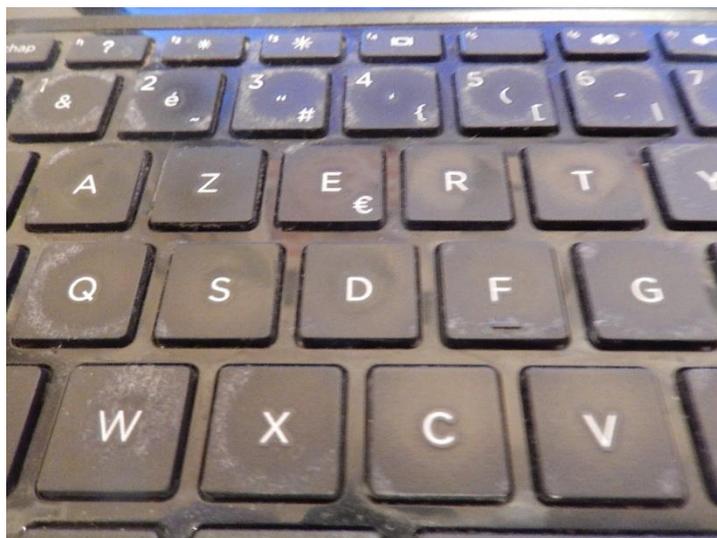


« GUIDE DE PREVENTION SUR L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES, POUR REDUIRE LES RISQUES ET AMELIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL»

à l'usage de tous les personnels de l'Education Nationale



Guide élaboré par le CHSCT de l'Ain, adopté le 16/11/2018

Si le numérique peut faciliter le travail et ouvrir des perspectives dans les tâches à accomplir, pour tous les métiers de l'Education nationale, il n'en génère pas moins des risques professionnels, et des problèmes nouveaux (Augmentation du rythme et de l'intensité du travail, renforcement du contrôle de l'activité, affaiblissement des relations interprofessionnelles ou des collectifs de travail, brouillage des frontières spatiales et temporelles entre travail et hors travail, surcharge informationnelle, problèmes de santé liés au travail sur écran...), qui peuvent avoir un impact négatif sur les conditions de travail, et la santé des personnels de l'Education Nationale.

S'appuyant sur les résultats de l'enquête menée en 2016 sur ce sujet (« *Impact des technologies numériques sur les conditions de travail des personnels de l'éducation nationale* ») par le CHSCT de l'Ain auprès de tous les personnels, le présent guide recense les risques liés à l'utilisation du numérique et lance des pistes pour les réduire. Il ne prétend pas développer une vision idéaliste ou pessimiste des nouvelles technologies, mais simplement aider les personnels à les utiliser avec discernement. Si les moyens de traiter certaines difficultés peuvent paraître hors de portée des personnels (sentiment que les données numériques sont insuffisamment protégées, par exemple), en revanche certaines améliorations sont possibles, notamment grâce à une réflexion en profondeur sur le travail, individuelle et collective. Bien souvent, ce ne sont pas les outils numériques qui sont problématiques, mais ce sont les usages qu'en font les personnels qui peuvent être générateurs de risques. D'autre part, il n'existe pas de solution universelle : les réponses doivent être adaptées à chaque structure et à chaque contexte professionnel. Enfin, pour mener la réflexion sur les effets induits par un outil numérique, il faut accepter la contradiction suivante : la même technologie peut entraîner à la fois des effets facilitateurs et des effets contraignants sur les mêmes personnels, sur différents personnels ou sur différentes catégories de personnels.

Ce guide s'inscrit dans les missions générales dévolues au CHSCT : analyser le travail réel et formuler des propositions de mesures de prévention pour réduire les risques professionnels et améliorer les conditions de travail, dans l'esprit des premiers principes généraux de prévention énoncés par le Code du Travail : 1. Eviter les risques ; 2. Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ; 3. Combattre les risques à la source ; 4. Adapter le travail à l'homme.

Les risques recensés, physiques ou psycho-sociaux, s'inscrivent dans trois thèmes généraux, qui souvent s'entrecroisent, mais qui ont servi de fil conducteur aux travaux du CHSCT : « Infobésité », « Altération de la frontière entre vie privée et vie professionnelle », et « Besoins de formation ».

L'ambition de ce guide est de nourrir la réflexion et de proposer des pistes pour des collectifs de travail réunis au sein des services ou des établissements.

1. Infobésité (Surcharge informationnelle)

Les nouveaux moyens de communication numériques engendrent de nouveaux risques professionnels, certains dus à l'infobésité.

Le concept d'« infobésité » décrit l'excès d'informations reçues par une personne, qu'elle ne peut traiter ou supporter sans porter préjudice à elle-même ou à son activité. L'introduction des nouvelles technologies de communication et d'information peut être à l'origine d'une telle submersion d'informations numériques. Dans l'Education Nationale, elle est principalement liée à l'usage, pour le travail, des messageries professionnelles et parfois personnelles, mais pas uniquement, puisque d'autres outils de communication se sont développés (ENT, i-prof, intranets...).

La surcharge informationnelle peut avoir de multiples origines, techniques ou liées aux usages, et ses effets peuvent être amplifiés par certains facteurs. **La réunion de collectifs de travail** dans chaque structure, pour évaluer et améliorer les usages, peut être efficace pour atténuer les effets de l'infobésité.

Problématiques et risques recensés	Eléments de réflexion et facteurs de risques	Pistes d'amélioration
Moment de réception des messages	<p>L'envoi ou la réception de messages en dehors des horaires habituels de travail peut créer un sentiment d'intrusion de la vie professionnelle dans la vie privée.</p> <p>Le lien de subordination peut accroître ce sentiment d'intrusion.</p> <p>Une forme de « droit à la déconnexion » en dehors des horaires de travail existe dans le secteur privé. Pour certains corps de l'Education Nationale, la définition du temps de travail est spécifique et il n'est pas toujours aisé de définir le « hors travail ».</p>	<p>Réunion de collectifs de travail, pour évaluer et améliorer les usages.</p> <p>Les chefs de service veillent au choix de l'heure d'envoi des messages.</p> <p>Répondre immédiatement à un mail reçu n'a jamais été une obligation. Il advient aux usagers de savoir différer une réponse.</p>
<p>Rythme des messages reçus (Nombre élevé de messages), augmentation induite de la charge de travail.</p> <p>Densité des messages (Messages comportant plusieurs sujets), augmentation induite de la charge de travail.</p>	<p>Ces 2 problématiques sont contradictoires : rédiger des messages brefs, comportant un seul sujet, améliore la clarté et facilite l'archivage et la prise d'informations, mais augmente le nombre de messages à lire et/ou à archiver, et inversement.</p> <p>Dans les deux cas, un agent peut éprouver du stress à l'idée de manquer ou d'égarer une information ou un document.</p>	<p>S'interroger sur la pertinence du média à utiliser pour diffuser une information (Message électronique ponctuel, face à face, téléphone, courrier, tableau d'affichage, affichage dématérialisé, lettre d'information périodique...)</p> <p>Tous les personnels veillent à la pertinence du choix de leurs destinataires.</p> <p>Réunion de collectifs de travail.</p> <p>Développer l'affichage, physique ou dématérialisé, permanent ou provisoire, pour des informations qui ne revêtent pas de caractère d'urgence.</p> <p>Développer l'usage de plateformes de partage d'information, et déposer des</p>

		<p>informations consultables sur un serveur (ENT, IDEAL, Tribu...): voir annexe 5 « Fiche guide des sites accessibles depuis la base idéal ».</p> <p>Utiliser les fonctionnalités des outils du Rectorat (Envoi de fichiers volumineux, m@gistère etc....) : voir annexe 5.</p>
<p>Sentiment d'urgence induit par l'outil, potentiellement lié à la qualité de l'expéditeur (supérieur hiérarchique, collègue de travail ou usager).</p>	<p>Le sentiment d'urgence peut être amplifié par le lien de subordination ou un délai déraisonnable.</p> <p>Il peut également être lié à des non-dits : le délai de réponse a-t-il été suffisamment explicité par l'expéditeur ? Une réponse dans l'urgence peut être source de malentendu, d'erreur dans le choix des destinataires (avec éventuellement rupture de confidentialité), ou de manque de recul.</p>	<p>Les chefs de service veillent à préciser un délai clair et raisonnable, si une réponse est attendue.</p> <p>Réunion de collectifs de travail.</p>
<p>Qualité des messages envoyés.</p>	<p>Contenu du message (quantité à lire, mise en page, quantité de pièces jointes, dénomination des pièces jointes...).</p> <p>Un mauvais usage de messages numériques, ou l'absence de courtoisie, peuvent parfois être générateurs ou amplificateurs de conflits.</p>	<p>Réunion de collectifs de travail.</p> <p>Tous les personnels veillent à la courtoisie des messages envoyés.</p> <p>Favoriser les échanges directs (téléphone, face-à-face) lorsque les niveaux de compréhension et d'interaction sont élevés, lorsqu'il y a un risque de mauvaise interprétation, ou lorsque l'échange devient conflictuel.</p>
<p>Multiplicité des sources de messages, augmentation induite de la charge de travail.</p>	<p>Les canaux normaux de diffusion de l'information sont les messageries professionnelles académiques (nominatives nom.prenom@ac-lyon.fr et fonctionnelles service@ac-lyon.fr); mais leur capacité d'archivage est limitée.</p> <p>Certains personnels utilisent pour le travail leur messagerie privée, avec un risque d'empiètement du travail sur la vie privée.</p> <p>D'autres sources de messages (ENT, i-prof, « Pronote » etc...) sont parfois utilisées. Les sources d'informations peuvent parfois devenir trop nombreuses pour les personnels, occasionnant un temps de consultation ou d'archivage trop grand, ou la peur de rater une information.</p>	<p>La capacité de stockage des messageries professionnelles « ac-lyon » a été augmentée récemment.</p> <p>Privilégier au maximum l'usage des messageries professionnelles académiques.</p> <p>Réunion de collectifs de travail, pour s'interroger sur la pertinence de toutes les sources de messages, si celles-ci sont nombreuses.</p>

2. Altération de la frontière entre vie privée et vie professionnelle

L'enquête auprès des personnels a établi que l'exposition à ce phénomène était très diverse selon les secteurs de l'Education Nationale, et les catégories de personnels. Il est peu marqué parmi les agents de catégorie C (Seuls 2% déclarent y être « toujours » ou « souvent » confrontés) et B (19%). En revanche, les enseignants du premier degré le sont bien davantage (45%), et surtout les enseignants du second degré (55%) et les personnels de direction et d'inspection (59%).

Ce phénomène peut avoir des origines très différentes, et est accru par celui d'« infobésité » décrit précédemment, et par le développement des outils nomades (tablettes, smartphones...). S'il est principalement lié aux outils de communication électroniques, il peut également apparaître dans le cadre des formations en ligne, ou parce que certains agents se retrouvent contraints à utiliser pour leur travail leur matériel informatique personnel.

Le CHSCT a également relié à cette problématique celle de la détérioration des relations humaines au travail, parfois due aux nouvelles technologies. Ce sentiment ne concerne qu'une minorité de personnels, mais est très variable selon les secteurs et les corps de métier. Le secondaire apparaît nettement plus impacté.

Problématiques et risques recensés	Éléments de réflexion et facteurs de risques	Pistes d'amélioration
<p>Communication électronique : quantité d'informations et de messages reçus, heure d'envoi ou de réception d'un mail, notamment en cas de lien de subordination.</p>	<p>L'envoi ou la réception de messages en dehors des horaires habituels de travail peut créer un sentiment d'intrusion de la vie professionnelle dans la vie privée, d'autant que certains agents utilisent une boîte de réception privée, ou un transfert automatique vers celle-ci. Juridiquement, l'utilisation d'une boîte professionnelle pour des communications privées est tolérée, à condition d'identifier clairement la nature du message.</p> <p>Le lien de subordination peut accroître ce sentiment d'intrusion.</p> <p>Une mauvaise dénomination de l'objet d'un message également.</p>	<p>Réunion de collectifs de travail.</p> <p>Privilégier au maximum l'usage des messageries professionnelles académiques.</p> <p>Dans l'objet d'un message, distinguer clairement un message à caractère personnel, et, pour un message professionnel, insérer le mot « information » à un message qui n'appelle pas de réponse ou de traitement.</p> <p>Les chefs de service veillent à l'envoi exclusif vers des adresses professionnelles.</p> <p>Dans la mesure du possible, les chefs de service veillent à envoyer les messages les jours ouvrés.</p>
<p>Formations en ligne, potentiellement effectuées au domicile des personnels, en dehors des horaires habituels de travail.</p>	<p>Une part importante du temps de travail se retrouve reportée en-dehors de l'établissement ou du service. Ce phénomène peut être tour à tour un choix, mais aussi une contrainte, et provoquer un phénomène d'isolement.</p> <p>Le temps indicatif affiché pour les formations en ligne est parfois largement sous-estimé. Le temps réel est très variable selon les agents,</p>	<p>Une part appropriée de présentiel est garantie pour l'ensemble de modules de formation, si un personnel le demande.</p>

	et selon le matériel et la connexion dont ils disposent.	
Détérioration de la qualité des rapports humains au travail.	<p>Ce phénomène concerne principalement le secondaire.</p> <p>Dans le 1^{er} degré, il paraît plus aisé aux personnels de se rencontrer ; ce n'est pas le cas dans le 2nd degré, avec des équipes plus nombreuses, et davantage de personnels itinérants.</p>	<p>S'assurer que l'utilisation des nouvelles technologies pour communiquer ne nuit pas à la qualité des échanges et ne provoque pas l'isolement de certains personnels.</p> <p>Réunion de collectifs de travail.</p>
Réception directe de messages provenant d'utilisateurs, en dehors du lieu de travail, ou en dehors des horaires habituels de travail.	<p>Les usagers ont aujourd'hui la possibilité technique de contacter directement les agents, sur leur messagerie académique. Certains personnels semblent plus exposés, notamment personnels d'administration centrale, directions d'établissements scolaires et CPE ; mais pas seulement.</p> <p>L'utilisation d'autres messageries (ENT, « Pro-note »...) peut ouvrir d'autres portes sur l'extérieur, avec le risque de messages répétés, conflictuels ou malveillants. Elle pose également une question juridique : celle de la responsabilité des personnels, en cas de réception d'un message à caractère inquiétant.</p>	<p>Réunion de collectifs de travail, pour cadrer les échanges possibles avec les usagers, afin de protéger les personnels.</p> <p>Limiter ou utiliser avec discernement les possibilités ouvertes aux usagers de communiquer directement avec les agents.</p>
Sentiment de surveillance de l'activité.	L'ensemble des travaux de saisie (cahiers de textes électroniques, livrets numériques, tableaux de bord, formations en ligne...) peut provoquer ce phénomène.	Voir annexe 4 « cadre juridique ».
Inquiétude quant à la confidentialité des données.	Actuellement, l'homonymie peut, pour de nombreux personnels, provoquer parfois l'envoi de messages à de mauvais destinataires, par le biais des messageries professionnelles « ac-lyon.fr ». Ainsi, un personnel peut recevoir des messages qui ne lui sont pas destinés, ou, au contraire, voir diffuser à autrui des informations, parfois confidentielles, qui lui étaient destinées.	En cas de doute, l'utilisation systématique de l'Annuaire Académique des Agents, accessible via le portail Arena, qui mentionne l'établissement d'affectation de chaque personnel, doit permettre d'éviter la quasi-totalité des erreurs de destinataires.
Utilisation (contrainte ou non) pour le travail d'un matériel informatique personnel.	Cette contrainte concerne essentiellement les personnels éducatifs, et certains personnels d'encadrement.	Il n'y a actuellement pas de prise en charge financière pour l'acquisition de ce matériel.

3. Besoins de formation.

Cette question recouvre de multiples aspects. Les besoins de formation sont nombreux concernant les ressources numériques pédagogiques, les technologies de communication, et les outils bureautiques nécessaires aux travaux de saisie informatique.

Un phénomène est apparu, particulièrement marqué dans le secondaire : le sentiment d'une pression pour utiliser le numérique, « au-delà de ce qui est nécessaire pour bien faire son travail ».

L'enquête se penchait également sur les problèmes physiques (vue, TMS...) potentiellement liés aux nouvelles technologies. Cela pose la question de la qualité de l'équipement et de son ergonomie, mais aussi de la formation des personnels pour une meilleure utilisation de ces matériels, afin de réduire les risques pour la santé : les idées fausses sont nombreuses, quand à une bonne ergonomie d'un poste de travail informatique.

Problématiques et risques recensés	Éléments de réflexion et facteurs de risques	Pistes d'amélioration
Evolution rapide des outils numériques pédagogiques.	C'est l'aspect sur lequel porte actuellement la plus grande partie des formations, notamment en formation initiale.	Formation continue en adéquation avec les besoins formulés par les personnels.
Manque de formation aux outils numériques « courants » (dont messagerie électronique) : fonctionnement, aspects juridiques, confidentialité.	Pour pouvoir améliorer significativement les thèmes « infobésité » et « altération de la frontière vie privée/ vie professionnelle », une formation suffisante des personnels à l'ensemble des fonctionnalités et des cadres juridiques semble nécessaire. Les fonctionnalités du portail « ARENA » semblent encore méconnues de la plupart des personnels.	Il existe des modules de formation aux outils numériques courants, via la plateforme « m@gistère » (rubrique « utilisation du numérique ») : https://magistere.education.fr/local/magistere_offers/index.php Voir annexe 5 « Fiche guide des sites accessibles depuis la base idéal ».
Problématiques spécifiques de la formation « en ligne » (m@gistère, MOOC...).	Une part importante du temps de travail se retrouve reportée en-dehors de l'établissement ou du service. Ce phénomène peut être tour à tour un choix, mais aussi une contrainte. Le temps indicatif affiché pour les formations en ligne est parfois largement sous-estimé, et le temps réel est très variable selon les agents.	Possibilité ouverte aux stagiaires de déclarer le temps réel passé sur une formation, pour que les formateurs adaptent au besoin par la suite le temps estimé pour cette formation.
Méconnaissance des Risques Psycho-Sociaux (RPS) liés au numérique (phénomènes d'addiction, notamment)		Consulter le « Vademecum en matière de prévention des Risques Psycho-Sociaux (RPS) » : http://cache.media.education.gouv.fr/file/2016/76/6/VademecumRPS_640766.pdf
Absence de formation des chefs de service à l'impact potentiel en termes de RPS des moyens de communication numériques.		Solliciter un Formation d'Initiative Locale.
Ergonomie et postures à risques, dans le cadre du travail sur écran.		Consulter la plaquette de recommandations « Ergonomie et postures » (Annexe 2).

ANNEXE 1

Bilan par catégorie de l'enquête du CHSCTD01

L'ensemble du rapport d'analyse de l'enquête est disponible sur le site de la DSDEN01 :

http://cache.media.education.gouv.fr/file/securite_des_personnels/10/6/rapport_d_analyse_enquete_sur_le_numrique.832106.pdf

2.1 PE adjoints

Numériquement, les PE adjoints constituent l'essentiel des Professeurs des Ecoles. Ils se disent très impactés par l'insuffisance du matériel informatique dans les écoles, en quantité, mais aussi en qualité (manque de fiabilité et d'ergonomie des postes de travail). Ils sont les plus nombreux, par conséquent, à se dire contraints d'utiliser contre leur gré leur matériel numérique personnel. Ils sont également très peu formés, et disent que ce manque est problématique pour leur travail.

Plus faibles utilisateurs au quotidien du numérique que les autres catégories de personnels, ils le sont peut-être en raison de cette carence matérielle, de leur insuffisance de formation, ou de leur temps de service; ils sont d'ailleurs une majorité à évoquer fréquemment du stress, de peur de la panne d'un de leurs matériels informatiques.

Les disparités dans l'investissement informatique des mairies, et le manque de formation continue des PE, apparaissent dans l'Ain comme un frein à l'utilisation, dans de bonnes conditions, des technologies numériques dans les pratiques professionnelles des Professeurs des Ecoles.

Assez logiquement, pour l'instant, les PE ne considèrent pas que leur charge de travail s'est beaucoup accrue avec l'introduction du numérique. Ils ressentent par contre une certaine pression pour l'utiliser, ont parfois le sentiment d'être contrôlés, surveillés ou évalués par ce biais, mais nettement moins que les personnels du secondaire.

Ils sont très nombreux à estimer que les changements ont été très rapides, et les plus nombreux à dire avoir eu des difficultés à s'y adapter. Un quart d'entre eux regrettent que le numérique les éloigne de leur cœur de métier. En revanche, ils semblent faiblement exposés aux conflits provoqués par les moyens de communication électroniques. Ils subissent, comme l'ensemble des personnels, le phénomène d'« infObésité », et l'altération de la frontière entre travail et non-travail.

Ils sont une part importante à se dire confrontés aux TMS, mais sans que le lien avec le numérique soit clairement établi, à part peut-être concernant les problèmes d'ergonomie du poste de travail. Les difficultés de posture, au contact d'élèves de petite taille, sont peut-être une explication prépondérante. Les PE ne sont pas particulièrement exposés aux problèmes de vue, mis à part ceux qui sont les plus gros utilisateurs des écrans.

2.2 PE en charge d'une direction d'école

Les PE directeurs sont soumis aux mêmes problématiques que l'ensemble des PE, évoquées précédemment : insuffisance de matériel, et de formation.

De plus, ils sont davantage exposés aux risques de conflits par le biais de messages électroniques, avec des partenaires de travail, ou des partenaires extérieurs. Ils représentent une des catégories qui affirment le plus subir « l'infObésité » ; cet afflux massif d'informations provoque chez les PE directeurs des difficultés importantes pour hiérarchiser leurs tâches de travail, plus que dans les autres catégories.

2.3 PE hors la classe

Parmi les PE « hors la classe », catégorie regroupant en réalité des situations très diverses, on retrouve les spécificités de l'ensemble des PE.

Une particularité importante : les PE « hors la classe » sont parmi les plus nombreux à regretter le fait que le numérique les a éloignés de leur cœur de métier.

2.4 Enseignants en collège ou lycée, y compris en SEGPA et ULIS

Les enseignants de collège et lycée apparaissent aujourd'hui, dans le cadre de leur travail, comme des utilisateurs très réguliers des technologies numériques. Ils semblent mieux formés que les autres catégories de personnels, même si seulement une petite moitié déclare avoir reçu une formation à ce sujet. Dans le détail, les enseignants de lycée sont assez nettement plus gros utilisateurs que ceux de collège. A noter que les enseignants du secondaire sont parmi les plus nombreux à souhaiter un usage « modéré et raisonné » du numérique.

Une majorité d'entre eux juge leur équipement suffisant, mais les collèges de l'Ain apparaissent bien mieux équipés que les lycées, alors que les enseignants de lycée sont les plus gros utilisateurs, juste derrière les enseignants de LP. Seulement la moitié des enseignants de collège ou lycée jugent leur équipement « toujours » ou « souvent » fiable, et une minorité trouve l'ergonomie du poste de travail suffisante, avec là aussi, sur les deux aspects, un très net déficit de qualité du côté des lycées. Probablement pour toutes ces raisons, ils sont une immense majorité à utiliser leur matériel informatique personnel ; près de la moitié regrette d'être contrainte de le faire.

Ils sont les plus nombreux, de toutes les catégories, à considérer que l'usage du numérique a accru leur charge de travail, et à ressentir du stress à l'idée d'une panne; parmi eux, les enseignants de lycée encore plus fortement. Dans le second degré, on observe d'ailleurs, sur plusieurs questions, une tension certaine autour du numérique. Alors que les enseignants du secondaire sont les mieux formés, ils sont les plus nombreux à dire ressentir une pression déraisonnable pour utiliser les nouvelles technologies ; de même, c'est auprès d'eux que s'observe le plus nettement l'impression d'être, par ce biais, davantage contrôlés, surveillés ou évalués dans leur travail.

Un quart d'entre eux déclare avoir rencontré des difficultés face à ces changements : c'est dans la moyenne de l'ensemble des personnels. Comme tous les agents, ils subissent le phénomène d' « infObésité ». Ils sont par contre les plus touchés, et parmi eux, les enseignants de collège, par l'altération de la frontière entre leur vie privée et leur vie professionnelle.

Une part importante estime que les rapports humains ont été dégradés avec l'usage du numérique ; plus précisément, les enseignants du secondaire sont davantage confrontés, surtout en collège, à des conflits avec les usagers, par l'intermédiaire des moyens de communication électroniques ; très peu avec des partenaires de travail.

Enfin, les enseignants du secondaire sont bien moins impactés par les TMS et les problèmes de vue que les personnels administratifs ; à part ceux qui déclarent un grand temps journalier d'utilisation des écrans.

2.5 Enseignants en lycée professionnel

Parmi les enseignants de lycée professionnel, on retrouve l'ensemble des problématiques soulevées pour les enseignants de collège et lycée, comme par exemple l'altération de la frontière entre travail et non-travail, mais avec quelques spécificités notables.

L'équipement dans les LP de l'Ain semble suffisant, mais un peu moins satisfaisant que dans les collèges. En revanche, on retrouve dans les LP un manque de fiabilité comparable à celui des lycées.

Au sein du corps enseignant, les enseignants de LP, avec ceux de lycée, sont les plus gros utilisateurs du numérique, avec un fréquent stress de la panne d'un des matériels ou supports informatiques. Ils sont même, toutes catégories confondues, parmi les plus nombreux à subir l' « infObésité », et, surtout, les seuls, avec les PERDIR et les inspecteurs, à affirmer à plus de 30% d'y être soumis en permanence. Assez logiquement, ils font partie des trois corps de métiers confrontés à un problème de hiérarchisation des tâches, en raison de la submersion d'informations numériques, et cela loin devant les autres enseignants. Autre particularité des enseignants de LP: ils sont les plus nombreux à penser que les outils numériques ont dégradé la qualité des rapports humains dans leur travail.

2.6 Personnels de documentation

Les personnels de documentation sont, en effectifs, très peu nombreux, et le nombre de réponses collectées dans l'Ain est numériquement faible. Il convient donc d'être très prudent pour interpréter ces réponses. Elles permettent néanmoins de déceler quelques particularités de cette catégorie, face au numérique.

Ils semblent être parmi les plus gros utilisateurs du numérique, à l'image des personnels administratifs de

catégories B et C. Leur équipement informatique semble suffisant, mais pas sa fiabilité, et encore moins l'ergonomie de leur poste de travail ; ils sont ainsi nombreux à utiliser leur matériel personnel. Comme les autres enseignants du secondaire, ils semblent correctement formés, et estiment que les outils numériques ont accru leur charge de travail. Ils sont par contre les plus nombreux à se dire confrontés à une submersion par les informations numériques, mais sans impact fréquent sur la hiérarchisation de leurs tâches.

Ils ressentent une faible pression pour utiliser le numérique, et sont très peu exposés aux situations de conflits. En revanche, ils sont parmi les plus nombreux à s'inquiéter de la protection de leurs données.

Enfin, ils semblent fréquemment confrontés aux TMS, et surtout aux problèmes de vue et de fatigue visuelle, presque autant que les cadres administratifs de catégorie B et C, peut-être en raison du manque d'ergonomie de leur poste de travail.

2.7 CPE

Les réponses des CPE du département de l'Ain sont au nombre de 41 ; cet échantillon est certes réduit, mais il y a exactement 100 CPE. Le taux de réponse est donc assez fort, et plus élevé que le taux global ; les réponses sont donc malgré tout significatives des tendances générales pour ce corps, et le choix d'avoir isolé cette catégorie se justifie pleinement a posteriori, au vu des spécificités qui apparaissent.

La position atypique des CPE dans les équipes éducatives se retrouve dans les problématiques du numérique soulevées par cette enquête : tantôt proches de celles des personnels administratifs, tantôt proches de celles des enseignants du secondaire.

Assez forts utilisateurs du numérique, presque tous les CPE déclarent plus de 3h journalières devant un écran, mais plus de la moitié moins de 6h, et leurs profils d'utilisateurs sont comparables à ceux de l'ensemble des personnels. Ils se considèrent plutôt bien équipés, en quantité, en fiabilité, et même en ergonomie ; ils sont ainsi peu nombreux à se dire contraints d'utiliser leur matériel numérique personnel. Toutefois, ils sont peu formés.

Dans l'ensemble, les CPE considèrent peu que le numérique a accru leur charge de travail et ne ressentent ni contrôle particulier de leur activité, ni pression excessive pour se servir d'un outil qui est intégré à leur travail quotidien, et auquel ils n'ont pas eu de difficultés à s'adapter. Comme les autres corps de métier, ils sont confrontés à l'« infObésité », mais moins que la moyenne à un brouillage entre leur sphère privée et leur sphère professionnelle. En revanche, et c'est la vraie spécificité du corps des CPE, ils sont presque les plus nombreux à regretter une certaine dénaturation de leur métier, avec une dégradation des rapports humains. En particulier, ils sont les plus nombreux, et assez nettement (presque les 2/3), à affirmer subir des situations de conflits avec les usagers liés à la communication électronique. Une part importante regrette que le numérique l'ait éloignée de son cœur de métier.

2.8 Personnels d'éducation et de vie scolaire

Ces personnels sont dans la moyenne quant au temps devant les écrans. Par contre, ils se singularisent par le plus fort taux de profils C, souhaitant un usage « modéré et raisonné » du numérique. Dans l'ensemble, leur équipement apparaît relativement suffisant, mais pas sa fiabilité, et encore moins l'ergonomie de leur poste de travail, qui semble assez mauvaise ; ainsi, ils sont parmi les plus nombreux à ressentir du stress de peur d'une panne d'un de leurs matériels informatiques, et se disent parfois contraints d'utiliser leur matériel personnel. Ils sont assez peu formés, et sont plus d'un tiers à regretter ce manque de formation ; et presque un tiers à déclarer avoir rencontré des difficultés face à l'introduction des nouvelles technologies.

Ils sont plus de la moitié à considérer que le numérique accroît fréquemment leur charge de travail, et parmi les plus nombreux à se sentir contrôlés, surveillés ou évalués par le biais des outils numériques, et à subir une certaine pression pour les utiliser, au-delà du nécessaire. Ils sont une plus forte proportion que la moyenne à estimer que le numérique a dégradé la qualité des rapports humains, les éloigne de leur cœur de métier, et sont une des trois catégories les plus exposées aux conflits avec les usagers par des moyens de communication électroniques.

Comme l'ensemble des personnels, ils subissent l'« infObésité », mais sans gêne excessive à la hiérarchisation de leurs tâches. Par contre, ils sont souvent victimes de l'altération de la frontière entre travail et non-travail.

Les personnels éducatifs et de vie scolaire sont peu confrontés aux TMS, mais bien davantage aux problèmes

de vue et de fatigue visuelle (moins que les personnels administratifs, mais nettement plus que les enseignants), peut-être en raison de la mauvaise ergonomie de leur poste de travail.

2.9 Personnels sociaux, de santé et d'orientation

Les personnels d'orientation apparaissent comme des utilisateurs réguliers du numérique. Leur équipement informatique semble relativement satisfaisant, en quantité, en fiabilité et en ergonomie. En revanche, ils sont les moins bien formés de tous les personnels, et parmi les plus nombreux à le regretter, mais sans estimer avoir rencontré de difficultés face aux innovations technologiques.

Ils sont assez peu nombreux à ressentir un accroissement de leur charge de travail, une pression pour l'usage du numérique, ou un contrôle de leur activité. Ils sont parmi les moins exposés à des situations de conflits, de tensions ou de stress liées au numérique. Ils sont eux aussi soumis au phénomène d'« infObésité », mais nettement moins que d'autres catégories.

Enfin, ils sont très peu confrontés aux TMS ou aux problèmes de vue ou de fatigue visuelle.

2.10 Personnels de direction ou d'inspection

Les personnels de direction et d'inspection sont parmi les plus gros utilisateurs des technologies numériques, presque autant que les cadres administratifs de catégories B et C. Ils sont d'ailleurs les plus nombreux à se reconnaître dans le profil E d'utilisateur. Ils sont aussi, avec les CPE, les personnels qui se considèrent les mieux équipés, et sont presque la moitié à ne pas être contraints à utiliser leur matériel personnel. Par contre, ils déclarent légèrement moins souvent que les enseignants du secondaire avoir reçu une formation sur le numérique, mais sans difficultés pour leur travail. Ils sont nombreux à estimer que le numérique accroît fréquemment leur charge de travail. En revanche, ils subissent peu de pression pour utiliser le numérique, et ont peu le sentiment d'un contrôle de leur activité.

Ils sont fréquemment exposés à des situations de conflits avec les usagers ou les partenaires extérieurs, par un canal numérique. Une part importante d'entre eux regrette que les nouvelles technologies les aient éloignés de leur cœur de métier. Ils font partie des trois catégories qui subissent le plus fortement le phénomène d'« infObésité ». La particularité des PERDIR et inspecteurs est d'être les plus nombreux à estimer que cette submersion d'informations numériques entraîne pour eux des difficultés à hiérarchiser leurs tâches professionnelles, et qu'elle entraîne une altération de la frontière entre leur sphère privée et leur sphère professionnelle. De même, ils sont les personnels les plus confrontés à des situations de stress ou de tension, liées aux moyens de communication électroniques.

Ils sont relativement peu concernés par les TMS et les problèmes de vue ou de fatigue visuelle.

2.11 Personnels administratifs de catégories C et B

Entre les cadres administratifs de catégorie C et B, on observe dans le cadre de cette enquête très peu de variations dans les réponses aux différentes questions. Il semble donc pertinent de les rassembler pour décrire leurs spécificités communes.

De très loin, ils sont les plus gros utilisateurs des technologies numériques : presque 80% déclarent consacrer plus de 6h par jour au travail sur écran ; une part infime moins de 3h. Leur équipement informatique apparaît suffisant, avec un léger bémol pour les catégories B ; pour les deux catégories, cet équipement apparaît relativement fiable, même si seule une toute petite minorité déclare ne jamais rencontrer de problème. L'ergonomie du poste de travail semble meilleure que dans les autres catégories, mais seule une petite minorité la juge « toujours » satisfaisante, moins que ceux qui la considèrent « jamais », et près de 40% ne la jugent que « parfois » satisfaisante. Ces éléments sont à croiser avec les réponses aux questions finales sur la santé.

Les cadres administratifs sont peu nombreux à déclarer avoir reçu une formation au numérique, mais une majorité des « non-formés » disent que cela ne les dérange pas ; seule une petite minorité dit d'ailleurs avoir rencontré des difficultés face à l'introduction des nouvelles technologies. De même, seule une minorité estime que le numérique accroît fréquemment leur charge de travail (minorité nettement plus forte parmi les catégories B) ; néanmoins, plus de la moitié estime que c'est parfois le cas. Les cadres de catégorie C ressentent une faible pression pour l'usage du numérique et un faible sentiment de contrôle de leur activité. C'est un plus le cas pour les catégories B, de façon comparable aux PE, mais bien moins que les personnels du secondaire.

Ces personnels sont faiblement confrontés à des situations de conflits liées aux moyens de communication numériques, mais un peu plus à des situations de tension ou de stress. Les cadres de catégorie C sont moins nombreux que la moyenne à considérer que le numérique a dégradé la qualité des rapports humains ; les catégories B un peu plus. Tous sont soumis, comme l'ensemble des personnels, au phénomène d' « infObésité », mais de façon un peu moins marquée. L'altération de la frontière entre vie privée et vie professionnelle est très peu ressentie par les cadres de catégorie C, un peu plus par ceux de catégorie B, mais sans commune mesure avec les personnels du secondaire et les cadres administratifs de catégorie A.

La vraie spécificité des cadres administratifs de catégorie B et C est l'exposition aux TMS et aux problèmes de vue ou de fatigue visuelle. 58% des catégories C (54% des catégories B) disent être confrontés à des TMS ; 71% des catégories C (68% des catégories B) à des problèmes de vue. C'est, dans les deux cas, près de 30 points de plus que les autres catégories. L'ergonomie des postes de travail est à interroger, car seule une minorité la juge optimale.

2.12 Personnels administratifs de catégorie A

Les réponses des personnels administratifs de catégorie A sont assez différentes de celles des catégories B et C. Ils paraissent, comme les personnels sociaux, de santé ou d'orientation, relativement moins exposés que les autres personnels aux problématiques du numérique.

Assez gros utilisateurs du numérique, les cadres de catégorie A se disent correctement équipés, mais nettement moins que ceux de catégorie B ou C, et ils sont peu nombreux à avoir reçu une formation, ce qui les dérange pour un tiers d'entre eux, même s'ils ont rencontré peu de difficultés face aux nouvelles technologies. Ils affirment modérément que le numérique accroît leur charge de travail, et ressentent assez peu la pression pour l'utiliser, ou le contrôle de leur activité. Ils sont les plus nombreux, parmi toutes les catégories, à considérer que les outils numériques ont amélioré la qualité des rapports humains ; ils sont d'ailleurs les moins nombreux à être confrontés à des situations de conflits par le biais de la communication électronique. En revanche, ils subissent comme les autres personnels la submersion d'informations, mais sans dommage pour leur travail. Ils souffrent plus souvent que les catégories B et C d'un brouillage de la frontière entre travail et non-travail, mais nettement moins que les autres corps de métiers.

Ils sont très peu exposés aux TMS ; davantage aux problèmes de vue et de fatigue visuelle, et assez nettement plus que la moyenne.

ANNEXE 2

Ergonomie et postures

1. L'environnement de travail

- Placez votre écran perpendiculaire aux fenêtres
- Limitez les sources de reflet et d'éblouissement
- Placez à portée de main ce que vous utilisez le plus souvent en vous assurant qu'il y ait assez d'espace pour tous les objets utilisés
- Au besoin, ayez recours à un éclairage d'appoint

2. Le siège

Les sièges mis à disposition doivent respecter les principes ergonomiques.

Ils sont réglables pour :

- hauteur/profondeur
- dossier
- assise
- accoudoirs

Une notice est fournie avec chaque siège.

Si besoin, un repose-pied peut-être préconisé.

3. L'écran

- Positionnez votre écran directement sur le bureau face à vous à une distance correspondant approximativement à une longueur de bras.
- Le haut de l'écran doit être au niveau des yeux.
- Privilégiez un affichage sur fond clair.
- Réglez l'intensité lumineuse et le contraste.

4. Le clavier

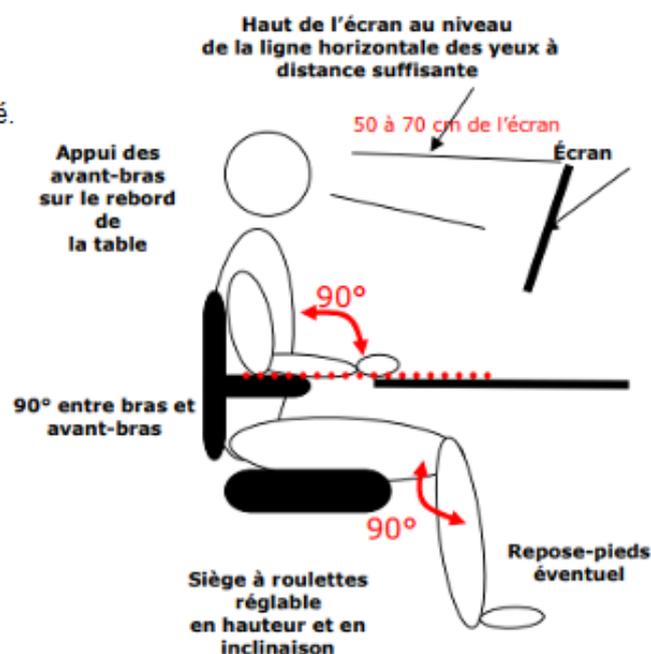
- Le clavier doit être à plat sur le poste de travail et positionné face à vous.
- Un espace suffisant de 10 à 15 cm doit être laissé entre le bord de la table et le clavier.

5. La souris

- Elle doit être installée à côté du clavier, au même niveau et le plus près de vous possible.
- Pensez aux raccourcis clavier afin de minimiser l'utilisation de la souris.

6. Les bons réflexes

- Quittez l'écran des yeux de temps en temps pour regarder au loin
- Évitez de poser les poignets sur le plan de travail
- Changez de posture au cours de la journée
- Étirez-vous de temps en temps



Ces principes sont des principes généraux qui ne s'appliquent pas forcément à tous...

Si, malgré ces mesures de base, votre poste de travail n'est toujours pas confortable, parlez-en à l'assistant de prévention de votre établissement ou de votre service.

Source : Conseil Départemental du Rhône

ANNEXE 3

S'emparer des outils de prévention

Les personnels de l'éducation nationale ont vocation à s'emparer des outils de prévention à leur disposition, dans la mesure où l'utilisation des technologies numériques peut entraîner un certain nombre de risques pour leur santé, recensés dans le présent guide, ou impacter de façon significative leurs conditions de travail.

3.1 Le registre SST (« Santé et Sécurité au Travail »).

(Décret n°82-453 du 28 mai 1982)

« Un registre de santé et de sécurité au travail est ouvert dans chaque service [...]. Ce document contient les observations et suggestions des agents relatives à la prévention des risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail.

Le registre de santé et de sécurité au travail est tenu à disposition de l'ensemble des agents et, le cas échéant, des usagers. Il est également tenu à la disposition des inspecteurs santé et sécurité au travail et des CHSCT. »

Dans l'académie de Lyon, le registre SST est dématérialisé depuis mars 2017, et est accessible sur le site du Rectorat de Lyon, à l'adresse suivante :

<http://www.ac-lyon.fr/pid32740/sante-bien-etre-securite-des-personnels.html>

3.2 Le DUER (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels)

(Code du Travail, article R.230-1, décret n°2001-20016 du 5 novembre 2001)

*« L'employeur doit transcrire dans un **document unique** les résultats de l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé. Ce document doit être mis à jour au moins annuellement. »*

« L'évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail. Elle représente une étape essentielle de la démarche d'évaluation des risques et doit constituer un levier de l'action.

En conséquence, l'employeur doit:

- mettre en oeuvre une démarche globale de prévention qui s'appuie sur les principes généraux de prévention;*
- dresser l'inventaire des risques identifiés;*
- procéder à une évaluation a priori des risques de chaque unité de travail;*
- programmer des actions de prévention pour chaque unité de travail. »*

Dans son contenu, le DUER de chaque établissement ou service doit naturellement recenser les risques professionnels liés à l'utilisation des technologies numériques, intégrés à l'intérieur d'unités de travail plus génériques, ou dans le cadre d'une unité de travail spécifique dédiée aux technologies numériques.

A l'occasion de leur consultation, notamment pour la mise à jour annuelle du DUER, les personnels peuvent, directement ou par le biais de leurs représentants, être force de proposition pour demander d'intégrer des risques omis par la version précédente, ou pour suggérer des mesures de prévention, destinées à éliminer ou réduire les risques identifiés, ou à améliorer les conditions de travail.

ANNEXE 4

Cadre juridique

Dans l'éducation nationale, l'utilisation des technologies numériques est encadrée par de nombreux textes réglementaires, dont la plupart ont une portée plus générale.

4.1 Cadre juridique des ENT (Environnements Numériques de Travail).

L'existence d'un ENT est une obligation réglementaire.

L'ENT constitue un cadre de confiance pour l'utilisateur, qu'il soit élève, responsable d'élève, enseignant ou autre membre de la communauté éducative : il peut accéder à l'ensemble des services numériques de manière sécurisée, ce cadre lui garantissant le respect de sa vie privée et de la protection de ses données à caractère personnel.

L'ENT est encadré par des dispositions légales, réglementaires et contractuelles organisant les relations entre les différents acteurs. Il est l'une des composantes du service public du numérique éducatif et de l'enseignement à distance. Juridiquement, un ENT dans le premier degré comporte certaines spécificités et ce, du fait de l'absence de personnalité juridique propre à l'école et du jeu des responsabilités différent des EPLE.

Pour en savoir plus :

http://cache.media.eduscol.education.fr/file/ENT/71/8/AccompagnementENT1D_Fiche13MAJ_V1.0_870718.pdf

4.2 Conservation des données numériques saisies ou utilisées par les personnels dans le cadre de leur travail (Droit d'accès, délai de conservation, mise à jour...).

Sur l'ensemble de ces thèmes, de nombreuses fiches sont disponibles sur « eduscol » :

<http://eduscol.education.fr/internet-responsable/ressources/legamedia/do%20nnees-personnelles-et-mondeeducatif.html>.

4.3 Protection intellectuelle, à propos des données numériques mises en ligne par les personnels.

Elle est liée à la notion juridique d'« oeuvre de l'esprit », décrite par le Code de la propriété intellectuelle.

(Code de la propriété intellectuelle, articles L112-1, L112-2, L112-3, L112-4, L113-1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006069414&dateTexte=20180923>

4.4 Télé-travail dans la Fonction Publique.

Depuis février 2016, un décret définit et encadre le droit, sous conditions, au télétravail dans la Fonction Publique. Il existe également un « *guide d'accompagnement de la mise en œuvre du télétravail dans la Fonction Publique* ». Il détaille notamment les mesures de prévention mises en œuvre par l'employeur.

<https://www.fonction-publique.gouv.fr/teletravail-0>

ANNEXE 5

Fiche Guide des sites accessibles depuis la base « Idéal »

« Pléiade »	<p>« Pléiade » est l'intranet animé par l'administration centrale des ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche. Il est accessible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux personnels de l'administration centrale ; • à des invités : personnels enseignants et d'orientation en académie, personnels des établissements du supérieur, partenaires extérieurs et désormais : • à tous les personnels administratifs, techniques, sociaux, de santé, de direction, d'inspection, d'éducation et ITRF en académie. <p>C'est un outil d'information institutionnelle et métier. « Pléiade » propose une information organisée par thématiques métier. Par ailleurs, Pléiade donne accès aux applications et services associés au profil de l'utilisateur. Des espaces collaboratifs sont mis à disposition.</p>
@mélouvert	Accès à la messagerie@ac-lyon.fr
Portail « Arena » permet d'accéder à différents onglets	<ul style="list-style-type: none"> • Scolarité du second degré • Examens et concours <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestion des intervenants et missions (« IMAG'IM ») • Gestion des personnels <ul style="list-style-type: none"> ➤ « Gaïa » ➤ « I-prof » enseignant ➤ Déplacements temporaires (« DT ») • Enquêtes et pilotage (pour certains personnels) : logiciels aux accès restreints • Formation et ressources <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plateforme de formation « m@gistère » ➤ Plateforme collaborative : L'application « Tribu » est ouverte à tous les utilisateurs qui sont invités à s'y exprimer librement dans le respect des opinions et des droits de chacun. Le propriétaire d'espace doit obligatoirement être un agent titulaire du MEN et posséder une adresse mail en prénom.nom@ac-académie.fr ou prénom.nom@education.gouv.fr valide. ➤ Plateforme de classes virtuelles • Intranet, référentiels et outils <ul style="list-style-type: none"> ➤ Annuaire académique ➤ Echange de fichiers volumineux (« EFIVOL ») par courriel ➤ Planificateur de réunions (« Doodal ») ➤ Registres de santé et de sécurité au travail • Support et assistance
Espaces partagés	Espace de partage de données lié aux droits d'accès attribués en fonction des missions.
Annuaire	Annuaire des différents services du rectorat.
Catalogues des services	Offre numérique des services de la DSI du rectorat concernant l'environnement de travail, l'authentification et les accès, la communication et la collaboration,

Références bibliographiques:

1. Rapport du CAS (Conseil d'Analyse Stratégique) de février 2012.
2. Article L-4121.1 du Code du Travail.
3. Guide de l'ORS (Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises) d'octobre 2011, « *Pour un meilleur usage de la messagerie électronique dans les entreprises* ».
4. Groupes de Travail du CHSCTD01 (6-11-2017, 12-12-2017, 05-03-2018, 14-06-2018 et 06-11-2018).
5. Rapport d'analyse de l'enquête menée par le CHSCTD01 sur l'impact des technologies numérique sur les conditions de travail des personnels de l'Education Nationale de l'Ain, 8 mars- 5 avril 2016.