

CHSCT de l'Ain

Un travail de prévention primaire:

Impact des technologies numériques sur la santé et les conditions de travail des personnels



Point de départ : la visite par le CHSCTD01
d'un collège, le 6 février 2015

Une équipe très jeune, peu de tensions en interne,
et le questionnaire préalable à la visite révèle :

**Une très grosse
utilisation
des technologies
numériques.**

**Un taux de TMS
étonnamment élevé.**

Des tensions importantes avec les usagers.
La visite établira qu'elles sont notamment
causées par l'ouverture complète des
moyens de communication numérique
pour les parents :

- utilisation fréquente de la messagerie
ac-lyon.fr pour contacter les personnels
- utilisation sans garde-fous de la
messagerie de l'ENT

Les élus en CHSCTD01 acquièrent la conviction que des risques nouveaux pour la santé, liés à l'utilisation des technologies numériques, apparaissent parmi les corps de métiers de l'Education Nationale, et que les problèmes rencontrés ne se réduisent pas uniquement aux difficultés que peuvent rencontrer certains personnels face aux changements induits.



Ils pensent que ces questions doivent être, dans une logique de prévention primaire, et dans le cadre de « l'introduction de nouvelles technologies », un champ naturel d'étude et d'analyse pour le CHSCTD01.

Le 3 mars 2015, trois élus FSU, UNSA et FO demandent au DASEN, sur la base du décret de 1982, la tenue d'une réunion spécifiquement consacrée au numérique.



Un Groupe de Travail « technologies numériques » est organisé à Bourg-en-Bresse le 15 juin 2015, en présence d'un certain nombre d'experts, dont Jean-Paul Tenant, Conseiller de Prévention académique.

Des décisions sont prises, notamment, à la demande des élus syndicaux, **de construire et d'organiser une vaste enquête en ligne, adressée à tous les personnels de l'Ain.**

Elle doit permettre de collecter des éléments d'analyse, et de recenser les divers facteurs de risques liés aux nouvelles technologies.

INVESTIGATION

Pour construire le questionnaire de l'enquête en ligne, **le CHSCTD01 s'est appuyé sur des travaux déjà existants.**

Il s'est avéré qu'aucun CHSCT ne s'était encore penché sur cette problématique.

Pour l'éducation nationale, il existait l'enquête « PROFETIC », sur les usages du numérique, mais elle n'explorait pas du tout le champ de l'impact sur la santé et sur les conditions de travail des personnels.

En revanche, le CAS (Conseil d'Analyse Stratégique) avait rédigé en février 2012, concernant le secteur privé, un rapport intitulé « l'Impact des TIC sur les conditions de travail », un autre en janvier 2013 sur les TIC dans la Fonction publique.

Le rapport du CAS met en évidence 5 principaux facteurs de risques, engendrés par les technologies numériques:

- *augmentation du rythme et de l'intensité du travail ;*
- *renforcement du contrôle de l'activité ;*
- *affaiblissement des relations interpersonnelles ou des collectifs de travail ;*
- *brouillage des frontières spatiales et temporelles entre travail et hors-travail ;*
- *surcharge informationnelle.*

INVESTIGATION

Deux phrases contenues dans la synthèse du rapport du CAS ont servi de fil rouge au travail du CHSCTD01:

- *Sont en cause non les technologies elles-mêmes mais les usages qui en sont faits.*
- *Un facteur important pénalise encore la réflexion : la prédominance d'un discours massivement promotionnel autour des TIC, synonymes de progrès, de modernité et vecteur majeur de croissance économique, reconnues comme telles par les instances nationales, européennes, mondiales, ce qui laisse peu d'espace pour une approche centrée sur leurs effets sur les utilisateurs.*

Dès le départ, la question que se pose le CHSCTD01 n'est donc pas de savoir si le numérique est positif ou négatif pour le système éducatif, **mais bien de savoir si le numérique a un impact (éventuellement négatif) sur la santé des personnels, et sur leurs conditions de travail en général.**

Et dans la réflexion, il faut accepter la contradiction que **le même outil peut avoir à la fois un effet positif et facilitateur pour ses utilisateurs, et être générateur de risques pour leur santé.**

INVESTIGATION

L'enquête en ligne du CHSCTD01 avait pour ambition de se pencher notamment (mais pas uniquement) sur les facteurs de RPS.

25 questions ont donc été élaborées lors d'un GT le 26 novembre 2015, à l'intérieur des thèmes suivants:

A Profil personnel

B Equipement, utilisation, formation

C Exigences du travail

D Exigences émotionnelles

E Autonomie et marge de manœuvre

F Rapports sociaux, relations de travail

G Sentiment de sécurité dans mon travail

H Conflits de valeur

I Problèmes physiques potentiellement liés à l'usage du numérique

J Profil d'utilisateur

INVESTIGATION

L'enquête en ligne a été conduite entre le 8 mars et le 5 avril 2016, auprès des 8 622 agents titulaires de l'Education nationale de l'Ain, quelle que soit leur catégorie.

2 622 réponses ont finalement été collectées, soit environ 30,4% des personnels.

A l'intérieur, **des panels par catégorie suffisamment importants** pour en tirer des enseignements, pour croiser les réponses à plusieurs questions, et essayer d'observer des corrélations.

Enseignant en collège ou lycée	967	Personnel de direction ou d'inspection	94
PE adjoint	499	Personnels adm. de catégorie B	76
Personnel d'éducation et de vie sco.	195	Personnels adm. de catégorie A	75
PE directeurs	154	PE hors la classe	54
Enseignant en LP	134	CPE	41
Personnel adm. de catégorie C	108	Personnels de documentation	19
Personnel social, santé ou orientation	94	Autre personnel et Nspp	54

ANALYSE

Un « rapport d'analyse » des résultats de l'enquête est réalisé par les élus de la FSU en CHSCTD01, présenté et adopté lors d'un CHSCT spécifiquement dédié au thème du numérique, le 20 juin 2016.

Ce rapport est depuis en ligne sur le site de la DSDEN01.

Ce rapport confirme, pour les personnels de l'Education nationale de l'Ain, les différentes sources de RPS identifiées par le rapport du CAS de 2012.

Il réserve également quelques surprises, et permet de lister d'autres facteurs de risques.

De façon surprenante, l'enquête montre que les plus gros utilisateurs du numérique dans le cadre de leur travail sont... les plus de 40 ans.

L'enquête semble montrer une corrélation entre certains problèmes physiques (vue, TMS) et temps devant écran, mais aussi qualité de l'ergonomie.

Les écarts sont parfois très importants entre catégories de personnels.

Les corps de métiers les plus impactés par le numérique sont ceux du 2nd degré, et parmi eux, les enseignants, mais surtout les cadres intermédiaires, notamment les chefs d'établissements.

ANALYSE

Après un période de pause, le travail d'analyse a repris au printemps 2017, avec l'arrivée de la nouvelle DASEN.

Les élus de la FSU ont publié et présenté en séance un document qui recense, catégorie par catégorie, les principaux facteurs de risques pour la santé, identifiés par l'analyse de l'enquête.

Afin d'élaborer un plan de prévention, le CHSCTD01 décide de consacrer l'année 2017-2018 à l'étude et l'analyse de trois thématiques, qui semblent les plus prégnantes:

Infobésité
(Surcharge
informationnelle)

Altération de la frontière
entre vie privée et vie
professionnelle

Besoins de formation

Lors de 3 groupes de travail, en novembre, décembre et mars, le CHSCT recense toutes les situations à risque qui s'y rattachent, en partant de l'analyse du travail réel.

1. Moment où sont reçues les informations (thème du droit à la déconnexion).

7. Identité de l'expéditeur :

- Si supérieur hiérarchique, charge mentale supplémentaire liée au lien de subordination, amplifié par le sentiment d'urgence ;
- Si usager, sentiment de pression extérieure.

Infobésité (Submersion d'informations numériques)
« *Excès d'informations reçues par une personne qu'elle ne peut traiter ou supporter sans porter préjudice à elle-même ou à son activité.* »

6. Multiplicité des sources de messages

(messageries pro, ENT, « Pronote », i-prof, intranet...).

2. Rythme (fréquence) des messages reçus.

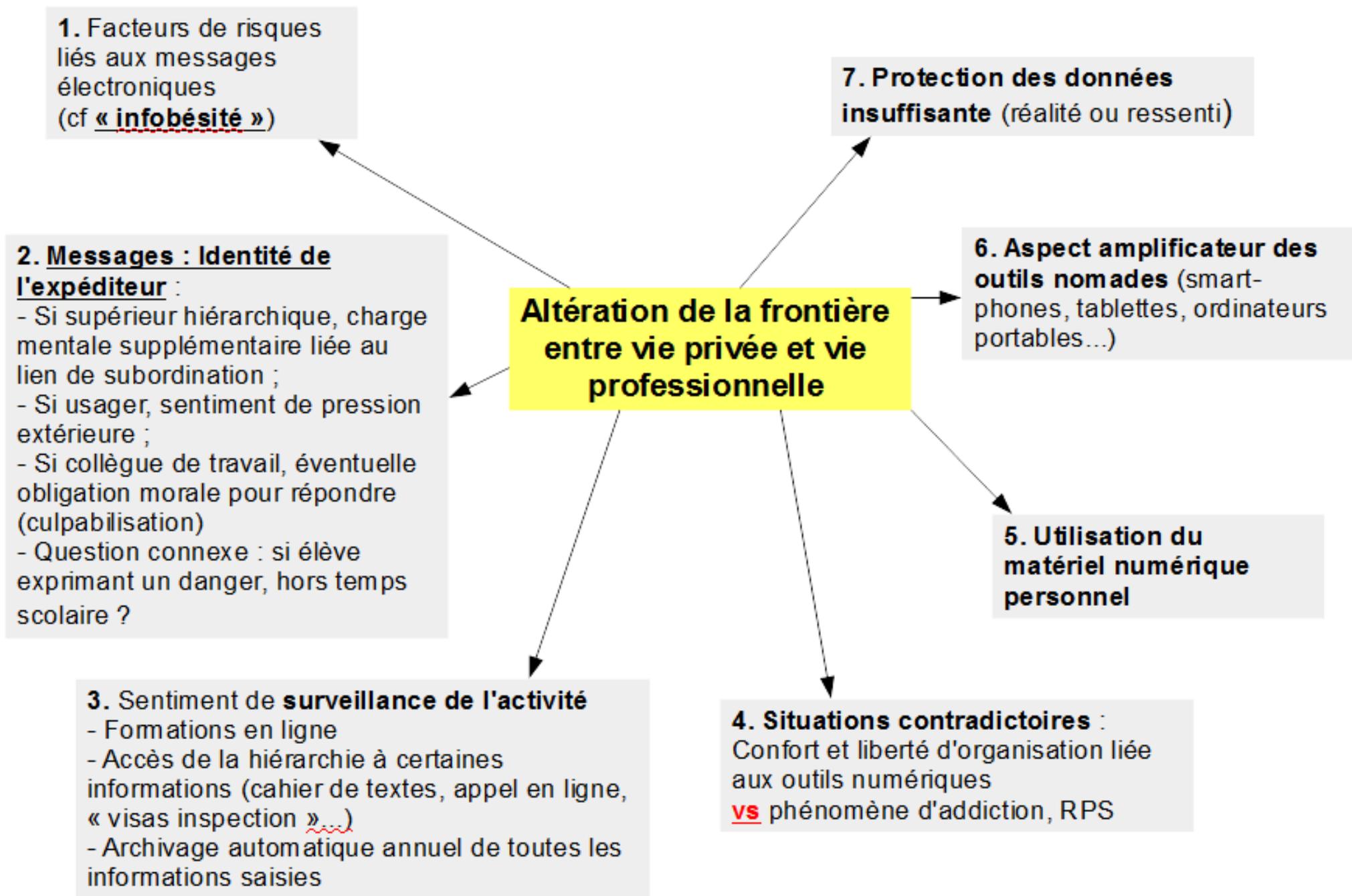
3. Densité des messages reçus

(quantité d'informations, diversité des informations).

5. Qualité des messages reçus.

4. Urgence
induite par l'outil

Agir sur l'un peut dégrader l'autre, et vice-versa.



1. Formation à des outils numériques pédagogiques

6. Formation à l'ergonomie et aux postures, dans le cadre du travail sur écran

Formation

5. Formation des chefs de service à l'utilisation des moyens de communication numériques (et à leur impact potentiel en termes de RPS)

2. Formation aux outils numériques « courants » (dont messagerie électronique) : fonctionnement, aspects juridiques, confidentialité...

3. Problématique spécifique de la formation « en ligne » (m@gistère, MOOC...)

4. Formation aux RPS liés au numérique (phénomène d'addiction notamment)

Elaboration de mesures de prévention

Lors de 2 groupes de travail, en juin et novembre 2018, dans une logique de prévention primaire, **le CHSCTD01 a réalisé deux documents**, en s'appuyant sur divers travaux, notamment un guide de l'ORSE (Observatoire de la responsabilité Sociétale des Entreprises):

Un « **Guide de prévention sur l'utilisation des nouvelles technologies, pour réduire les risques et améliorer les conditions de travail** ».

Il est destiné à tous les personnels de l'éducation nationale.

Il recense tous les facteurs de risques, et formule des pistes d'amélioration pour, à la source, éliminer ou réduire ces risques.

« 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

Une des propositions est la réunion, dans les établissements, **de collectifs de travail**, en lien avec le DUER, par exemple.

De façon complémentaire, et en cohérence avec le guide de prévention, **une liste de 5 propositions d'amélioration des boîtes professionnelles « ac-lyon.fr »**.

Travail du **CHSCTD01** sur le numérique

Identification

Investigation

Analyse

Elaboration de mesures de prévention

Diffusion auprès de tous
les personnels du guide
de prévention ???

Déploiement des mesures
de prévention???

Evaluation avec des
indicateurs de l'efficacité
des mesures???