

Profession : directrice de funérailles numériques

Par Sharon Hartung

Une chef de la prestation d'IBM à la retraite explique comment on peut utiliser ses compétences en gestion de projet dans la planification successorale.

Ceux et celles qui comme moi ont travaillé à IBM sont vraiment privilégiés : nous possédons des compétences précieuses dans les technologies et avec Internet. Non seulement avons-nous eu la chance d'assister à l'évolution de la technologie et de l'ère numérique, mais nous avons souvent participé à la conception, à la création et à la mise en œuvre de ces changements transformateurs dans les entreprises de nos clients. Sur le plan personnel, à la maison, nous avons aussi vécu ces changements. Qui aurait pu imaginer que tant de secteurs seraient touchés par ces technologies, avec des entreprises comme Apple, Amazon, Facebook, Netflix et Uber? À IBM, avec des produits comme Watson qui nous placent à l'avant-garde de ces changements, il y a longtemps que nous investissons énormément dans l'avenir, et nous en sommes fiers. Ce qui ne va pas sans difficulté, surtout à l'ère d'Internet, dans un environnement numérique très concurrentiel où leadership, adaptabilité, ténacité et travail acharné sont indispensables pour survivre et durer.

Quand on m'a demandé d'écrire cet article, j'étais emballée à l'idée d'expliquer comment mes connaissances en technologie m'ont aidée dans ma vie après IBM. Mais rien ne s'est passé comme j'avais pu le prévoir ou l'imaginer. Bien sûr, pen-



dant que vous travaillez à IBM, tout le monde vous conseille de planifier votre retraite. C'est un très bon conseil, mais sérieusement, qui a le temps de le faire pendant qu'il travaille à IBM? Pas moi en tout cas. Et pour cause : tous mes postes de direction à IBM étaient liés à l'excellence de la prestation et à la prestation, et je dirigeais personnellement des projets et des équipes dans quelques-uns des plus importants services d'IBM Canada, qui livraient des solutions ou des projets de maintenance à nos clients (dans les unités commerciales des Services d'intégration des affaires, des services Affaires électroniques et de ce qui s'appelle maintenant les Services d'affaires mondiaux).

Et voilà qu'au début de ma phase de transition, j'ai dû accepter la responsabilité d'un des projets les plus bouleversants d'une vie, une chose que je n'avais pas prévue, à laquelle je n'étais pas préparée. Ma mère est décédée subitement, sans avoir rédigé de testament. Et pendant que je subissais les épreuves et les tribulations de la gestion de sa succession, j'ai pris conscience que, pour une raison ou pour une autre, nous sommes en général incapables de parler de la mort. J'ai aussi pu constater la somme de travail énorme que doit accomplir la liquidatrice, un travail qui peut durer des années.

Suite page suivante

J'ai donc très tôt décidé de mettre ma casquette de gestionnaire de projet, ayant compris qu'à l'ère numérique, il était temps de recourir à la technologie pour gérer notre vie numérique et nos empreintes numériques dans le cadre d'une succession.

Cette expérience m'a amenée par la suite à travailler pendant plusieurs années dans le domaine de la planification et de l'administration successorales, en aidant des entreprises et des clients à composer avec tous les impacts de l'ère numérique sur notre succession et nos biens. Je viens de publier un livre sur ce sujet, intitulé *Your Digital Undertaker: Exploring Death in the Digital Age in Canada*. J'y explore, sous l'angle de la gestion de projet et de la technologie, les effets que l'ère numérique exerce déjà dans des domaines comme la rédaction d'un testament et la planification et l'administration successorales. Le livre fait ressortir l'importance pour les Canadiens de faire leur testament et de faciliter le travail du liquidateur à l'ère numérique.

Beaucoup m'ont demandé de parler de mes expériences en tant que liquidatrice (aussi appelée «exécutrice testamentaire»). Quelles sont les questions que j'aimerais avoir posées à ma mère concernant sa succession avant sa mort? La réponse est simple : un tas de questions, et les plus importantes sont résumées dans le livre. Sous différents aspects, la liquidatrice joue un rôle de directrice de projet chargée de «fermer le dossier» de la vie d'une autre personne. Et souvent, elle commence son travail sans même avoir abordé la question avec le testateur (la personne qui fait son testament), et qui plus est, à un moment où elle vit un chagrin et un stress énormes. On comprendra que dans ces conditions, la «gestion de projet» est une tâche bien difficile pour la liquidatrice qui vit en même temps le décès d'un être cher. La situation est encore aggravée si, comme ce fut mon cas, la personne est décédée sans avoir rédigé son testament (d'ailleurs, on estime que moins de 50 % des Canadiens ont un testament).

À titre d'exemple, voici un extrait du livre qui met en évidence la tâche de gestion de projet et quelques questions associées pour les liquidateurs désignés — ceux qui savent qu'ils le sont et ceux qui auront la surprise de le découvrir après coup —, à l'ère numérique :

Chapitre 5 : Laisser à son liquidateur les clés physiques et numériques de son royaume

Imaginez un peu : votre patron vous confie un important projet et part en vacances, ou n'est pas là pour répondre à vos questions. Vous vous mettez au travail, mais très vite, vous ne savez plus ce qu'il faut faire et vous avez l'impression de gaspiller votre temps et vos ressources. À la pause-café, vous bougonnez contre vos collègues et après plusieurs semaines de frustration, vous annoncez aux membres de votre famille que vous allez chercher un nouveau boulot. Eh bien, désigner quelqu'un comme liquidateur sans l'avoir préparé à ce rôle, c'est faire exactement la même chose que ce patron incompetent.

J'explique les rudiments de la planification successorale à l'aide de nombreux infographiques et de scénarios simples, pour ensuite y ajouter les aspects technologiques. Le scénario du chapitre 7, intitulé «Death with a Side of Digital», commence par une simple question : de quoi était composé votre bureau à domicile dans les années 1980? Une machine à écrire, une pile de lettres, des relevés de votre banque locale, un téléphone à cadran, un classeur rotatif? Et aujourd'hui? Un téléphone cellulaire, un ordinateur, une tablette, probablement tous protégés par mot de passe.

J'ai été bien surprise, comme vous le serez sans doute, de constater que l'environnement numérique dans lequel nous baignons maintenant au travail s'est transposé non seulement à la maison, mais jusque dans ce qu'il faut bien appeler un au-delà numérique : la technologie est le nouveau venu sur la scène de la planification successorale. J'espère que vous lirez *Your Digital Undertaker*. Peut-être vous aidera-t-il à vous décider à poser beaucoup plus de questions en votre qualité de procureur (pour une procuration) ou liquidateur (pour un testament) avant de vous retrouver dans un cauchemar... numérique. Et ceux et celles qui sont déjà en train d'avoir ces conversations difficiles avec leurs parents, des membres de leur famille ou des clients y trouveront quelques-unes des questions de base à poser et des suggestions pour avoir une discussion constructive.

N'hésitez pas à me rejoindre sur LinkedIn (Sharon Hartung), Twitter@undertakertech, Facebook@yourdigitalundertaker ou www.yourdigitalundertaker.ca.

Prestations de retraite non réclamées

Serait-il possible que des prestations de retraite à cotisations déterminées d'IBM auxquelles vous avez droit ne vous aient pas été versées parce que vous ne les avez pas réclamées? Si vous avez déménagé et oublié de fournir votre nouvelle adresse à la Sun Life, oui, c'est possible.

Voici comment vous pouvez déterminer si des prestations de retraite à cotisations déterminées d'IBM auxquelles vous avez droit ne vous ont pas été versées. Communiquez avec le Centre de service à la clientèle de la Financière Sun Life au **1 877 SUN-2244** (ou 1 877 786-2244) entre 8 h et 20 h, heure normale de l'Est.

Dites au représentant que vous appelez pour vérifier si vous avez un régime de retraite à cotisations déterminées d'IBM Canada. Vous devrez fournir votre nom, votre matricule (si vous vous en souvenez) ou votre numéro d'assurance sociale. N'oubliez pas de fournir aussi vos nouvelles coordonnées, y compris votre numéro de téléphone et votre adresse courriel.