

Gérer la mobilité : faut-il laisser champ libre aux membres de votre équipe avec leurs appareils mobiles?

Pour une main-d'œuvre qui maîtrise de mieux en mieux la technologie, un ordinateur de bureau est aussi démodé qu'une machine à écrire. Les travailleurs sont de plus en plus nombreux à utiliser le nec plus ultra des téléphones intelligents, tablettes, ordinateurs portables et appareils électroniques pour se tenir informés et rester branchés. En tant que gestionnaire, il existe de multiples avantages à laisser les membres de votre équipe utiliser leurs appareils préférés.

La flexibilité. Les appareils mobiles permettent aux employés de travailler après les heures de bureau, ailleurs qu'au bureau. Par exemple, un logiciel d'accès à distance permet à un employé qui a de jeunes enfants de travailler de la maison, consacrant moins de temps à se déplacer et plus de temps à sa famille tout en étant capable d'accomplir les mêmes tâches.

La collaboration. Les appareils mobiles permettent aux employés de partager de l'information avec leurs collègues et leurs clients plus facilement. Il leur suffit d'effleurer un bouton (ou un écran tactile) pour aller chercher de précieux renseignements au cours d'une réunion.

La productivité. Les appareils mobiles modernes sont dotés de nombreux outils pour aider votre équipe à être plus efficace. Les employés peuvent également être plus productifs s'ils disposent d'appareils personnels qu'ils sont à l'aise d'utiliser.

L'accessibilité. Bien des choses peuvent survenir après 17 h. Les appareils mobiles permettent aux membres clés de votre équipe de demeurer accessibles, si vous avez besoin de faire appel à leur expertise après les heures de bureau.

Toutefois, les employés qui utilisent leurs propres appareils pour travailler s'exposent à des risques et des problèmes graves, qui touchent par exemple :

La sécurité. Plusieurs employés doivent accéder aux données confidentielles de l'entreprise et des clients dans le cadre de leur travail. S'ils peuvent obtenir ces données à partir de leurs appareils, le risque que ces données soient piratées ou perdues, ou encore qu'elles tombent dans de mauvaises mains, est accru.

Le soutien. Si aucun membre de votre équipe n'utilise le même type d'appareil, il est plus difficile pour le service des TI de votre entreprise de fournir les mises à jour et le soutien des applications d'entreprise. De plus, les applications ne seront pas nécessairement compatibles avec tous les appareils.

Les distractions. Médias sociaux, jeux, films... les appareils personnels constituent une source intarissable de divertissement.

Même si cela pose un défi, il s'avère possible pour de nombreuses organisations de permettre aux employés de travailler avec leurs propres appareils mobiles en prenant des mesures pour atténuer les risques. Voici des pratiques exemplaires que vous pourriez appliquer :

Établissez un cadre clair. Définissez des politiques claires dès le départ pour établir quand, où et comment les appareils personnels peuvent être utilisés pour accéder aux données de l'entreprise ou les partager. Par exemple, vous pourriez permettre aux employés d'accéder seulement à leurs courriels avec leurs appareils personnels et limiter l'accès aux données confidentielles de clients aux ordinateurs en réseau de vos bureaux.

Veillez à la sécurité. Tout appareil utilisé par un employé pour accéder à des données confidentielles devrait être sécurisé. Si un membre de votre équipe utilise sa propre tablette, par exemple, assurez-vous qu'elle est dotée d'un mot de passe fort, d'un antivirus à jour et de pare-feu.

Éduquez les employés. Si l'accès aux données sur les appareils personnels est restreint pour des motifs de sécurité, prenez le temps d'expliquer les politiques qui sous-tendent cette restriction à votre équipe. Les employés respecteront les politiques de bon gré s'ils en comprennent la raison d'être.

Sollicitez les commentaires des membres de votre équipe. Puisque l'équipe est directement touchée par les politiques technologiques de l'entreprise, il est sage de chercher à connaître son opinion avant d'appliquer des règles et des restrictions. Faites un sondage informel pour savoir quel type d'appareils vos employés désirent utiliser et les renseignements liés au travail auxquels ils voudront accéder lorsqu'ils sont en déplacement. Tentez de trouver un équilibre entre leurs préférences et les limites imposées par votre budget et la sécurité.

Parlez d'argent. Les employés pourraient s'attendre à se faire rembourser les dépenses professionnelles liées à l'utilisation de leurs appareils personnels. D'emblée, discutez des frais que votre entreprise remboursera.

Établir un cadre sain pour le travail après les heures de bureau

Bien qu'il soit agréable d'avoir la possibilité de faire quelques heures supplémentaires après les heures de bureau pour terminer vos tâches, la multiplication des heures supplémentaires et une trop grande accessibilité peut mener directement à l'épuisement professionnel. Il faut établir des limites saines entre le travail et la vie personnelle en appliquant quelques principes simples :

Donnez-vous un horaire fixe pour les heures supplémentaires. À moins que l'emploi exige d'être sur appel en tout temps, il est important que les employés et les gestionnaires s'accordent du temps libre le soir, les fins de semaine et les jours fériés. Hors des heures de travail, établissez-vous un horaire précis pour vérifier vos courriels et travailler à d'autres tâches, puis profitez pleinement de vos moments « débranchés ».

Faites le ménage. Bulletins quotidiens, flux des médias sociaux... nous sommes constamment bombardés par un flot incessant d'information. Faire le tri parmi tous ces messages peut facilement devenir un travail en soi. Désabonnez-vous des communications en ligne que vous supprimez sans même lire.

Rangez les appareils hors de votre portée. Pour la plupart d'entre nous, la simple vue d'un ordinateur portable déclenche le réflexe quasi pavlovien de vérifier ses courriels. Placez vos appareils de travail dans un endroit verrouillé, hors de votre vue, pendant vos temps libres.

Établissez des délais de réponse raisonnables. Idéalement, nous aimerions pouvoir répondre aux courriels ou accomplir des tâches immédiatement, mais cela n'est pas toujours réaliste, surtout à l'extérieur des heures de travail. Utilisez les réponses automatiques et la messagerie vocale pour accuser réception des messages, et indiquez un délai de réponse raisonnable.

Ne travaillez pas seul. Si vous êtes débordé par toutes vos tâches, envisagez d'en déléguer quelques-unes aux membres de votre équipe. Vos collègues pourraient avoir envie d'accepter de plus grandes responsabilités et pourraient même vous aider à trouver des moyens de travailler plus efficacement.

Les statistiques du travail en réseau

- Les utilisateurs canadiens d'Internet passent en moyenne 45 heures par mois en ligne – c'est plus que dans tout autre pays.
- Au cours d'un mois, les travailleurs canadiens passent plus de 200 heures devant un ordinateur et environ 60 heures à utiliser leurs téléphones intelligents et leurs tablettes.
- Plus d'un tiers des Canadiens possèdent un téléphone intelligent.
- Environ 36 % des Canadiens consacrent de temps à leur téléphone mobile chaque jour qu'à leur conjoint.
- Près de 28 % des Canadiens indiquent qu'ils ne laisseraient jamais leur téléphone mobile à la maison lorsqu'ils partent en vacances.

Vous désirez obtenir un soutien complémentaire? Grâce à un éventail de ressources, votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) peut vous offrir des suggestions. Communiquez avec votre PAEF : pour le service en français, composez le 1 800 361-5676; pour le service en anglais, composez le 1 800 387-4765. Visitez travailsantevie.com.

Les références :

<http://www.theglobeandmail.com/news/technology/shaping-the-future/bring-your-own-device-to-work-more-than-a-trend/article2331355>

<http://weblogs.about.com/od/businessblogging/tp/How-To-Create-An-Employee-Social-Media-Policy.htm>

http://us.blackberry.com/business/leading/IT_Best_Practices-_Mobile_Policies_and_Processes_for_Employee-owned_Smartphones.pdf

http://www.huffingtonpost.com/tamar-chansky/take-vacation_b_1367057.html

http://www.healthy.net/Health_Hint/Seven_Ways_to_Cure_Workaholism/170

<http://www.ottawacitizen.com/business/fp/More+Canadians+smartphones+BlackBerry+slipping+Power/6599096/story.html>

<http://www.internetretailer.com/2011/01/11/20-us-consumers-will-own-tablets-2014-research-finds>

<http://www.bgr.com/2012/03/08/comscore-more-than-100-million-smartphone-users-now-in-u-s/>

<http://blogs.vancouversun.com/2012/03/01/comscore-canadians-top-world-for-time-spent-online-bc-tops-canada-for-smartphones/>

<http://blogs.vancouversun.com/2012/03/01/comscore-canadians-top-world-for-time-spent-online-bc-tops-canada-for-smartphones/>

<http://emailstatcenter.com/Usage.html>

http://www.ctv.ca/CTVNews/TopStories/20081112/mobile_study_081112/