

Smartphone en entreprise - Plus de 9 dirigeants sur 10 s'inquiètent de ses effets

Une large majorité de dirigeants se dit préoccupée par l'usage des smartphones en entreprise, notamment en raison des répercussions sur la performance des salariés (productivité, qualité de travail, capacités cognitives). C'est ce que nous apprend une étude réalisée par l'IFOP pour Pro BTP 1.

L'impact de l'utilisation du smartphone dans l'entreprise est un sujet d'inquiétude pour les dirigeants et les DRH : plus de 9 sur 10 sont en effet préoccupés (7 sur 10 très préoccupés) par les effets du smartphone sur la sécurité des salariés, la qualité de leur travail ou les relations entre eux. Ce qui est marquant, c'est la grande homogénéité des chiffres, à Paris ou en province, quelle que soit la taille de l'entreprise ou l'âge des dirigeants. Ce sont des interrogations quasi civilisationnelles.

Perte de proximité personnelle lors des pauses

Environ 30 % des dirigeants ont souvent rencontré des problèmes associés à l'usage excessif du smartphone quant à la qualité du travail, la productivité, la concentration ou la mémoire. Le chiffre atteint 50 % de dirigeants si l'on tient également compte de ceux qui n'ont vu que ponctuellement de tels problèmes. À noter : une moindre inquiétude sur les capacités cognitives chez les jeunes dirigeants (moins de 40 ans).

Le smartphone a changé la manière dont se nouent et se vivent les relations sociales dans l'entreprise, que ce soit lors des pauses ou lors de l'exécution des missions professionnelles. À 60 %, les dirigeants ont noté une perte de proximité personnelle, notamment lors des pauses ; et pour la moitié, cet affaiblissement des relations est souvent sensible. L'effet semble moins fréquent lors des réunions, mais presque un dirigeant sur deux y a déjà relevé des perturbations liées au smartphone. Ce sont surtout les jeunes dirigeants, immergés dans cette culture, qui ne repèrent pas de perturbations en réunion, faute de point de comparaison. C'est dans ce contexte, notamment, que se jouent la qualité de la coordination et la faculté de création.

Les jeunes dirigeants plus indulgents

En revanche, les dirigeants ont assez rarement constaté, jusqu'à présent, des problèmes liés à la sécurité, puisque 40 % environ y ont déjà été confrontés, mais seulement 15 % de manière régulière. Ce constat doit être nuancé, car là encore, on note une différence selon l'âge des dirigeants : les moins de 40 ans ont relevé beaucoup moins de manquements à la procédure et de problèmes de sécurité physique ; sont-ils plus indulgents ou moins vigilants, compte tenu de leur propre pratique du smartphone, qu'on imagine plus intense que celle des générations plus âgées ?

40 % des entreprises ont déjà eu à gérer des conflits entre un salarié et son manager du fait de l'utilisation excessive du smartphone. Même si les incidents restent assez rares, 10 % des dirigeants se retrouvent souvent dans cette situation, ce qui est en réalité considérable et participe de la croissance de la conflictualité au travail. C'est dans l'industrie que les incidents semblent le plus fréquents.

Plus d'une entreprise sur deux légifère en interne

Les dirigeants sont globalement confiants dans leur capacité à aborder le sujet avec leurs salariés et à prendre des mesures. 39 % déclarent l'avoir déjà fait et 14 % déclarent l'envisager. Cela signifie que plus d'une entreprise sur deux légifère en interne sur l'usage du smartphone. Là encore, c'est l'industrie qui est en pointe, avec 53 % des entreprises qui ont pris des mesures de restriction d'usage.

Parmi les dirigeants qui ont déjà adopté des mesures, plus de 40 % ont opté pour une interdiction générale et absolue du smartphone. Si la mesure est compréhensible et nécessaire dans les ateliers et les laboratoires, par exemple, il se peut que dans d'autres cas elle traduise une difficulté à traiter réellement le sujet. Et l'on peut s'interroger sur la pérennité de mesures de ce type avec un pourcentage croissant de salariés nés avec le smartphone.

40 % des entreprises ont déjà eu à gérer des conflits entre un salarié et son manager du fait de l'utilisation excessive du smartphone.

1- Enquête menée auprès d'un échantillon de 500 personnes représentatif des dirigeants d'entreprises de 20 salariés et plus. Les interviews ont été réalisées par téléphone du 8 au 29 avril.