



Communication numérique

1) Constats sur la situation antérieure et effet du confinement :

Diverses messageries électroniques se sont succédées et même accumulées pour mettre en relation les personnels entre eux, et les personnels avec les parents et élèves. Dans bon nombre d'établissements, il n'y a pas de discussion autour de l'usage de ces outils, pas de formation, ni même d'information auprès des parents ou des professionnels. Les outils sont là, à disposition, avec le paramétrage qui leur a été laissé ou donné par on ne sait pas toujours qui (chef.fe, responsable TICE, gestionnaire ...). Les collègues découvrent ce dont ils disposent et ce qu'ils peuvent faire quand ils cherchent, ou qu'une autre personne les informe. **L'usage s'est imposé progressivement, la hiérarchie (locale, départementale ou académique) n'a établi aucune règle d'usage hormis les chartes générales d'usage des ENT ou des réseaux.**

La communication électronique entre professionnels s'est développée, mais les choix des outils utilisés restent locaux et mouvants d'une année sur l'autre, surtout en fonction des directions. La régulation du fonctionnement a été locale quelquefois en passant par des excès et des conflits. Dans ces situations floues quand le rapport de force est favorable aux personnels raisonnables, il était facile de marginaliser et corriger les usages déviants. Mais l'inverse est vrai. Un groupe peut imposer par exemple à tous l'idée qu'un mail doit être lu dans les quelques heures qui suivent et des pratiques inappropriées peuvent s'installer dans la durée.

La communication électronique avec les parents et élèves restait souvent marginale, à l'exception des mails envoyés aux directions ou aux CPE ou de pratiques particulières d'enseignants. Publicités ou informations auprès des parents et des élèves au sujet des outils étaient réduites ou inexistantes. Dans beaucoup d'établissements, seule une minorité de parents et d'élèves avait découvert et/ou avait pleinement compris le fonctionnement des messageries. Avec un nombre annuel réduit de messages, **les usages des collègues étaient très divers**. A un pôle, certains collègues répondaient à tous les messages ; à l'autre d'autres ne répondaient à aucun et pouvaient même paramétrer certains outils de manière à ne pas en recevoir. Entre les deux, des collègues répondaient à certains messages en fonction de critères qu'ils ont pu établir, en général seuls et de manière empirique : pertinence, ton, horaire. Et les modalités de réponse étaient tout aussi personnelles.

La nature des demandes était très diverse. Une bonne partie était similaire à ce qu'on peut trouver sur les carnets de correspondance. D'autres, qui y étaient rares paraissent plus fréquentes par voie électronique comme les demandes d'explications de résultat à une évaluation. Enfin, certaines demandes ou pratiques inédites sont apparues : demande d'envoi de documents ou de reproduction de page de manuel perdu ou oublié, demande d'explication d'un énoncé de devoirs à faire, demande au sujet d'un vêtement oublié par l'élève, envoi de messages en série et rapprochés pour obtenir une réponse (1 par jour, voir plus...). Même avec une quantité de messages gérables, le contenu de certains messages, leur ton et/ou le moment de la prise de connaissance pouvait ainsi susciter des crispations chez les collègues voire des réactions assez virulentes.

Avec le confinement, le nombre de parents et d'élèves à même d'utiliser les messageries mises à disposition a énormément augmenté. Les probabilités que cela devienne un usage courant sont fortes. Les difficultés qui se posaient de manière marginale risquent donc de prendre plus de place dans le quotidien des personnels, et d'autres peuvent apparaître.

2) Du point de vue du métier :

Tout d'abord, il n'existe pas de cadre, de l'employeur ou de la hiérarchie sur l'usage des messageries électroniques. L'excès de prescriptions, les prescriptions ineptes, contradictoires ou paradoxales sont nuisibles. **Mais laisser des agents sans cadre peut aussi être source de difficultés pour ces derniers.** Ensuite la diffusion lente, à très bas bruit de l'usage, sans débat, et dans une situation de charge de travail et de pressions croissantes n'a pas permis, en général, d'échanges entre personnels sur les outils et leurs pratiques. En fait, il n'y a même pas de visibilité ou de connaissance de ce que font les autres personnels.

C'est-à-dire que le professionnel ne dispose pas de ce que font les autres, ceux qui font le même métier ou des métiers différents qui rencontrent son activité (dans un établissement : enseignants, CPE, infirmière...), que ce soit pour imiter, s'inspirer, mettre à sa main ou même s'opposer.

La situation antérieure a donc amené chaque professionnel à construire une pratique en grande partie personnelle dans une relative solitude. Quel volume de travail ? Quelle fréquence est acceptable ? Quel délai de réponse ? Quelles demandes et échanges sont légitimes professionnellement ? Eventuellement, il a été possible de puiser dans des habitudes ou expériences différentes et antérieures, opérer des transferts... **Mais un certain nombre de situations sur lesquelles des militants ont pu intervenir montre que les collègues sont inégalement armés.**

3) Avantages et risque de la communication électronique :

Si des collègues investissent ce mode de communication, c'est qu'ils y voyaient des avantages comme résoudre des questions ou problèmes plus vite, éviter des rendez-vous, trouver un temps d'échange individuel, difficile à trouver en classe, avec des élèves... Dans les avantages qui sont souvent mis en avant, on se rend compte, qu'il s'agit souvent de soulager la pression temporelle qui résulte de l'intensification de travail et de la hausse des effectifs.

Quelques risques :

- Augmentation du temps de travail invisible et solitaire devant écran : augmentation du nombre de messages électroniques envoyés par les parents et les élèves, et donc augmentation du temps nécessaire pour y répondre (lecture, traitement, rédaction des réponses).
- **Augmentation de la fréquence des connections, par peur de rater une information**
- **Multiplication de malentendus, de tensions, voire de conflits avec des messages ratés, mal compris, avec la confusion oral/écrit propre aux emails...**
- Déséquilibre entre vie personnelle et vie professionnelle
- Marginalisation de la vie scolaire du fait de la multiplication des échanges directs
- Etc...