

TENDANCE ■ De nombreuses études plus ou moins sérieuses s'intéressent à nos comportements et estiment leur coût pour l'économie. Souvent reprises par la presse, elles sont pourtant la plupart du temps sans fondement.

SLATE
Arlington

A lors que je planchais sur la seconde mouture de cet article, mon téléphone a sonné. Je n'ai pas répondu, mais j'ai tout de même pris quelques secondes pour vérifier l'identité de la personne qui m'appelait et y réfléchir. Puis il m'a fallu quelques minutes pour reprendre le fil de mes pensées. Cette interruption – trois minutes prises sur ma journée de travail – a, paraît-il, coûté près de 1 dollar à l'économie américaine. C'est du moins ce qu'affirme l'étude, très largement reprise par la presse, d'un cabinet de conseil new-yorkais, Basex, selon laquelle les "interruptions sur le lieu de travail" comme cet appel téléphonique feraient perdre chaque année 588 milliards de dollars à l'économie nationale. Si les salariés américains pouvaient travailler sans interruption, le pays serait donc en mesure de financer le déficit budgétaire fédéral record de 400 milliards de dollars pour cette année et il lui resterait encore assez d'argent pour envoyer un chèque de 635,71 dollars à chaque citoyen des Etats-Unis.

DES CALCULS SANS QUEUE NI TÊTE

Sauf que l'estimation de Basex – comme toutes celles qui sont suivies de l'expression "coûte à l'économie américaine" – est évidemment bidon. L'hebdomadaire *Time* a expliqué la façon dont ces coûts avaient été calculés quand elle les a publiés, en janvier dernier. En reprenant les données du Bureau des statistiques du travail pour 2005, Basex a estimé que les "travailleurs du savoir" gagnent en moyenne 21 dollars [17,3 euros] de l'heure. Puis, en se fondant sur des enquêtes en ligne et environ 200 entretiens téléphoniques complémentaires, le cabinet a conclu que ces travailleurs intellectuels passent en moyenne 2,1 heures chaque jour à répondre à leur courrier électronique, aux appels téléphoniques, à la messagerie instantanée, aux collègues bavards et ainsi de suite. Ce chiffre inclut le temps qu'ils passent à "se reprendre", c'est-à-dire à retourner à ce qu'ils étaient en train de faire. Le Bureau des statistiques du travail



recense 56 millions de travailleurs intellectuels aux Etats-Unis, explique Jonathan Spira, PDG et analyste en chef de Basex. Arrondissant un peu, le cabinet a estimé que chaque salarié "perd" 10 heures en interruptions par semaine, soit 500 heures par an. Coût annuel pour le travailleur intellectuel moyen : 10 500 dollars. Multipliez par 56 millions de personnes, et vous obtenez les fameux 588 milliards de dollars.

Donc, si nous éliminions les interruptions sur le lieu de travail, ai-je demandé à Jonathan Spira, les entreprises qui nous emploient verraient leurs profits dopés ? Nous obtiendrions tous de grosses augmentations de salaire ? Pas tant que ça, a admis l'analyste. "L'économie américaine ne croîtrait pas de 588 milliards de dollars si nous nous débarrassions de ces interruptions. Basex a présenté les choses de cette façon pour illustrer le fait que les dirigeants d'entreprise ne savent pas vraiment diriger." Certes, s'ils étaient moins souvent interrompus, les salariés auraient davantage de temps pour éliminer les bogues des logiciels, démarcher les clients importants ou écrire plus d'articles pour leur journal. Mais ce trou dans l'emploi du temps n'a rien d'un filon.

Le problème est que l'expression "coûte à l'économie américaine", souvent employée, est bien vague, et rarement pertinente. Jonathan Spira reconnaît que le chiffre de Basex est souvent cité sans être mis en doute. Quels sont les autres problèmes sur le lieu du travail qui sont censés coûter cher à la nation ? Une recherche rapide sur Internet permet d'en établir une liste :

- coût pour l'économie américaine du comportement agaçant des collègues : 300 milliards de dollars ;
- coût des attitudes négatives : 300 milliards de dollars ;
- coût de la démotivation des sala-

riés : entre 256 et 363 milliards de dollars ;

– coût des courriels non sollicités : 22 milliards de dollars ;

– coût des contrefaçons et des violations de la propriété intellectuelle : 600 milliards de dollars ;

– coût du piratage cinématographique : 3 milliards de dollars ;

– coût des retards à la frontière entre les Etats-Unis et le Canada : 4,1 milliards de dollars ;

– coût des coupures de courant : 100 milliards de dollars.

MAIS QUI DONC CONCOCTE CES ÉTUDES ?

Ces chiffres ne sont pas destinés à un quelconque manuel d'économie réputé. D'abord, il est difficile de croire que les interruptions au travail font près de huit fois plus de dégâts que la hausse des prix du pétrole, dont le coût pour l'économie est estimé à 75 milliards de dollars. Ensuite, il faut relever les doublons. Ainsi, on peut certainement mettre dans *"attitude négative"* le comportement de tous ces collègues qui nous énervent. Et les salariés démotivés ne remarquent même pas qu'il n'y a plus de courant. En outre, chacun de ces coûts a une contrepartie bénéfique

pour l'économie. La lutte contre les courriels non sollicités, par exemple, permet d'occuper des ingénieurs informatiques bien payés. Les confrères qui vous tapent sur les nerfs ont suscité la création d'un marché florissant de casques antibruit. Mais il n'existe aucune méthode standard pour lisser tous ces chevauchements et contradictions.

Souvent, mais pas toujours, les *"coûts pour l'économie américaine"* sont des chiffres concoctés par des groupes de pression, des entreprises, des organisations professionnelles et des associations de défense de causes diverses pour servir leurs intérêts et attirer l'attention. Ainsi, Basex est un cabinet de conseil qui – on l'aura deviné – vous aiderait volontiers à réduire toutes ces maudites interruptions moyennant finance.

Néanmoins, il y a une part de vérité dans tout cela. Si j'avais fermé la porte de mon bureau et éteint mon téléphone, j'aurais terminé cet article depuis vingt-cinq minutes. Ce qui m'aurait laissé le temps d'envoyer une copie du clip vidéo de Natalie Portman à mon copain Andrew. Ce n'est pas grave, car je pourrai le déranger demain.

Jeff Merron*

* Editorialiste sur le site sportif <ESPN.com>.