

COMMUNICATION NUMÉRIQUE

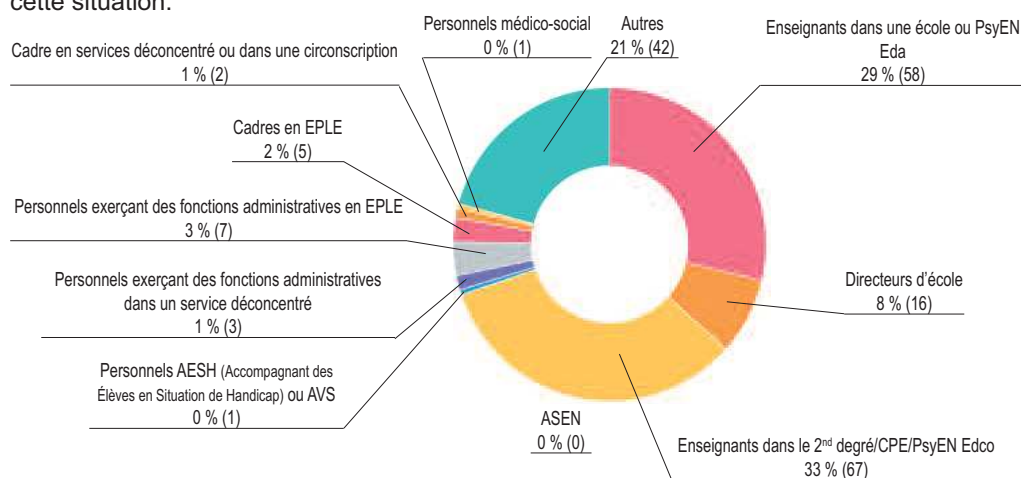
Résultats et analyses

Après plusieurs interpellations du recteur depuis 2016 lui demandant de traiter de la communication numérique et de ses conséquences sur les conditions de travail, le Sgen-CFDT Bretagne a proposé aux personnels de l'Académie de Rennes de renseigner une enquête en ligne sur ce sujet.

Plus de 200 collègues ont renseigné cette enquête. Ce n'est pas négligeable mais en deçà de nos attentes (et très en dessous du nombre de nos adhérents dans l'Éducation nationale). Nous ne pourrions donc pas interpréter les retours par catégories ou fonctions. Mais un certain nombre de faits et de ressentis apparaissent que nous utiliserons pour appuyer nos demandes d'amélioration des conditions de travail auprès du rectorat.

Des réponses de catégories de personnels très variées

Parmi les répondants, on retrouve presque toutes les catégories de personnels (enseignants du 1^{er} et du 2nd degré, PsyEN, CPE, directeurs d'écoles, personnels de direction, personnels administratifs, etc.) mais les Assistants d'Éducation sont absents et les AESH (ex-AVS) sont sous représentés. Le mode de diffusion de l'enquête explique pour partie cette situation.

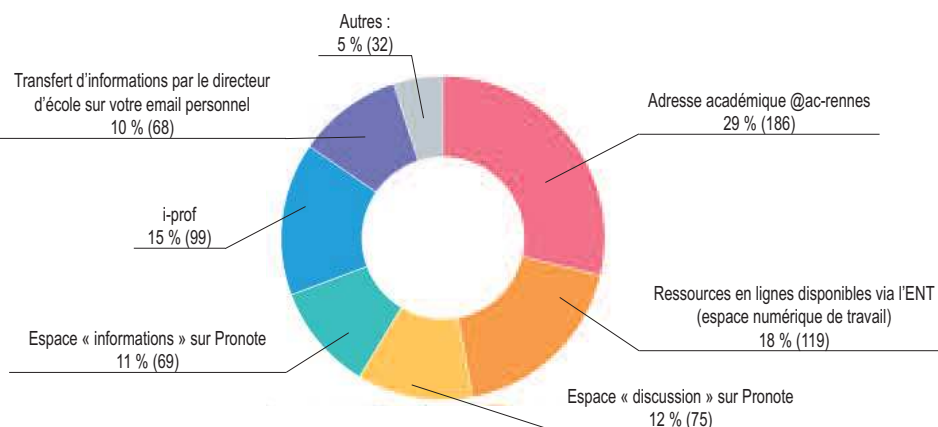


Sources d'information et conditions d'accès

Une multiplicité de sources d'informations

Nous avons identifié plusieurs sources d'informations possibles (adresse académique, i-prof, l'ENT Toutatic, etc). Les réponses pouvant être multiples il y a 648 réponses pour 202 enquêtes renseignées. Nous pouvons faire ressortir quelques éléments à commencer par le fait que les personnels accèdent en moyenne aux informations professionnelles par plus de 3 sources différentes dont pour certains collègues 3 messageries différentes... En outre 1/3 des répondants reçoivent sur leur messagerie personnelle des informations transmises par le directeur d'école ou le chef de service.

Il est à noter que les problèmes de débit pour accéder aux informations professionnelles sont rares mais pas complètement marginaux (près de 10 % des réponses).



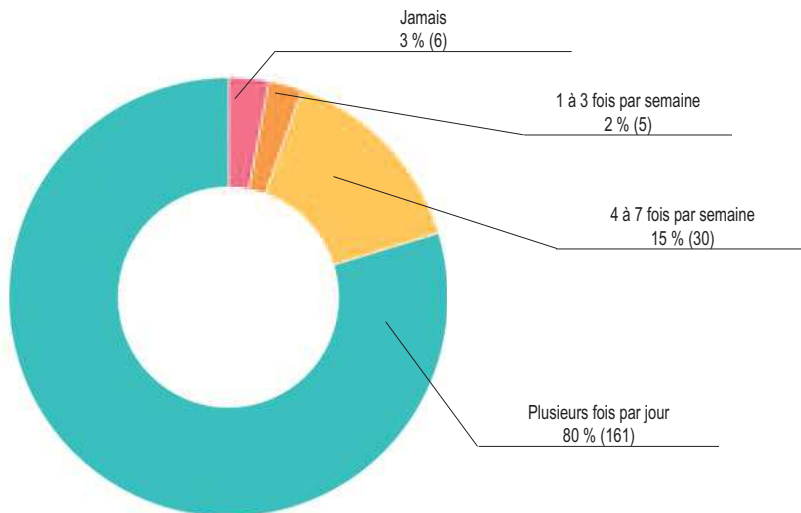
DROIT À LA DÉCONNEXION



Une consultation très régulière

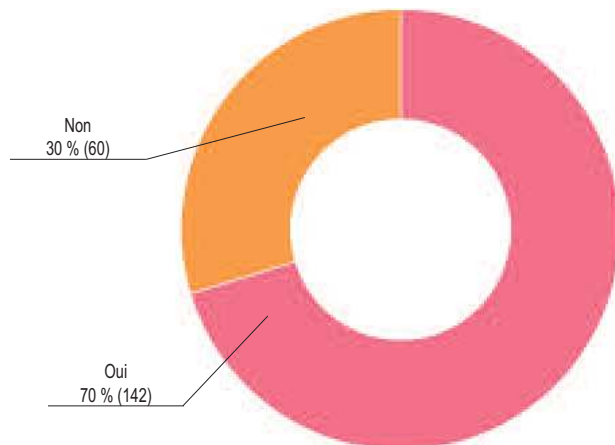
Concernant la fréquence de consultation des informations professionnelles elle est très régulière puisque 95 % des réponses font état d'une moyenne de plus d'une consultation quotidienne, 80 % consultant plusieurs fois par jour ces sources d'informations. Ces informations sont lues pour plus des 3/4 des répondants au fil de la journée plutôt qu'en bloquant des moments de façon régulière dans la journée (ou en début ou fin de journée). Ce type de consultation au fil de l'eau est un élément qui génère une perte d'efficacité et de la fatigue intellectuelle. Il est la conséquence directe du flux d'informations non régulé produit par les différents services du Rectorat, des DSDEN, des circonscriptions, etc.

Combien de fois par semaine consultez-vous votre messagerie professionnelle ou le support mettant à votre disposition des informations dématérialisées ?



Un flux continu d'informations qui empêche de distinguer vie professionnelle et vie privée

Avez-vous déjà reçu des informations à caractère professionnel après 18 heures et avant 8 heures du matin, ou pendant le week-end ?



La dématérialisation des informations liées à la numérisation a pour conséquence concrète le brouillage de la frontière entre vie privée et vie professionnelle. Ainsi 70 % des répondants ont déjà reçu des informations à caractère professionnel le week-end ou après 18h00 et avant 8h00 le matin. Dans 22 % des cas l'expéditeur était un-e supérieur-e.

Une surcharge d'information

Des messages nombreux et souvent inutiles

Sur les messages eux-mêmes 81 % des répondants reçoivent au moins un message par jour qui ne les concerne pas (16 % des répondants en reçoivent plus de 10 par jour ne les concernant pas). Quant aux messages qui concernent les collègues, 38 % des répondants estiment que plus de la moitié de leurs messages auraient pu être aussi bien ou mieux traités par un échange direct avec l'expéditeur...

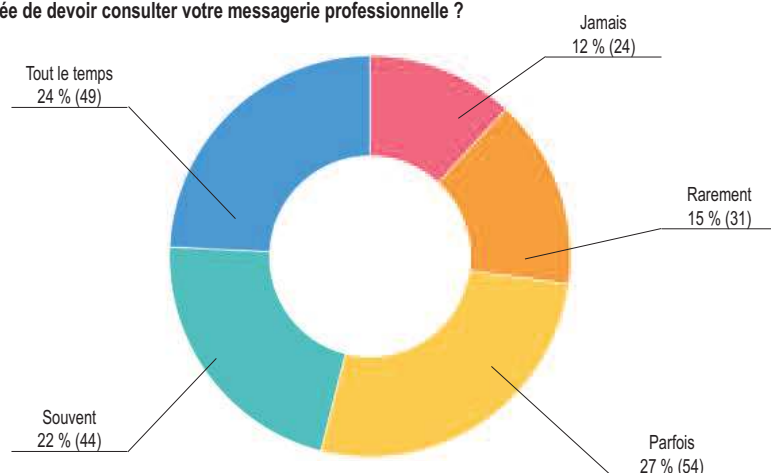
Trop de publicité sur les boîtes fonctionnelles (messageries des écoles, des circonscriptions, des établissements...)

Les collègues amenés à gérer des boîtes fonctionnelles indiquent pour 58 % d'entre eux qu'ils reçoivent trop de publicité et pour 62 % d'entre eux que cette publicité les gêne dans le traitement des informations reçues.

Une communication qui génère du stress

46 % des collègues ayant répondu à notre enquête indiquent ressentir « souvent » ou « tout le temps » du stress à l'idée de consulter leur messagerie professionnelle. C'est considérable d'autant plus que 27 % en ressentent aussi « parfois ». Le principal élément générateur de stress est la quantité de message pour 47 % des répondants, suivent le contenu des messages (25%) et l'idée de devoir y répondre rapidement (18%).

Vous est-il arrivé de ressentir du stress, de l'anxiété à l'idée de devoir consulter votre messagerie professionnelle ?



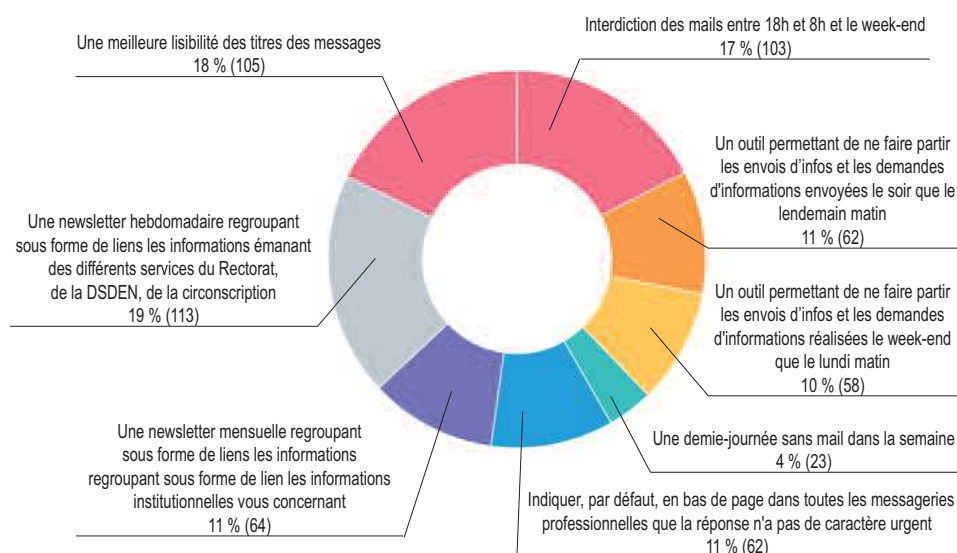
Quelles solutions ?

8 propositions étaient faites aux collègues pour améliorer la situation.

Les trois propositions qui recueillent le plus d'avis favorables sont les suivantes :

- pour 56 % des répondants : une newsletter hebdomadaire regroupant les informations émanant des différents services du rectorat, de la DSDEN, de la circonscription... (Par ailleurs 32 % des collègues sont favorables aussi, ou à la place, à une newsletter mensuelle regroupant les informations les concernant)
- pour 52 % des répondants : une meilleure lisibilité des titres de messages
- pour 51 % des répondants : une interdiction des courriels entre 18h00 et 8h00 le matin ainsi que le week-end.

Quelle(e) règle(s) d'usage de la(des) messagerie(s) professionnelle(s) vous sembla(ien)t pertinente(s) pour améliorer vos conditions de travail ?



Organiser, limiter, mieux cibler

Le bilan que l'on peut tirer de cette enquête est qu'il est urgent que notre employeur, ici le Rectorat de l'Académie de Rennes, tienne compte de ces éléments pour modifier son organisation et celle de ses services afin de réduire le stress, la perte de temps et la charge mentale générée par le passage impensé d'un type de communication (papier) à un autre (numérisée).

- ➔ Il faut clairement qu'il organise les envois et la diffusion d'informations de façon à limiter les supports et réduire la quantité d'envois.
- ➔ Il faut aussi qu'il fasse en sorte qu'une séparation soit assurée entre vie privée et vie professionnelle, qu'il assure donc le droit à la déconnexion.
- ➔ Il faut enfin qu'il fasse en sorte que les messages soient mieux ciblés et que le récepteur ait accès à un titre de message explicite.

Le Sgen-CFDT Bretagne portera ces revendications auprès du Rectorat dans les semaines et les mois à venir.

GAËL LE FLOC'H, ÉLU DES PERSONNELS DE L'ACADÉMIE DE RENNES AU COMITÉ TECHNIQUE ACADÉMIQUE (CTA)