



Bonjour et bienvenue

Enjeux et risques liés aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Ministère de la Culture et de la Communication - CHSCTM

- Guillaume DORLEANS -

Objectifs de la formation

- ❖ Connaître le rôle du CHSCT concernant les enjeux et les risques liés aux TIC
- ❖ Pouvoir établir des liens entre TIC, conditions de travail et risques vécus par les agents
- ❖ Savoir comment intervenir pour corriger ou prévenir les situations

Organisation de la formation

Horaires :

- ✓ 1^{er} jour : 9H15 – 17H
- ✓ 2^{ème} jour : 9H15 – 17H

} Pause matin, pause après-midi
Pause déjeuner (1H30 environ)

A quoi pensez-vous lorsque l'on vous dit « TIC ? »



- PHOTO-LANGAGE
- Chacun des participants choisit une photo pour illustrer sa pensée
- Chacun des participants expose au groupe son choix



Plan de la formation

1. Le cadre réglementaire et le rôle du CHSCT
2. Les connaissances générales sur les TIC
3. Les enjeux et risques liés aux TIC
4. Les solutions pour réduire les risques
 - 4.1 La prévention primaire
 - 4.2 La correction des situations
 - 4.3 Le suivi

Plan de la formation

1. Le cadre réglementaire et le rôle du CHSCT
2. Connaissances générales sur les TIC
3. Enjeux et risques liés aux TIC
4. Les solutions pour réduire les risque
 - 4.1 la prévention primaire
 - 4.2 la correction des situations
 - 4.3 Le suivi

Le cadre réglementaire :

De l'hygiène-sécurité à la santé-sécurité au travail

M. MASSE (2013)

■ L'histoire :

- Le protocole sur l'hygiène, la sécurité et la médecine dans la fonction publique de l'Etat (1994)
 - **Des catalyseurs :**
 - ✓ La révision générale des politiques publiques (2007)
 - ✓ Les accords de Bercy (2008)
 - **Des cristallisations :**
 - ✓ L'accord (20/11/2009) sur la santé-sécurité au travail dans les 3 versants de la fonction publique
 - ✓ Un nouveau cadre législatif et réglementaire
 - **Une dynamique individuelle et collective des partenaires sociaux :**
 - ✓ L'accompagnement du guide de prévention des RPS
 - **Un pilotage :**
 - ✓ La Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP)

Le cadre réglementaire :

Des RPS à la qualité de vie au travail

M. MASSE (2013)

- **Le public :**
 - 3 versants de la fonction publique
 - 5.2 millions d'agents concernés
 - Les 3 employeurs publics et toutes les organisations syndicales
- **Le cadre :**
 - ✓ Exemplarité des employeurs
 - ✓ Amélioration des conditions de travail
- **Les objectifs :**
 - ✓ Poursuivre la dynamique SST initiée avec l'accord 2009
 - ✓ Étendre l'approche : vers QVT (ANI du 19 juin 2013)
- **La méthode :**
 - ✓ Finalisation d'un accord-cadre RPS (22/10/2013)
 - ✓ Concertation/négociation sur l'ensemble de la SST

Le cadre réglementaire

Les principaux textes

■ Pour la fonction publique :

- Décret n°82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène, la sécurité et la prévention médicale dans la fonction publique
 - Décret n° 2011-774 du 28 juin 2011
 - Circulaire du 09 août 2011
 - Circulaire du 09 novembre 2011
 - Décret n° 2013-451 du 31 mai 2013
- LOI n° 2010-751 du 5 juillet 2010 relative à la rénovation du dialogue social et comportant diverses dispositions relatives à la fonction publique
 - Circulaire du 22 juin 2011
- Décret n° 2011-184 du 15 février 2011 relatif aux comités techniques dans les administrations et les établissements publics de l'Etat
 - Circulaire du 22 avril 2011
 - Décret n° 2011-2102 du 30 décembre 2011
 - Circulaire 31 décembre 2012
 - Circulaire du 05 janvier 2012
- Circulaire du 22 juin 2011 qui a pour objet de préciser les modalités d'application des dispositions relatives à la négociation au sein des trois versants de la fonction publique

Le cadre réglementaire

Les principaux textes

■ Pour le MCC :

- La loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale, applicable à la Fonction Publique a introduit les notions de protection de la santé mentale et de harcèlement moral
 - Circulaire n° 2005/013 du 13 juillet 2005
 - Circulaire n°2009/008 du 04 juin 2009
- Note IGAC de décembre 2009 sur les *Conséquences de la réforme des DRAC sur l'organisation de la politique de prévention des risques professionnels et de protection de la santé dans les services déconcentrés*
 - Note du 1^{er} mars 2010 à l'attention des Directeurs des DRAC
- Note du 14 décembre 2012 relative à la Charte Courriels du MCC
- Note du 26 décembre 2013 relative à l'articulation des compétences des CT et CHSCT
- Note du 31 décembre 2013 et programme National de prévention des risques professionnels pour l'année 2014
 - Présentation du protocole d'accord cadre du 22 octobre 2013
 - Élaborer un plan d'actions / intégrer les RPS dans le DUERP pour favoriser la prévention primaire
 - Rencontre des membres du CHSCTM avec Christophe DEJOURS sur les indicateurs d'activité et l'évaluation
- Document relatif aux visites de délégation des CHSCT

Le rôle et la responsabilité des acteurs clés

Décret 28/06/2011

Les CT : - examinent les questions dont ils sont saisis par les CHSCT

- reçoivent communication du rapport annuel et du programme annuel de prévention des risques professionnels

Les médecins de prévention et leurs équipes pluridisciplinaires réalisent :

- des actions sur le milieu professionnel : conseils, analyses, propositions, informations
- la surveillance médicale des agents

Les inspecteurs santé et sécurité au travail :

- contrôlent les conditions d'application de la réglementation pour les domaines de la santé et de la sécurité
- conseillent et formulent des propositions au chef de service pour sa mise en œuvre et son respect

Les assistants et les conseillers de prévention assistent et conseillent le chef de

- service :
- dans la démarche d'évaluation des risques
 - dans la mise en place d'une politique de prévention des risques
 - dans la mise en œuvre des règles de sécurité et d'hygiène au travail

Les chefs de service ont la charge de veiller à la sécurité et à la protection de la santé des agents placés sous leur autorité

Le rôle du CHSCT

Décret n°82-453 modifié par le décret n°2011-774 du 28 juin 2011

- Les CHSCT ont pour mission :
 - « De contribuer à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité
 - De contribuer à l'amélioration des conditions de travail [...]
 - De veiller à l'observation des prescriptions légales en ces matières »

- Ils peuvent être amenés à se prononcer, à la demande des Comités Techniques, pour apporter leur concours sur les matières relevant de leurs compétences (par exemple : l'impact sur les conditions de travail d'un projet de SI, anticipé par l'administration)

Le rôle du CHSCT (suite)

Décret n°82-453 modifié par le décret n°2011-774 du 28 juin 2011

- Attributions :
 - Promouvoir la prévention des risques professionnels
 - Suggérer toute mesure pouvant améliorer l'hygiène et la sécurité au travail
- Moyens à disposition :
 - Visite de service, dans les limites du champ de compétences et du champ géographique
 - Enquête en cas d'AT/MP
 - Droit d'alerte en cas de danger grave et imminent
 - Émet des avis « ayant vocation à être pris en compte par l'employeur pour améliorer la protection de la santé et de la sécurité et des conditions de travail »

Le rôle du CHSCT (suite)

Décret n°82-453 modifié par le décret n°2011-774 du 28 juin 2011

- Il est consulté :
 - Lors d'aménagements modifiant les conditions de travail, notamment toute transformation importante « des postes de travail découlant d'une modification de l'outillage, d'un changement de produit ou de l'organisation du travail, [...] des cadences et des normes de productivité »
 - Sur les projets importants d'introduction de nouvelles technologies
 - Lors de l'introduction effective des TIC
 - Sur des mesures générales « en vue de faciliter la mise, la remise ou le maintien au travail » des personnes en situation de handicap

Les autres acteurs possibles

- Le **groupe de prévention des RPS** au MCC (validé par le Secrétaire Général lors du CHSCTM du 12 janvier 2010):
 - Objectif = ne plus laisser de situations en souffrance : les identifier, proposer des solutions et accompagner la mise en place des préconisations

- ? L'Inspection **Générale des Affaires Culturelles** : ses missions traditionnelles peuvent être regroupées selon trois grandes catégories

Les acteurs spécifiques aux TIC

- L'Agence pour l'Informatique Financière de l'État (**AIFE**)
- Direction Interministérielle des **S**ystèmes d'Information et de **C**ommunication (**DISIC**)
- **S**ous-Direction des **S**ystèmes d'Information (**SDSI**)
- Le **D**épartement de la **S**tratégie et de la **M**odernisation (**DSM**)

Activité : les acteurs clés

- Mais plus concrètement dans la prévention des risques liés aux TIC... qui fait quoi ?
- Il y a-t-il des difficultés dans la communication ou dans la coordination entre acteurs ?
- Quelles sont les coopérations possibles entre les différents acteurs ?

Les principes de la prévention des risques

- Article L. 4121-2 du Code du travail définit les principes généraux de la prévention qui incombent à tous les employeurs, établissements publics compris :
 1. Éviter les risques
 2. Évaluer les risques qui ne peuvent être évités
 3. Combattre le risque à la source
 4. Adapter le travail à l'Homme
 5. Tenir compte de l'état de l'évolution de la technique
 6. Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas (ou moins) dangereux
 7. Planifier la prévention
 8. Prendre des mesures de protection collective
 9. Donner des instructions appropriées aux travailleurs

Les principes de la prévention des risques

- Les 3 niveaux de prévention :
 1. **Primaire** : actions préventives, supprimer l'origine du risque
 - Groupe de travail sur l'implémentation d'un logiciel
 2. **Secondaire** : actions correctives ou protectives, agir sur les difficultés actuelles
 - Visites et enquêtes du CHSCT suite à des plaintes d'agents
 3. **Tertiaire** : actions curatives, accompagner les individus à réduire les impacts subis suite à l'exposition au risque
 - Réunion d'un collectif de travail suite à une tentative de suicide au sein de l'équipe

- Les 3 niveaux sont complémentaires. Dans tous les cas, le niveau primaire doit être privilégié. Des enseignements peuvent être tirés des actions de prévention secondaires et tertiaires pour agir à un niveau primaire

1. Le cadre réglementaire et la place du CHSCT
- 2. Les connaissances générales sur les TIC**
3. les enjeux et risques liés aux TIC
4. Les solutions pour réduire les risques
 - 4.1 La prévention primaire
 - 4.2 La correction des situations
 - 4.3 Le suivi

Les TIC

- Définition :

Outils permettant d'agir sur des données dématérialisées

- Question : TIC ou NTIC ?

Les TIC : l'information

- L'information :

→ c'est à la fois le message transmis et le code grâce auquel il est transmis

→ le signifiant et le signifié

→ l'information est « codée »

→ information = données + contexte

Les TIC : la communication

- La communication :

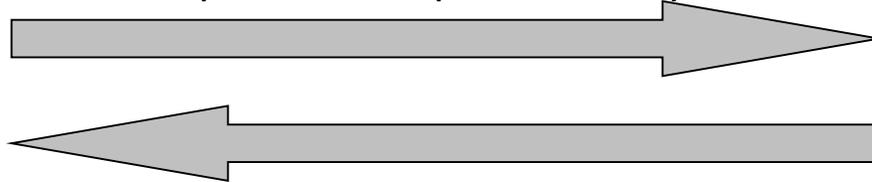
Quels sont les principes de base de la communication ?

4 éléments indispensables

Un émetteur
qui fonctionne

Un récepteur qui
entende ou écoute

Un message émis
qui soit clair pour le récepteur



Un message reçu qui
témoigne de l'état
d'écoute

L'origine de l'arrivée des TIC dans le monde du travail

- Quels sont les phénomènes amenant les TIC dans les administrations publiques ?

Réflexion individuelle puis partage en groupe complet.

- Les agents, que vous représentez, ont-ils conscience de ces origines ?

L'origine de l'arrivée des TIC dans le monde du travail

- La performance des technologies qui s'améliore constamment (la loi de Moor)
- Les applications de plus en plus nombreuses (« magasins » d'applications)
- Les logiciels de plus en plus fonctionnels et utilisables facilement
- Les TIC de plus en plus adaptées au monde professionnel (bureautique)
- Les TIC grand-public qui entrent dans le milieu professionnel (tablette, agenda en ligne)
- La demande des citoyens d'interagir avec leur administration grâce à ces nouveaux outils (mon.service-public.fr)
- ...

Les catégories de TIC

- Citez quelques TIC que vous utilisez dans votre travail
- Le but de cet échange est de pouvoir identifier les difficultés que vous pouvez vivre avec des TIC que vous connaissez bien vécues par les agents et de mettre des mots dessus

Les catégories de TIC

- Dans quelle catégorie mettez-vous les TIC que vous avez identifiées ?
- Matériel ou Logiciel (Classement technique)
- A quoi vous servent-elles ?

Les catégories de TIC

■ Classement des usages :

- Création
 - Communication
 - Stockage
 - Accès
 - Traitement
- } de données

- Avez-vous des difficultés dans l'utilisation que vous souhaitez avoir de ces TIC ?
- Que provoquent chez vous ces difficultés ?

Pour terminer : mise en commun du vocabulaire ?

- Conception
- Réalisation
- Utilisateur final
- Interface Humain-Machine (IHM)
- Ergonomie
- Démarche de conception centrée utilisateur (CCU)
- Implémentation
- Progiciel

1. Le cadre réglementaire et la place du CHSCT
2. Les connaissances générales sur les TIC
- 3. Les enjeux et risques liés aux TIC**
4. Les solutions pour réduire les risques
 - 4.1 La prévention primaire
 - 4.2 La correction des situations
 - 4.3 Le suivi

Les enjeux des TIC

➤ Débat dirigé :

- un groupe va défendre l'idée que les TIC sont un inconvénient : elles ont des conséquences négatives !
- un groupe va défendre l'idée que les TIC sont un avantage : elles ont des conséquences positives !
- Chaque groupe prépare ses arguments et désigne un représentant
- Les 2 rapporteurs débattent

Les enjeux des TIC

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">- Sécurité des informations (systèmes d'accès contrôlés)- Traces écrites- Transmissions instantanées de données- Consultation de l'information à tout moment- Sauvegarde et stockage illimités- Organisation des données- Développement de la production d'information- Facilité du transfert des données quelque soit la distance- Traitements automatisés des données- Travail collaboratif	<ul style="list-style-type: none">- Insécurité des informations (confidentialité, intimité)- Augmentation du temps nécessaire pour effectuer une tâche, pour communiquer- Intrusion dans le quotidien- Interruption de tâches- Pression de l'immédiateté- Communication médiatisée (filtrée) et désynchronisée (changement de contexte = risque d'incompréhension)- Surplus d'information- Pannes- Dépersonnalisation des rapports avec le public- Abstraction dans le travail

Les enjeux des TIC

- **En conclusion, les TIC ont les avantages liés à leurs inconvénients et inversement.**
- Pour réduire les risques :
 - Veiller à ce qu'elles n'ajoutent pas plus de difficultés qu'elles en éliminent
 - Faire autant attention à la manière dont elles sont conçues qu'à la manière dont elles sont utilisées

Point préalable : le risque

→ Probabilité

→ Contact avec l'humain

→ Fonction des éléments de la situation de travail

Point préalable : le risque

→ Probabilité

→ Contact avec l'humain

→ Fonction des éléments de la situation de travail

→ Les TIC comme facteur de risque ou comme facteur de protection

Les individus et leurs usages des TIC

- Chaque agent est un **utilisateur** de TIC

- Profils possibles des utilisateurs :

- Utilisateurs naturels
- Utilisateurs divertis
- Réfractaires conscients
- Inquiets récalcitrants



« Aisance »

(TNS Sofres - Microsoft, 2010)

➤ Que vous inspire cette étude ?

- **Tous les utilisateurs sont confrontés** à des difficultés liés aux TIC
- Il existe des **difficultés communes à toutes les catégories**
- **Ces difficultés s'expriment différemment** pour chaque catégorie
- Elles varient aussi selon **le contexte**.

Les individus et leurs usages des TIC

- Chaque agent est un **utilisateur** de TIC
 - Profils possibles des utilisateurs :
 - Utilisateurs naturels
 - Utilisateurs divertis
 - Réfractaires conscients
 - Inquiets récalcitrants
- ↓ « Aisance »
- (TNS Sofres - Microsoft, 2010)*
- L' « aisance » des utilisateurs dépend de la TIC dans son contexte
 - Les difficultés peuvent engendrer des risques

Les individus et leurs usages des TIC

A retenir :

- Aisance = F [perception (risques/bénéfices)]
- Perception = $\Delta(\text{contexte})^2 \times (\text{histoire de la personne})$
- Perception = aisance a posteriori – aisance a priori
- Aisance a posteriori = expérience de l'utilisation en situation réelle de travail

Le **contexte** peut inclure plusieurs choses : les conditions de travail, la culture du service, **l'organisation du travail**...

L'organisation du travail

- Les TIC sont **structurantes**. « *Chorus est un système d'information très puissant qui entraîne une véritable refonte des organisations actuelles.* » (<http://www.performance-publique.budget.gouv.fr>)

A la lecture de cette affirmation, quelles sont vos réactions ?

➤ Les TIC sont-elles en accord avec l'organisation actuelle ou incitent-elles à une nouvelle organisation ?

L'organisation prévoit-elle les conséquences de l'utilisation des TIC ?

➤ Les TIC ont-elles toutes le même impact sur l'organisation ?

L'organisation du travail

- Les incidences socio-organisationnelles de l'implantation des TIC selon leur « force structurante »

**Technologies
prescriptives**

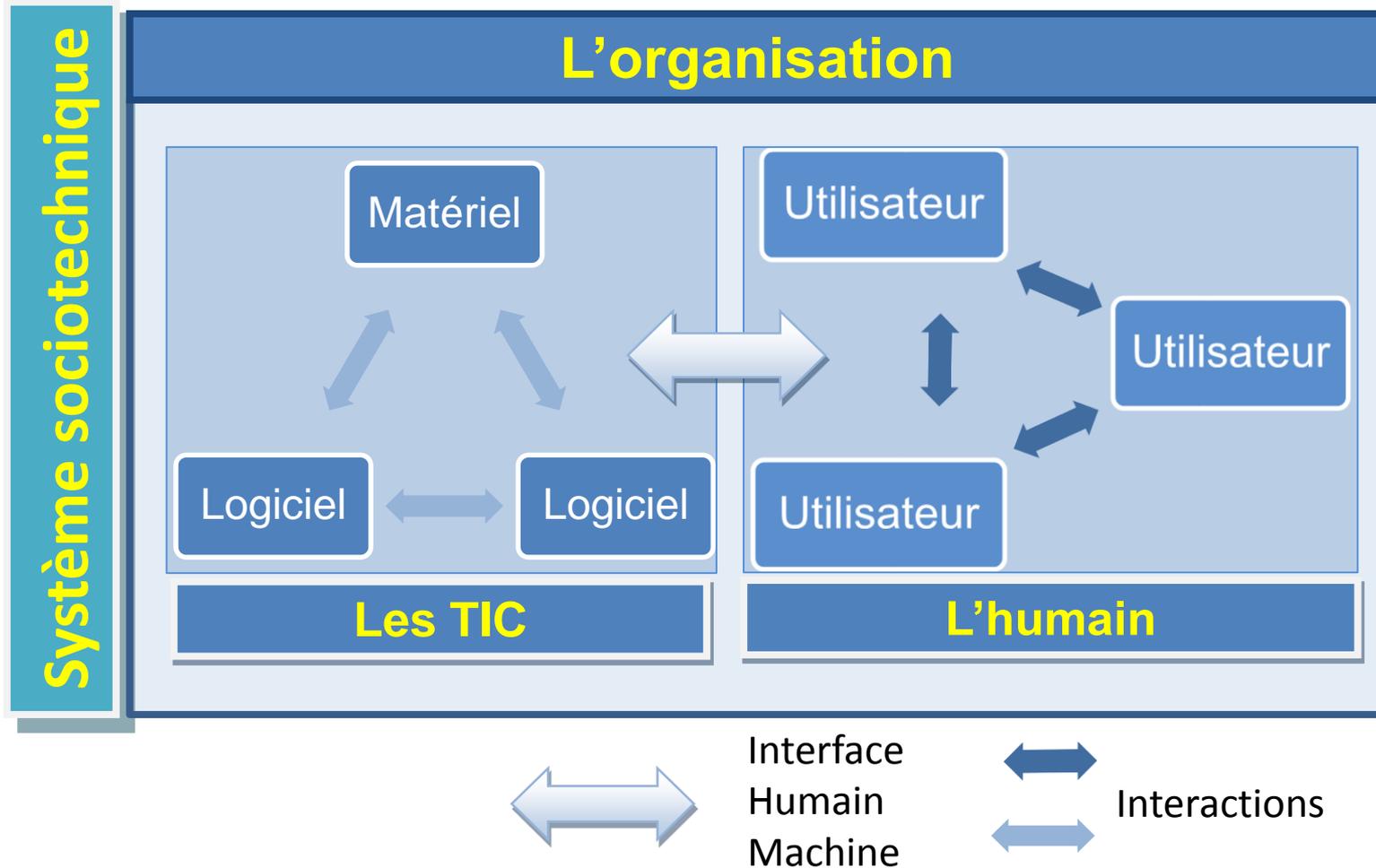
**Technologies
discrétionnaires**

**Technologies
flexibles**

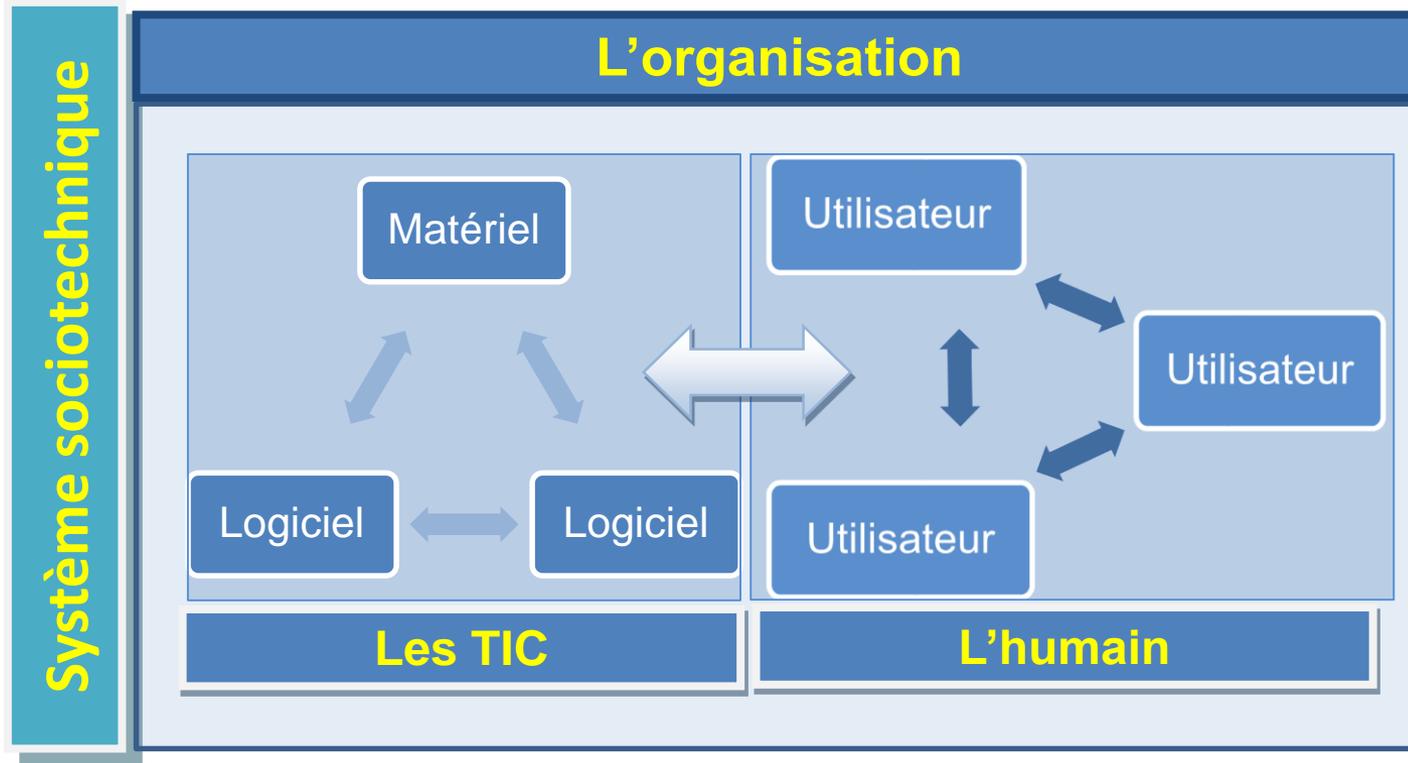
Tableau distribué à compléter en commun

Où positionnez-vous les TIC que vous avez citées ?

Le système sociotechnique



Le système sociotechnique



- On ne peut pas modifier un élément sans en modifier un autre
- En conclusion : il faut une adéquation entre tous les éléments du schéma pour réduire les risques

Prenons un peu de recul

- Échanges en sous-groupes sur des situations concrètes et difficiles vécues par les agents à cause d'une TIC
- Pour chaque sous-groupe :
 - Objectifs : sélectionner parmi les situations, **une situation repère**
 - Un rapporteur retrace la situation en détails

A ce niveau, faisons un point

- Les individus peuvent s'adapter
- Adaptation → coût + bénéfice
- Coût > Bénéfice = le risque apparaît
- Coût élevé ← adaptation trop grande ou trop longue

Les risques liés aux TIC

- Distinctions
 - Risque pour la structure versus risque pour l'agent
 - Risque physique (TMS) et RPS
- Tous les utilisateurs sont concernés
- Apparition d'un risque → TIC non adaptée au fonctionnement humain et à l'activité de travail

Les risques liés aux TIC

■ Les risques pour la santé physique

Quels risques physiques identifiez-vous concernant les TIC ?

Postures contraignantes et ports de charge : douleurs, TMS, risques liés à la charge cardiaque, fatigue musculaire, pénibilité physique...

- Lecture prolongée sur écran : fatigue oculaire par mise en jeu de manière statique des muscles oculaires, accommodations répétées et accoutumance continue
- Interface inadaptée : fatigue oculaire et saccade oculaire dues à la densité de l'affichage, la luminosité, les contrastes de couleur prononcés

Les risques liés aux TIC

- Les risques psychosociaux
 - « Risques pour la santé mentale, physique ou sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. »

(définition reprise dans le projet d'accord-cadre sur la prévention des RPS dans la fonction publique).

Les risques liés aux TIC

Les critères du Collège d'Expertise sur les RPS retenus dans le projet d'accord-cadre

Intensité du travail et Temps de travail

Conflit de valeur

Incertitude de la situation de Travail

Exigence Émotionnelle

Autonomie

Relations Sociales

Les risques liés aux TIC

- Pour chaque facteur de risque, identifiez des risques liés aux TIC que vous avez observés ou dont vous avez eu connaissance dans votre situation repère.
- Il se peut aussi qu'il y a des facteurs protecteurs.

(ne remplir que la 1^{ère} colonne)

Les risques liés aux TIC

- Quelques conséquences des TIC envisageables au niveau psychosocial
 - Dépersonnalisation de la relation entre collègues et avec l'utilisateur
 - Surcharge informationnelle
 - Perte d'autonomie
 - Mémorisation réduite des informations
 - Vitesse de lecture réduite et perte de repères dans le texte
 - Complexité des tâches virtualisées
 - Tâches supplémentaires
 - Peur de voir son emploi remplacé par une TIC
 - Dépossession de ses compétences, de son cœur de métier
 - ...

Les risques liés aux TIC

- Vidéo

- Que repérez-vous comme facteurs de risques ?
- D'où viennent ces risques : TIC ou organisation ?

- Certains risques sont conduits par les TIC

- Identifier où se situe l'élément facteur de risque → remplir le DUERP

Les risques liés aux TIC

- Certains risques sont conduits, voire renforcés, par les TIC mais ne sont pas créés par eux
- L'important est d'identifier l'élément qui est un facteur de risque et ce notamment pour remplir le DUERP

Reprenons votre situation repère

Vous avez identifié les facteurs de risques et les facteurs de protection

- Lesquels viennent réellement de l'interface ?
= Origine

1. Le cadre réglementaire et la place du CHSCT
2. Les connaissances générales sur les TIC
3. Les enjeux et risques liés aux TIC
4. Les solutions pour réduire les risques
 - 4.1 La prévention primaire
 - 4.2 La correction des situations
 - 4.3 Le suivi

Les solutions pour réduire les risques

- Des solutions ont-elles été mises en place dans votre administration vis-à-vis de votre situation repère ?
- Ces solutions ont-elles atteint leur but ?
- Quelles autres solutions semblent possibles ?

Les solutions pour réduire les risques

- Si les TIC ont un impact sur l'organisation du travail, les TIC sont aussi créés par et pour une organisation du travail
- C'est à ce niveau que la prévention primaire peut avoir lieu.

Esprit et méthode globale d'intervention

- Par quoi commence les démarches de prévention des risques liés aux TIC ?

Esprit et méthode globale d'intervention

➤ Par quoi commencent les démarches de prévention des risques liés aux TIC ?

✓ La sensibilisation des acteurs

➤ Quels acteurs peuvent ou devraient intervenir à cette étape ?

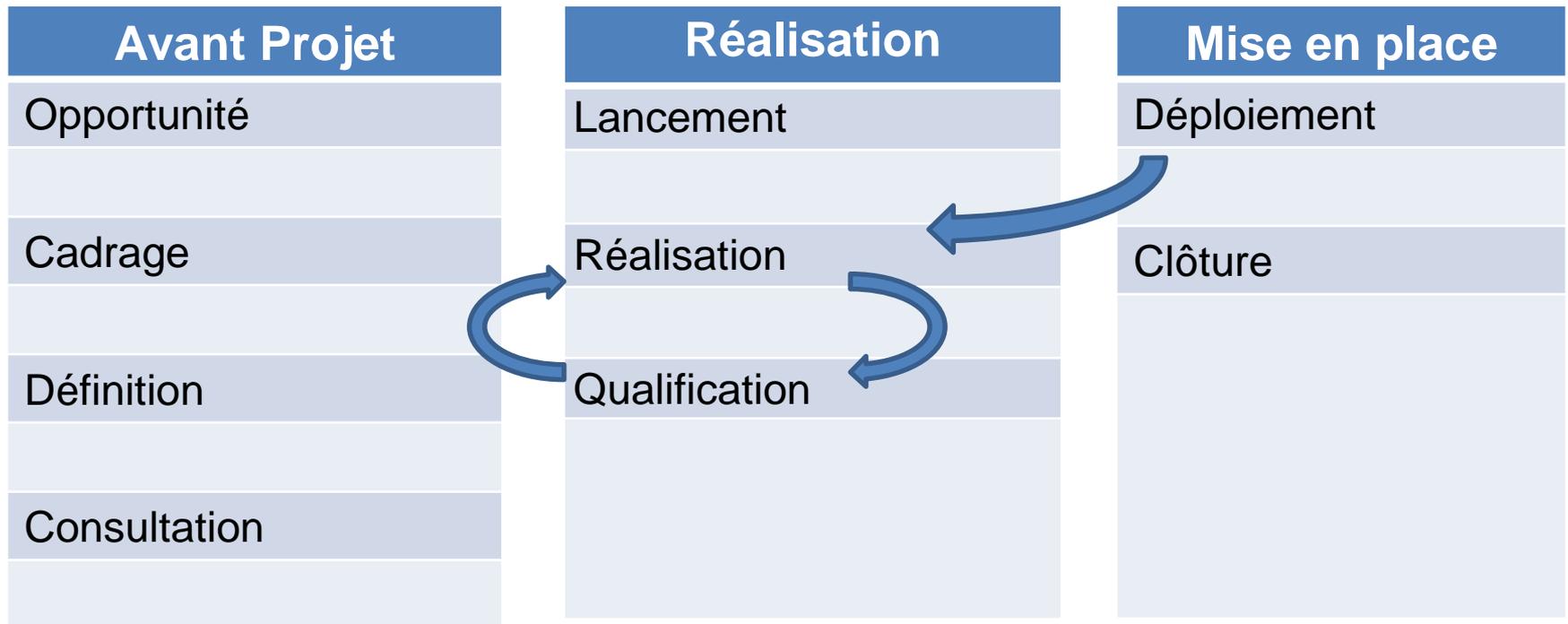
Sensibiliser les acteurs

- Pour vous, en tant qu'acteur, de la prévention, quelles sont les difficultés que vous rencontrez vis-à-vis des acteurs liés aux TIC ?
- Dans votre situation repère ?

Partager un référentiel commun

- Entre la SDSI, le Département de la Stratégie et de la Modernisation, le CHSCT et les référents utilisateurs
 - Le vocabulaire technique de la gestion de projet informatique
 - Les ressentis et les besoins des agents sur le terrain
 - Les solutions possibles ou existantes
 - Les stratégies organisationnelles décidées

La méthode de conception des TIC aux MCC : la méthode MOZART

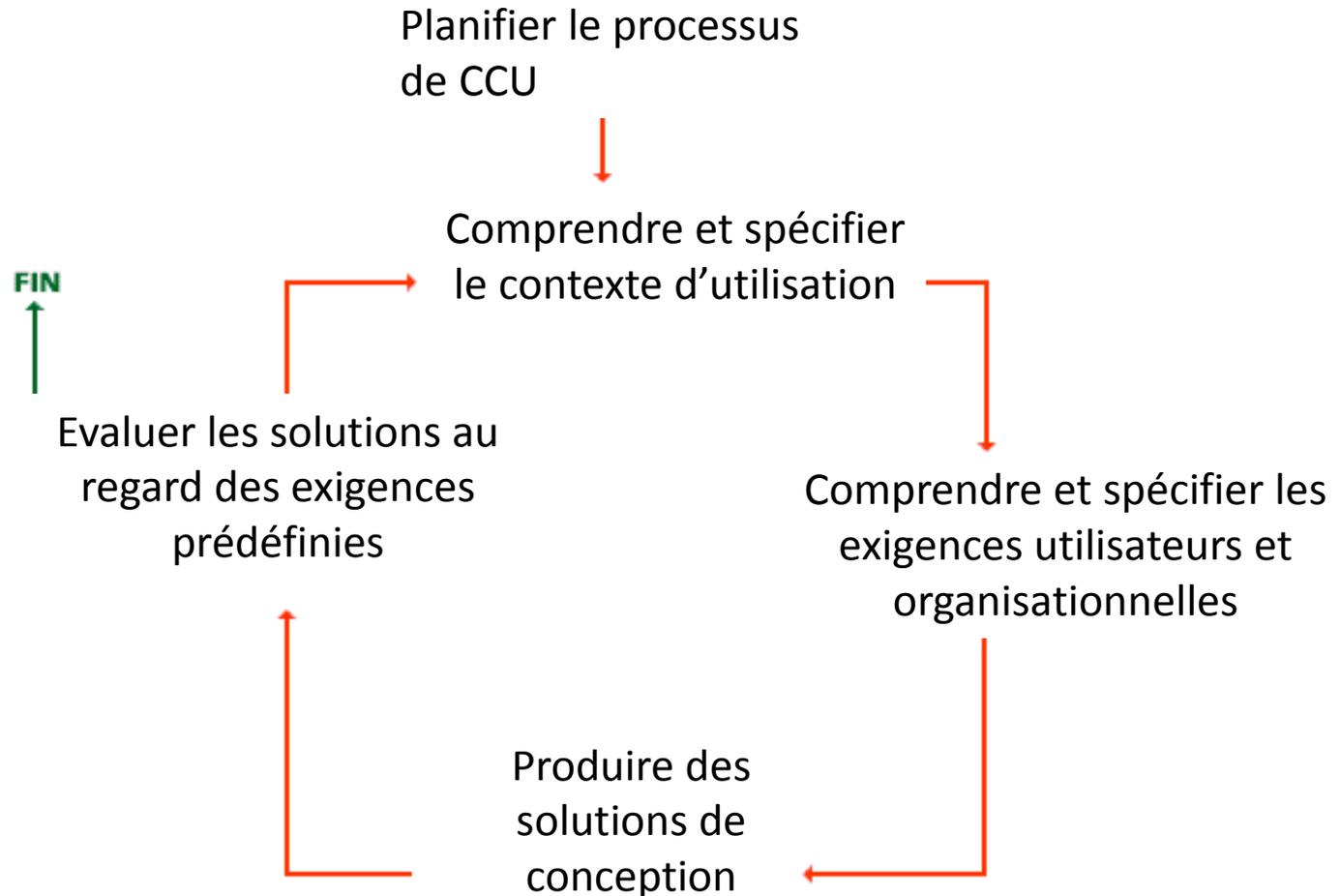


La méthode de conception des TIC aux MCC : la méthode MOZART

- A quels moments est-il opportun que le CHSCT intervienne ?
- Comment organiser les échanges entre la SDSI et le CHSCTM ?

La Conception Centrée Utilisateur

Issue de la norme ISO 13407



La Conception Centrée Utilisateur

- Quels parallèles pouvez-vous faire entre le méthode MOZART et la CCU ?

Analyser le travail des agents

- L'analyse objective du travail des agents permet de spécifier les besoins et de les inscrire sous forme de référence commune pour le CHSCT, la SDSI et les référents utilisateurs.
 - Observation des utilisateurs
 - Tests de performance du matériel
 - Analyse des incidents critiques
 - Questionnaires
 - Entretiens
 - « Penser tout haut »
 - Evaluation par expertise
 - Tests utilisateurs
 - ...

Savoir ce que l'on souhaite obtenir

Les caractéristiques d'une « bonne » TIC

- Les 4 « té » :
 - Utilité
 - Utilisabilité
 - Agréabilité
 - Valeur Ajoutée



- Evaluer l'utilisabilité :
les critères de Bastien et Scapin

➤ Application d'un critère à votre situation repère

1. Le cadre réglementaire et la place du CHSCT
2. Les connaissances générales sur les TIC
3. les enjeux et risques liés aux TIC
4. Les solutions pour réduire les risques
 - 4.1 La prévention primaire
 - 4.2 La correction des situations**
 - 4.3 Le suivi

Identifier les zones à risques

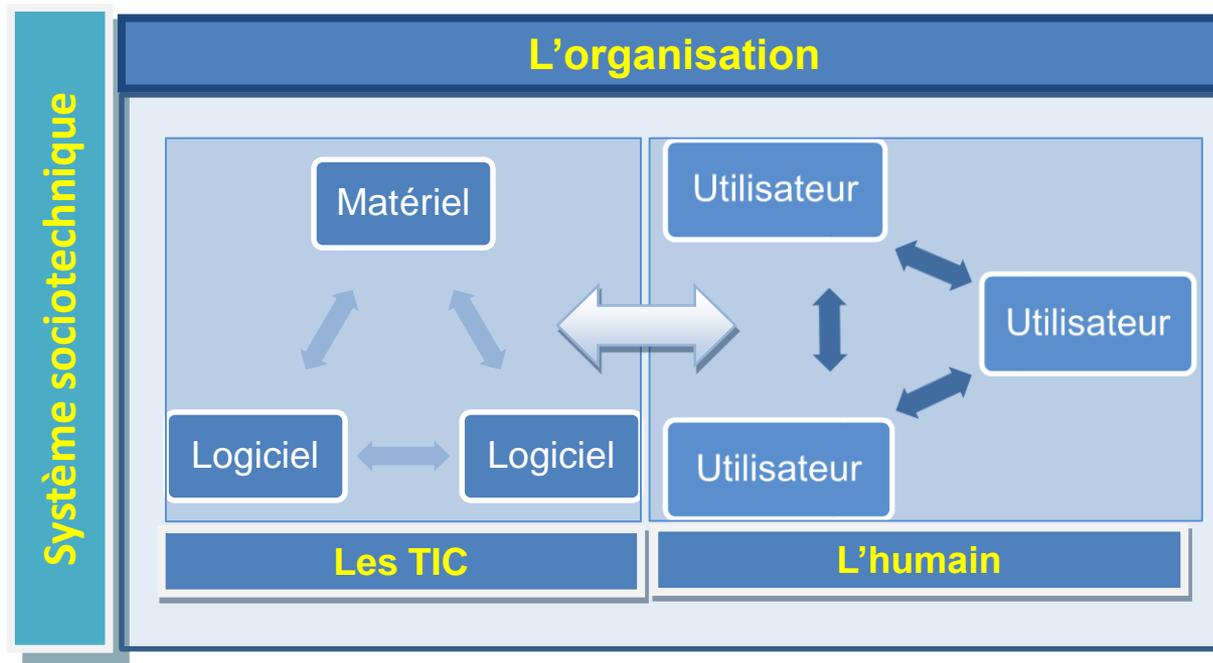
- Comment faites-vous pour connaître les difficultés des agents ?
 - Etude globale, visites sur le terrain, échanges avec les agents, rapport des médecins de prévention, compte rendu médical, étude de poste et des conditions de travail, vérifier une installation de matériel...
 - Permettre l'analyse des risques

Identifier les zones à risques

➤ Comment faites-vous pour repérer/évaluer un risque ?

- Situation durable ?
- Fréquence de contact avec la TIC ?
- Degré d'importance dans la tâche ?
- Impact sur les agents non-utilisateurs ?
- Superposition de TIC
- Instauration d'une nouvelle TIC
- Niveau de plainte
- Fréquence d'infraction et de contournement de la TIC
- Abandons d'outil – Refus d'exécution de tâches

Identifier les zones à risques



- Identifiez **les éléments sociotechniques** où se situe l'origine des risques

➤ Quels acteurs peuvent ou devraient intervenir à cette étape ?

Corriger la situation

- Faire appel aux personnes pouvant améliorer la situation
 - Cibler les éléments qui peuvent réduire le risque
 - Inventorier (lister + prioriser) les actions à mettre en place
- Quels acteurs peuvent ou devraient intervenir à cette étape ?

Les actions de correction

- Les actions vont dépendre de l'**élément sociotechnique** sur lequel on intervient
- Dans tous les cas : importance de comprendre les besoins des agents en situation réelle et de faire intervenir tous les acteurs que nous avons vus précédemment (d'où l'importance de les sensibiliser)

Le matériel et le logiciel

- L'adaptation du matériel et du logiciel aux utilisateurs
- Veiller à ce que le matériel et le logiciel soient compatibles
- Veiller à ce que les logiciels soient compatibles entre eux

Le matériel et le logiciel

But : les adapter

- Besoins humains + besoin du travail = spécifications fonctionnelles (pour la conception) puis spécifications techniques (avant l'implémentation)
- Définir ce qu'il faut faire et ce qu'il ne faut pas faire dans la TIC
- Définir ce qui est modifiable par l'utilisateur ou figé dans la TIC

Les usages personnels et les usages collectifs

But : faciliter le développement d'usages efficaces

- Favoriser l'appropriation des TIC par les agents
 - Des idées pour aider à l'appropriation ?

Les usages personnels et les usages collectifs

- Favoriser l'appropriation des TIC par les agents :
 - former les agents, en sachant qu'une interface bien conçue réduit le temps de formation
 - possibilité de personnaliser les interfaces
 - valoriser et/ou organiser les échanges entre les utilisateurs (entraide informelle)
- Être sûr que les usages personnels n'ont pas un impact négatif sur les autres utilisateurs (exemple : les courriels en masse, cf. la charte courriel)

L'organisation du travail

But : accepter qu'elle sera modifiée par les TIC et accompagner cette modification

- Prendre en compte les impacts des TIC sur l'organisation du travail et anticiper l'impact des prochaines TIC

- Adapter l'organisation pour contrôler les risques et développer les impacts positifs
 - Effectuer certaines tâches avec ou sans les TIC
 - Prévoir les cas où les TIC ne fonctionneraient pas
 - Définir les conditions et limites d'usage des TIC
 - Prévoir les conditions de travail pour utiliser la TIC

L'organisation du travail

But : accepter qu'elle sera modifiée par les TIC et accompagner cette modification

Rappel :

- Faire attention à ce que les TIC n'accentuent pas un facteur organisationnel. Dans ce cas, l'action sur les TIC sera très limitée
- D'où l'importance d'une démarche globale

1. Le cadre réglementaire et la place du CHSCT
2. Les connaissances générales sur les TIC
3. Les enjeux et risques liés aux TIC
4. Les solutions pour réduire les risques
 - 4.1 La prévention primaire
 - 4.2 La correction des situations
 - 4.3 Le suivi**

Assurer un suivi

But : Apporter des modifications régulières sous forme de processus d'amélioration continue

- Questionnaire de satisfaction ou d'expérience utilisateur
- Importance de prendre en compte toutes les dimensions de l'interaction humain-machine

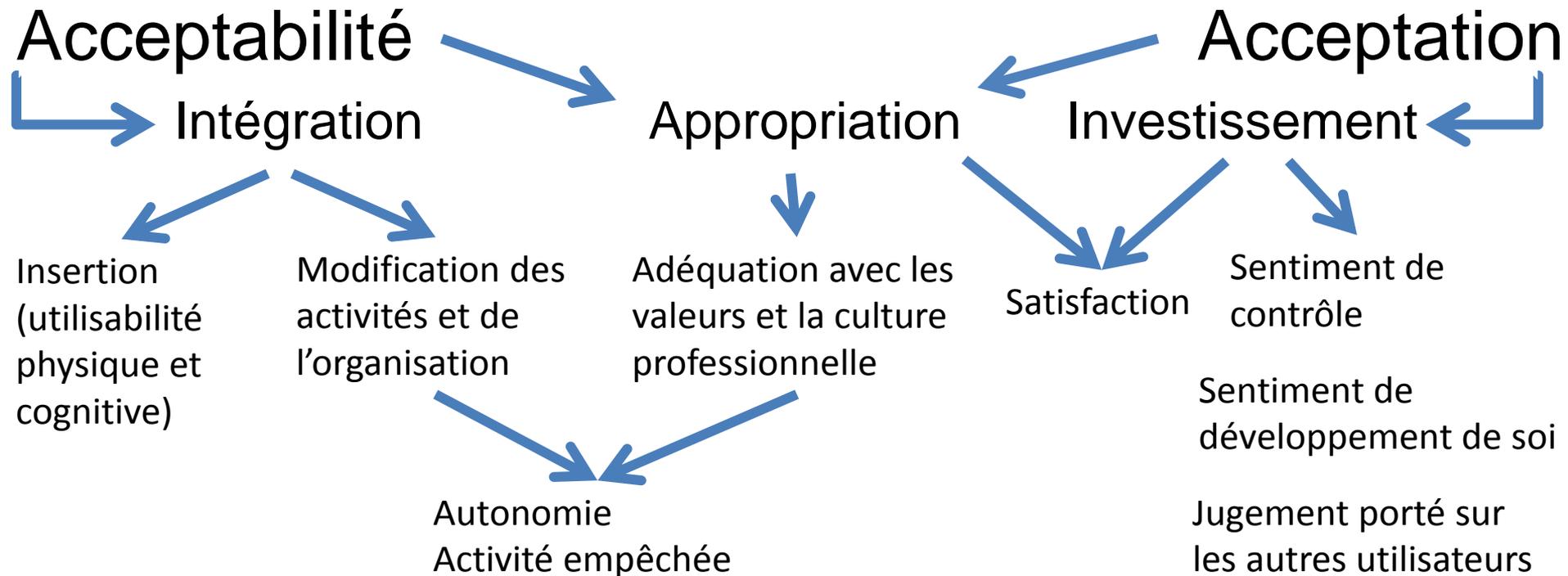
Assurer un suivi

- Imaginez en sous-groupe, les éléments à interroger dans un questionnaire de suivi
- Élaborez quelques questions
- Partagez vos questionnaires en groupe complet

Assurer un suivi – 1^{er} schéma

- Dimension personnelle
- Dimension interpersonnelle
- Dimension méta-personnelle
- Dimension trans-personnelle
- Dimension impersonnelle

Assurer un suivi – 2^{ème} schéma



La TIC est vécue comme un prolongement de soi et devient une composante de l'identité = symbiose

A ne pas oublier

- Les TIC peuvent être :
 - un facteur de risque
 - un facteur aggravant
 - une action de prévention
- Les TIC ne constituent pas forcément une catégorie spécifique dans le DUERP

En conclusion

1. Le cadre réglementaire et la place du CHSCT
2. Les connaissances générales sur les TIC
3. Les enjeux et risques liés aux TIC
4. Les solutions pour réduire les risques
 - 4.1 La prévention primaire
 - 4.2 La correction des situations
 - 4.3 Le suivi

Prenons un peu d'avance

- Qu'est-ce qui va vous amener à travailler encore plus avec de nouvelles TIC ?
- Qu'est-ce que cela va changer pour vous ?
- Comment compenser les éventuelles difficultés ?

Pour finir ...

Toujours veiller
à ce qu'une TIC
n'ajoute pas plus de difficultés
qu'elle en élimine.

QUESTIONS ?

Evaluation et Appréciation



Clôture de la formation

- Chacun donne un mot sur son ressenti par rapport à la formation
- C'est « le mot de la fin »
- Chaque mot précédemment exprimé ne peut être repris

Fin de la formation

Merci à tous pour votre attention