, il y a tous ceux qui se grattent le nez ou les oreilles avec des stylos, ou qui restent figés dans des poses ridicules devant leur écran, sans comprendre qu'ils passent en gros plan à des kilomètres de là. «Ce monde du travail qui débarque à la maison nous oblige à gérer de nouveaux paramètres, comme les animaux domestiques, la famille, les enfants, mais aussi le voisin qui a décidé d'attaquer les murs avec sa perceuse. Sans oublier les éléments de notre intérieur que nous allons montrer aux collègues que nous invitons en quelque sorte dans notre cuisine», rappelle Annika Månsson, fondatrice de la société genevoise Happy at Work.

Cela dit, tous les télétravailleurs ne sont pas candides face à l'écran. «Les requêtes concernant le maquillage masculin ont augmenté de 80% en avril 2020 par rapport à avril 2019, observe le prof de management Olivier Sibony. Avec la généralisation des visioconférences, le salarié doit avoir l'air



«Les requêtes concernant le maquillage masculin ont augmenté de 80%. Avec la généralisation des visioconférences, le salarié doit avoir l'air beau à l'écran»

Olivier Sibony, prof à HEC Paris et auteur de «Vous allez redécouvrir le management»

beau à l'écran.» À une époque où l'on débat pour savoir quels sont les commerces indispensables, nous ferions «une immense erreur» en fermant les magasins de maquillage, assure le facétieux prof à HEC Paris.

## 2 On ne t'entend pas, branche ton micro!

«Les entreprises qui avaient de superbes locaux ont maintenant de superbes infrastructures digitales pour permettre à leurs supertalents de performer en ligne, c'est fantastique», ironise Isabelle Chappuis, directrice du Futures Lab à HEC Lausanne. Seulement voilà, on parle d'accélération exponentielle de la technologie et de changements disruptifs sur les marchés, alors que nous autres humains continuons à apprendre de manière linéaire.»

Dans cette nouvelle normalité du télétravail, nous sommes plus que jamais confrontés à des problèmes pratiques qui génèrent des pertes de temps et des sources d'énerverment en série. En témoignent ces nouveaux classiques des briefings en forme de: «Attends, mon micro ne marche pas!»; «Je fais comment pour partager ce document?» et «Le wifi n'arrête pas de planter.»

## 3 Les trois manières de décourager ses équipes

La transition rapide entre le boulot effectué majoritairement en entreprise et le retour au télétravail peut avoir des conséquences sur la productivité des équipes, explique Anaïs Gorgelin qui a recensé trois manières de désengager ses collaborateurs pour Le Journal du télétravail, le podcast du magazine «Management».

La première, c'est de trop parler à ses équipes, comme ce cadre qui a imposé trois briefings quotidiens, à 9 h, 14 h et 19 h, his-

toire de s'assurer que personne ne se tourne les pouces. L'excès inverse est tout aussi problématique, quand le manager ne parle plus à ses collaborateurs et qu'il se contente d'envoyer des mails. Troisième exemple déconseillé: la tentation de pinailler comme jamais, quand le chef s'ennuie à la maison et qu'il décide de vérifier de manière pointilleuse des tâches qu'il déléguait jusqu'alors à la satisfaction générale.

Isabelle Chappuis ajoute un quatrième commandement à cette liste. «Dans ce travail dématérialisé, il faut encore faire attention de ne pas oublier les plus discrets, les plus silencieux, qui sont forcément moins visibles.» Dans une entreprise, tous les collaborateurs ne sont pas à l'aise quand il faut prendre la parole dans ces conditions particulières. «Il faudra un accompagnement humain pour continuer cette transition numérique», prévient la spécialiste de l'UNIL.

## 4 Les chefs ne savent pas nous gérer à distance

Gérer des collaborateurs à distance demande une adaptation, explique Annika Månsson, dont les équipes ont fait des centaines d'entretiens avec des managers de Suisse romande depuis le début de l'année. «Nos clients nous disent que leur problème N° 1, c'est de ne pas avoir été formé à cet exercice.»

Gérer les équipes à distance est un art encore peu connu. «Plus que d'habitude, il faut manager les émotions. Ce domaine est souvent négligé en temps normal, et il devient encore plus important en télétravail. Cela passe notamment par des feed-back réguliers, ou par des activités de cohésion d'équipe où l'on s'intéresse aux gens en leur demandant comment ils vont et de quoi ils ont besoin? Il faut partager encore plus souvent que lors du travail en présentiel, et mettre davantage d'accent sur les relations humaines, parce que les séances en Zoom déshumanisent», explique la spécialiste genevoise. Et puis l'ordinateur est extrêmement fatigant. Nous devons faire davantage de pauses, parce que cette fatigue mentale est un de nos pires ennemis. Il faut penser à récupérer et à faire autre chose durant ces petites récréations qu'un tour sur Facebook.»

## 5 Zut, ça recommence!

Pour de nombreux Suisses, le télétravail à 100% n'est pas une expérience nouvelle. Ils sont déjà passés par là ce printemps. Et pourtant ils ne retrouvent pas cette nouvelle normalité dans le même état d'esprit qu'en mars. Le côté aventure, ce moment historique du premier confinement ont cédé la place à une forme de découragement, après le retour à la normale durant l'été.

«Les gens qui nous contactent sur notre plateforme de coaching témoignent de problèmes plus graves, raconte Annika Månsson. Au printemps, ils nous demandaient comment s'organiser, désormais ils évoquent un mal-être plus profond, voire de crises de panique.» Et le découragement, le mal-être et la panique sont de grandes sources d'erreurs, c'est bien connu.

Publicité

**Question : Dis, initiative sur les multinationales responsables, pourquoi les entreprises étrangères reçoivent un laissez-passer alors que les entreprises suisses sont placées sous haute surveillance ?**

Ce n'est pas ok ! **NON** à l'initiative sur les multinationales responsables. Plus d'informations sur [www.en-fait.ch](http://www.en-fait.ch)

++  
++  
++  
succèsSUISSE

Une campagne d'information de succèsSuisse [www.succesuisse.ch](http://www.succesuisse.ch)