

Les risques d'exclusion numérique dans la génération internet

Deux chiffres. Seulement 9% des jeunes entre 16 et 25 ans n'utilisent internet que de manière épisodique ou pas du tout. Toutefois, 33% des jeunes de cette tranche d'âge estiment que leurs compétences en informatique sont insuffisantes par rapport aux exigences du marché du travail.

Ces données suggèrent un décalage entre, d'une part, la grande familiarité des jeunes avec internet et, d'autre part, les compétences en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) que le monde économique et les pouvoirs publics attendent d'eux.

La mise en évidence de ce décalage est une des conclusions d'une étude sur les jeunes "off-line" que la FTU vient de terminer pour le Service public fédéral Intégration sociale, dans le cadre du programme national de lutte contre la fracture numérique.

L'étude de la FTU se focalise sur les jeunes de la

tranche d'âge entre 16 et 25 ans, car c'est à la sortie de l'adolescence que les jeunes connaissent une série de transitions dans leur vie personnelle et deviennent progressivement concernés par les usages d'internet dans tous les domaines de la vie en société. C'est aussi dans cette tranche d'âge que la plupart des jeunes se construisent et partagent une culture numérique commune. Les jeunes off-line sont d'autant plus exposés à des risques de marginalisation ou d'exclusion qu'ils ne représentent qu'une



petite minorité au sein de leur génération.

Le public des jeunes entre 16 et 25 ans est très diversifié. Sur 100 jeunes dans cette tranche d'âge, on trouve 45 étudiants de

moins de vingt ans, 25 travailleurs de vingt ans et plus, 17 étudiants de vingt ans et plus, 6 chômeurs (dont un de moins de vingt ans), 3 travailleurs de moins de vingt ans et 4 jeunes qui ne sont ni au travail, ni au chômage, ni aux études.

Élargir la notion de jeune "off-line"

Il y a très peu de jeunes totalement off-line entre 16 et 25 ans: 5% selon l'enquête Statbel 2008, encore moins selon d'autres sources, comme l'Agence wallonne des télécommunications (AWT) ou le consultant en marketing InSites. Selon Statbel, la population des 16 à 24 ans inclus se répartit entre 75% d'utilisateurs assidus d'internet (plusieurs fois par semaine), 16% d'utilisateurs non assidus (moins d'une fois par semaine) et 9% de non utilisateurs ou utilisateurs épisodiques (moins d'une fois par trimestre). Il

Sommaire

Les risques d'exclusion numérique dans la génération internet	1
Le télétravail, quoi de neuf ?	4
La transmission des savoirs de santé et sécurité au travail	6

est donc opportun d'élargir la notion de jeunes off-line à ceux qui n'ont qu'une utilisation sporadique ou limitée d'internet – ceux que l'on peut qualifier de "quasiment off-line". Ces utilisateurs épisodiques ne sont cependant pas étrangers à l'univers des TIC: selon l'enquête 2008 de l'AWT, ils ont souvent un GSM multimédia et une console de jeux.

Une étude menée en Grande-Bretagne par Linvingstone et Helsper fournit quelques précisions sur le pu-

Alors que 75% des jeunes de 16-24 ans sont des utilisateurs assidus d'internet, 9% ne l'utilisent que très rarement, sans être pour autant étrangers à l'univers des TIC.

blic des utilisateurs épisodiques d'internet parmi les 16-19 ans. Ce public est composé de 38% de jeunes qui ont été contraints de réduire leur usage en raison d'une perte d'accès individuel, notamment quand ils quittent le foyer familial; 29% de jeunes qui ont réduit volontairement leur usage tout en gardant l'accès; 19% qui ont un accès mais qui ont toujours préféré un usage occasionnel; 14% qui ont toujours été contraints à un usage épisodique faute d'accès domestique. L'usage épisodique est donc volontaire pour la moitié d'entre eux, contraint pour l'autre moitié.

Même si les lieux d'utilisation d'internet par les jeunes se sont diversifiés au cours des dernières années, le domicile garde une importance primordiale. Cela signifie-t-il que les jeunes totalement ou quasiment off-line proviennent toujours de ménages off-line ? Non, mais l'organisation de la famille, particulièrement la structure de l'habitat et la ségrégation des rôles masculins et féminins, est un facteur dissuasif pour certains jeunes, notamment certaines jeunes filles.

Dans le cadre de l'étude de la FTU, des rencontres ont été organisées avec des acteurs de terrain de l'aide à la jeunesse: des animateurs de maisons de jeunes ou de maisons de quartier, des éducateurs de rue, des travailleurs sociaux, des responsables de foyers d'accueil pour jeunes en difficulté.

Ces rencontres ont révélé qu'il n'existe pas un groupe particulier de jeunes off-line, que l'on pourrait caractériser par des variables sociologiques ou démographiques, mais plutôt une grande diversité de situations de quasi-déconnexion ne concernant, chacune d'entre elles, qu'un très petit nombre de jeunes. Le rapport des parents à culture numérique contemporaine, leur perception de l'utilité d'internet et leur évaluation des risques et des avantages de l'utilisation d'internet sont considérés par les acteurs de terrain comme des facteurs explicatifs importants des situations de quasi-déconnexion des jeunes. Pour échapper au contrôle familial,



certain jeunes cherchent des subterfuges et utilisent internet à l'insu de leur environnement familial, dans d'autres lieux, mais dans des situations qui ne favorisent pas toujours leur autonomie.

Les projets d'inclusion numérique à destination des jeunes en provenance de milieux défavorisés se sont révélés rares. Un manque de sensibilisation à l'égard de cette problématique a été constaté lors des contacts pris avec les acteurs de terrain de l'aide à la jeunesse.

Tous des "natifs numériques" ?

Les jeunes entre 16 et 25 ans sont réputés appartenir à la génération des "natifs numériques", qui se sont appropriés les technologies numériques dans tous les domaines de leur vie quotidienne. Alors que de nombreuses études portent sur les usages et les risques d'internet pour les adolescents, peu d'études s'intéressent au "comportement numérique" des jeunes dans la transition entre l'adolescence et l'âge adulte, entre la formation et le marché du travail, entre le foyer familial et la vie autonome. L'accent mis sur les dangers d'internet pour les adolescents détourne quelque peu l'attention de la problématique de l'exclusion numérique chez les jeunes en transition.

La question de la fracture numérique chez les jeunes est donc plus subtile et moins apparente que chez les adultes plus âgés. Il s'agit d'examiner à la fois les disparités liées à la qualité de l'accès à internet et aux modes d'usages. La qualité de l'accès à internet peut être tributaire de l'organisation familiale, surtout chez les plus jeunes, ou de situations d'instabilité ou de précarité dans le logement ou dans l'emploi. Quant aux disparités dans les modes d'usages, elles sont liées à la capacité d'exploiter les contenus numériques et les services en ligne. Des phénomènes de segmentation des usages se créent au sein de la jeune génération, notamment entre les usages récréatifs et les usages utilitaires. Ils peuvent aussi révéler d'autres fragilités, par rapport au marché du travail par exemple.

Les différentes fonctions d'internet pour les jeunes

L'univers numérique des jeunes présente quelques caractéristiques spécifiques. Les enquêtes sur les utilisateurs d'internet font ressortir que les jeunes de 16-24 ans présentent un profil contrasté par rapport aux tranches

d'âge 25-34 ans et 35-44 ans. Si les usages de base d'internet, de même que les usages audiovisuels (musique et vidéo), sont très largement répandus chez les 16-24 ans, les usages commerciaux et utilitaires le sont moins. Les jeunes belges semblent réticents aux achats en ligne. Ils sont moins nombreux que dans les pays voisins à utiliser des services administratifs, commerciaux et de recherche d'information.

Une enquête menée en Flandre en 2005-2006 par la Jeugd Onderzoeksplatform (JOP) auprès des jeunes de 14-25 ans montre que le profil d'usages de ces jeunes n'est pas homogène. Les auteurs distinguent quatre "clusters" d'usages chez les jeunes: la fonction détente et interaction, la fonction recherche d'information, la fonction communication et la fonction commerciale et utilitaire.

- La fonction détente et interaction est préférée par les plus jeunes, majoritairement masculins, ainsi que par ceux qui ont un niveau d'instruction plus faible. La situation socioéconomique des parents a peu d'influence.
- La fonction communication, qui se distingue de la précédente par un poids moins important des blogs et des jeux, mais un poids plus important de l'utilisation des moteurs de recherche, est préférée par les plus jeunes, ayant un niveau d'instruction moyen ou élevé, dont les parents ont en général un emploi.
- La fonction recherche d'information, dans laquelle les usages audiovisuels ont un poids moins important, est préférée par des jeunes plus âgés, d'un niveau de scolarité plus élevé et dont les deux parents travaillent.
- La préférence pour la fonction commerciale et utilitaire est influencée par l'âge, le niveau d'instruction des parents et celui des jeunes.

Toutes les enquêtes montrent que chez les jeunes, le niveau de familiarité avec l'informatique et internet est élevé, mais il n'est pas homogène. L'apprentissage par la pratique et l'aide du réseau de relations sont des modalités très fréquentes d'acquisition des compétences, à côté de l'enseignement. Cependant, l'enquête Statbel 2008 indique que 36% des jeunes de 16-24 ans sont uniquement capables de réaliser des tâches élémentaires sur internet. Quel que soit leur degré de familiarité avec les TIC, ces jeunes sont 33% à considérer que leurs compétences informatiques ne sont pas suffisantes par rapport aux exigences du marché du travail.

Les recherches sur les usages d'internet par les jeunes montrent qu'internet a une fonction sociale et identitaire essentielle pour les jeunes. Cette fonction sociale et identitaire est ce qui distingue le plus les pratiques numériques des jeunes de celles des adultes. Par ailleurs, bien que les jeunes réalisent leurs recherches sur internet plus rapidement que leurs aînés, ils consacrent peu de temps à évaluer la qualité de l'information, sa pertinence et son exactitude. La culture de l'information des jeunes ne s'est pas significativement améliorée avec un accès élargi à l'informatique et à internet.

Usage et non-usage chez les jeunes: de la déconnexion au décalage

Pour les acteurs de terrain, le problème se situe dans le décalage entre l'expérience numérique des jeunes et les attentes de la société à leur égard, en matière d'usages des TIC dans la



sphère socioéconomique. Selon eux, les institutions d'enseignement et les pouvoirs publics n'ont qu'une notion imprécise des connaissances et des compétences TIC réelles des jeunes. Par ailleurs, le fait d'être jeune ne procure pas en soi d'avantages en ce qui concerne une approche plus stratégique et plus critique d'internet.

Internet a une fonction sociale et identitaire essentielle pour les jeunes de 16-25 ans. C'est ce qui les distingue le plus par rapport aux jeunes au-delà de 25 ans, pour lesquels la fonction utilitaire devient plus importante.

De plus, les compétences mobilisées d'une part, dans les usages de communication, multimédia et jeu, et d'autre part, dans les activités en ligne qui relèvent de la sphère socioéconomique, sont de nature différente. Selon nos interlocuteurs de terrain, les jeunes perçoivent ces deux catégories d'usages comme des mondes différents. Certains jeunes sont capables d'établir des passerelles entre ces deux mondes et de se sentir familiers dans les deux univers, d'autres ne le sont pas.

Le défi de l'inclusion numérique des jeunes consiste donc à construire des passerelles entre ces deux mondes et à apprendre à y faire le va-et-vient, de manière autonome. Les jeunes en situation de quasi-déconnexion ont à la fois besoin de découvrir ces passerelles et d'apprendre comment les emprunter avec succès. Ils ont besoin d'un accompagnement pour leur permettre de faire ce chemin qui, pour les plus défavorisés d'entre eux, constitue, s'ils sont seuls, un véritable parcours d'obstacles.

L'expression "fracture numérique" prend donc chez les jeunes un sens bien particulier, celui d'un décalage entre deux représentations de

La fracture numérique prend ici un sens bien particulier, celui d'un décalage entre l'univers numérique des jeunes et les attentes de la "société de l'information" à leur égard.

l'univers numérique. Ce décalage engendre un risque de marginalisation des jeunes qui se trouvent cantonnés dans le seul univers du divertissement et de la communication instantanée.

Les mesures à envisager

En passant en revue divers programmes d'action en faveur de l'inclusion numérique, en Belgique et en Europe, on se rend compte que les jeunes off-line figurent rarement parmi les préoccupations de ces programmes. Quand c'est le cas, deux groupes à risques sont identifiés: les jeunes qui ne sont ni sur le marché du travail, ni dans la formation, ainsi que ceux qui suivent un enseignement spécial.

Les acteurs de terrain formulent des suggestions. Ils partent du constat que, pour les jeunes, les TIC sont un moyen de se découvrir eux-mêmes et de découvrir les autres; toutefois, un accompagnement et un soutien adaptés sont souvent nécessaires pour les jeunes en situation de quasi-déconnexion. Pour cela, les travailleurs de l'aide à la jeunesse doivent apprendre à mieux utiliser les TIC comme outil d'expression, de communication et d'intervention sociale.

Parmi les recommandations issues de l'étude FTU, on relève aussi la proposition d'une "formule jeunes" pour les tarifs internet; une meilleure convergence entre la formation aux TIC et l'éducation aux médias dans les écoles; la prise en compte, par les entreprises et les institutions publiques, du "décalage numérique" de certains

jeunes lors de la définition des profils d'emploi, dans les tests de sélection et dans la formation en entreprise. Par ailleurs, deux recommandations s'adressent au monde des médias: d'une part, adopter une attitude plus critique à l'égard du mythe de la génération des "natifs numériques", qui crée des stéréotypes qui se retournent contre les jeunes; d'autre part, délivrer un message plus équilibré sur les opportunités et les risques d'internet pour les jeunes. Les messages sur les dangers d'internet doivent être repensés en fonction des effets pervers qu'ils peuvent provoquer auprès de parents off-line ou peu familiarisés avec les TIC.

Toutes les recommandations proposées visent à appréhender la situation des jeunes off-line de manière inté-

grée, en resituant les pratiques numériques des jeunes de 16 -25 ans dans le cadre plus large de leur vécu, de leurs activités et de leur transition vers l'autonomie.

- Brotcorne P., Mertens L., Valenduc G. (2009), *Les jeunes off-line et la fracture numérique – les risques d'inégalités dans la génération des "natifs numériques"*, Rapport pour le SPP Intégration sociale, septembre 2009. Téléchargeable sur www.mis.be.
- Boonaert T., Vettenburg N. (2009), *Jongeren en ICT, een divers publiek*, in Vettenburg & al. (eds), *Jongeren binnenstebuiten*, Jeudg Onderzoekplatform (JOP), Acco, Leuven.
- Livingstone S., Helsper E. (2007), *Gradations in digital inclusion: children, young people and the digital divide*, in *New Media & Society*, vol. 9 n°4, 671-696.

Le télétravail, quoi de neuf ?

Environ 14% des salariés belges pratiqueraient le télétravail un ou deux jours par semaine et 30% au moins 8 heures par mois. En France, ces chiffres sont respectivement 7% et 8.5%. C'est ce qui ressort des données compilées dans un rapport publié en novembre 2009 par le Centre d'analyse stratégique (CAS). Ce rapport fait le point sur les développements récents et les perspectives du télétravail en France et en Europe.

La stabilisation de la notion de télétravail

Selon ce rapport, la notion de télétravail, qui est restée longtemps assez confuse et peu consensuelle, s'est aujourd'hui stabilisée. Le télétravail désigne un travail qui s'effectue, dans le cadre d'un contrat d'emploi, à domicile ou à distance de l'environnement hiérarchique du travailleur, à l'aide des TIC. Il couvre quatre catégories de travail à distance: le télétra-

vail à domicile, le télétravail mobile, le travail dans des télécentres et le télétravail en réseau dans des équipes virtuelles. Le télétravail à domicile s'effectue ou bien de manière régulière un ou deux jours par semaine,



ou bien de manière occasionnelle en fonction de circonstances qui demandent davantage de flexibilité du temps de travail. Le télétravail entièrement à domicile a toujours été un phénomène marginal, dans la plupart des pays européens.

Le rapport souligne que l'accord cadre européen négocié entre partenaires sociaux en 2002, suivi de sa trans-

cription dans les conventions ou législations nationales, a joué un grand rôle dans la stabilisation de la notion de télétravail. Il a créé un consensus sur la délimitation des différentes for-

Les accords négociés entre partenaires sociaux au cours des dernières années ont fortement contribué à stabiliser la notion de télétravail.

mes de télétravail, sur le lien de subordination, sur les droits et les responsabilités des employés et des employeurs, sur la réversibilité des choix et sur la nécessité de la concertation sociale. En France, ce consensus s'est traduit dans un accord national interprofessionnel en 2005; en Belgique, dans la convention collective n°85 en 2005 également. Toutefois, en France, un seul accord sectoriel a été conclu dans la foulée de l'accord national (télécommunications, 2006). Plus récemment, des conventions ont été signées dans quelques grandes entreprises (Renault, 2007; L'Oréal, 2008; Coca-cola, 2008; Alcatel, 2009; France Télécom, 2009; Microsoft, 2009; Michelin, 2009). Dans les négociations, les employeurs mettent en avant les gains de flexibilité et de productivité, parfois la diminution des frais immobiliers; les syndicats, la protection des salariés et les bénéfices sociaux du télétravail.

Le rapport du CAS constate que la proportion de télétravailleurs réguliers ou occasionnels est restée assez faible en France: 7 à 9% des salariés selon les sources. Le télétravail concerne surtout les grandes entreprises du secteur informatique et du secteur financier, il est très peu répandu dans les services publics. Le profil type du télétravailleur français est celui d'un homme cadre ou ingénieur. En 2005, seulement 54% des salariés français se déclaraient intéressés en principe

par l'une ou l'autre forme de télétravail, contre 77% des salariés belges.

Les raisons de la diffusion limitée du télétravail en France

Le rapport examine les raisons de ce développement et de cet intérêt limités. Il souligne le poids persistant des structures traditionnelles d'organisation du travail, peu ouvertes à la gestion de l'autonomie, au travail en réseau et à la flexibilité des horaires. À travers l'analyse de données européennes, le CAS a établi une corrélation positive entre la diffusion du télétravail et la proportion d'entreprises ayant adopté des méthodes modernes de gestion des ressources humaines, comme le management par objectif, le travail en équipe, le travail par projet. En revanche, aucune corrélation n'a été établie par le CAS entre la diffusion du télétravail et les variables géographiques (densité ou dispersion de l'habitat, conditions climatiques, densité des voies de communication).

Le CAS a également examiné les éventuels obstacles techniques, comme le degré de disponibilité du haut débit, et a conclu que, depuis plus de vingt ans, les technologies



n'ont jamais constitué un goulot d'étranglement au développement du télétravail, sauf dans quelques rares zones dépourvues d'infrastructures.

Le rapport s'intéresse également aux risques d'abus dans le télétravail. Il constate qu'une des dispositions des accords négociés, c'est-à-dire la prise en charge intégrale par l'employeur du coût des équipements, est rarement

respectée. D'autres abus peuvent provenir de l'intrusion de l'employeur dans la vie privée des salariés, en dehors des heures habituelles de travail. Le télétravail informel est caractérisé par le CAS comme une cause fréquente d'abus "partagés": augmentation de la durée réelle du travail, ho-



raires de travail atypiques, stress dû à l'augmentation des sollicitations, comportements opportunistes des salariés.

Les salariés français qui pratiquent le télétravail se déclarent majoritairement satisfaits de leurs conditions de travail, notamment sur le plan de l'autonomie, de l'organisation du temps, de la variété des tâches et de la conciliation avec la vie privée.

Le potentiel de développement du télétravail

Pour estimer le potentiel de développement du télétravail, le CAS s'est intéressé à la faisabilité du télétravail pour 82 familles de professions et a déterminé des degrés de probabilité que le télétravail, régulier ou occasionnel, soit adopté par ces différentes professions. Le résultat de cette modélisation est le suivant: en 2008, 72% des emplois existants ne sont pas aptes au télétravail, 11% des emplois ont une forte probabilité de pouvoir adopter le télétravail et 17% une probabilité moyenne ou faible. Le gisement de télétravail le plus important se trouve dans le secteur public.

À l'horizon 2015, avec la diffusion croissante, dans tous les métiers, des technologies numériques et des changements organisationnels qui y sont

associés, 38% des emplois pourraient avoir une forte probabilité d'adoption du télétravail, contre 53% des emplois qui resteraient inaptes au télétravail. Le rapport mentionne toutefois que ce résultat s'explique davantage par la diffusion généralisée des TIC que par une évolution structurelle du marché du travail. En effet, entre 2009 et 2015, les emplois en forte progression seront ceux de la santé, des services sociaux et des services à la personne, qui sont peu susceptibles d'être concernés par le télétravail.

Le CAS s'est également interrogé sur la place du télétravail dans les politiques de l'emploi en France. Il estime que le télétravail n'est pas un outil adéquat pour augmenter le taux d'emploi des travailleurs âgés, car ceux-ci ne souhaitent généralement pas s'écarter de leur collectif de travail. En revanche, il pourrait alléger les dépenses de la sécurité sociale en cas de congé de maladie dû à une immobilisation physique (fractures, entorses, etc.) ou constituer une opportunité pour les mi-temps thérapeutiques, ainsi que dans les retours au travail après un congé parental.

Le rapport du CAS aborde peu la question des éventuels bénéfices environnementaux du télétravail, à travers une meilleure gestion de la mobilité. Ces bénéfices ne sont envisagés que dans le cas des télécentres, dont on sait par ailleurs que le succès est très mitigé depuis de longues années.

Dans l'ensemble, ce rapport confirme et met à jour une série de constats et de tendances. Il détruit aussi quelques stéréotypes qui avaient la vie dure. Il est éclairant pour comprendre la situation belge, même si l'ampleur du télétravail est plus grande chez nous.

■ Fehrenbach J., Granel F., Dufort D., Klein T., Loyer J.L. (2009), *Le développement du télétravail dans la société numérique de demain*, Centre d'analyse stratégique, Paris. Téléchargeable sur www.strategie.gouv.fr

La transmission des savoirs de santé et sécurité au travail

Dans le cadre d'une collaboration avec l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT), en France, la FTU a été impliquée dans une réflexion sur le transfert des savoirs et des savoir-faire professionnels liés à l'expérience.

La notion de "savoir d'expérience" repose sur le constat que les situations de travail rencontrées tout au long du parcours professionnel constituent des



opportunités d'apprentissage. La possibilité d'analyser ces situations et d'en tirer des enseignements permet de développer des compétences spécifiques. L'importance de ces savoirs et savoir-faire d'expérience est aujourd'hui reconnue. Leur développement et leur maintien dans l'entreprise est un enjeu important pour la gestion des ressources humaines. Ils contribuent à la performance de l'entreprise. Ils permettent d'améliorer les conditions de travail. Ils interviennent dans la gestion des compétences et dans le maintien à l'emploi des travailleurs âgés. Dans les processus de transfert de savoirs d'expérience, les relations intergénérationnelles jouent un rôle important.

L'ANACT a mené en 2009 plusieurs études de cas d'entreprises françaises et une analyse des stratégies et des modalités du transfert des savoirs d'expérience. Un second volet de ce

projet s'est intéressé à un domaine particulier des savoirs d'expérience: la santé et la sécurité au travail. On parle alors de savoirs et savoir-faire de prudence.

Les savoir-faire de prudence

Les savoir-faire de prudence sont des attitudes et des comportements qui viennent compléter ou redoubler les prescriptions de sécurité. Ils renvoient à des formes de connaissances peu connues et mal reconnues. Les savoir-faire de prudence sont souvent muets. Ils font partie des règles implicites de comportement des collectifs de travail. Ils ne s'expriment qu'en cas d'imprévu ou dans le cadre d'une intervention extérieure, pour peu que celle-ci ait une certaine durée.

Les savoir-faire de prudence sont une composante du geste professionnel. Le geste professionnel ne comporte pas seulement une dimension de compétence individuelle. Il comporte aussi une dimension temporelle, à la fois dans la condensation de l'expérience passée et dans l'anticipation des risques. Il comporte enfin une

La notion de "savoir d'expérience" repose sur le constat que les situations de travail rencontrées tout au long du parcours professionnel constituent des opportunités d'apprentissage.

dimension sociale: il s'inscrit dans des normes de sécurité, des prescriptions, des procédures, des règles de comportement. Le geste professionnel est en retouche perpétuelle. Il s'appuie sur des ressources construites par un

collectif de travail et se renforce par l'interaction au sein de ce collectif.

Le lien entre le geste professionnel et la santé au travail a été particulière-

Les savoir-faire de prudence sont une composante du geste professionnel. Celui-ci comporte une dimension temporelle et une dimension sociale. Il se construit au sein des collectifs de travail.

ment bien mis en évidence dans les études sur les troubles musculo-squelettiques.

Sécurité réglée et sécurité gérée

Dans les entreprises, il existe une série de dispositifs formels de prévention, de nature technique et organisationnelle. Ils reposent sur une anticipation des risques par le respect de règles et de procédures et par l'adoption de mesures techniques. Ils nécessitent des connaissances sur la prévisibilité des risques et sur leurs conséquences en matière de santé et sécurité. Le terme "sécurité réglée" désigne ces dispositifs formels de prévention et de protection du travail.

À côté, et en complément de la sécurité réglée, il existe aussi une "sécurité gérée", qui se manifeste dans les situations de travail quotidiennes. La sécurité gérée comporte plusieurs aspects. Elle repose sur une sorte d'accord tacite, au sein des collectifs de travail, sur des règles de bon exercice du métier, qui sont partagées par tous et apprises aux nouveaux arrivants. Pour que ce partage ait lieu, il faut qu'il y ait du lien social dans les collectifs de travail. L'encadrement intermédiaire peut également jouer un rôle d'accumulateur d'expérience.

Un autre aspect de la sécurité gérée est le retour d'expérience sur les incidents ou accidents qui ont été évités. C'est une valeur ajoutée à la sécurité

réglée, qui n'organise un feedback que dans les cas d'incidents ou d'accidents qui ont effectivement eu lieu.

Il ne faut pas opposer sécurité réglée et sécurité gérée, ni exagérer le rôle de l'informel par rapport aux procédures formelles. Dans des environnements de travail à haut risque, c'est-à-dire ceux où on rencontre de nombreux "postes à risques" au sens de la réglementation du travail, un équilibre doit être trouvé entre les prescriptions formelles de sécurité et la latitude décisionnelle laissée aux opérateurs. La marge d'autonomie est, par ailleurs, une composante importante de la satisfaction au travail et de la qualité de vie au travail. C'est dans cette marge que vient s'insérer la sécurité gérée, c'est là qu'elle s'articule à la sécurité réglée.

La sécurité réglée relève d'une logique problèmes / solutions. La sécurité gérée est ce qui fait que les solutions fonctionnent et que les problèmes ne se reproduisent plus. Elle procède d'une logique de recherche de la ra-



tionalité sous-jacente aux comportements. En termes plus simples, "pourquoi on fait ça et pourquoi on le fait comme ça".

La sécurité gérée repose sur des savoirs collectifs et sur des pratiques collectives. Face à ce constat, la notion de savoir de prudence apparaît limitative, si elle ne renvoie qu'à une approche individuelle de la santé et

de la sécurité. C'est pourquoi, au terme de ses études de cas, l'ANACT lui a préféré la notion de savoir de santé et sécurité. Cette terminologie est également adoptée par l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité au travail (IRSST), au Québec. Elle permet d'englober aussi les

La notion de savoir de santé et sécurité est plus large que la notion de savoir de prudence. Elle dépasse les attitudes et comportements individuels. Elle englobe aussi les risques psychosociaux.

risques psychosociaux, alors que la notion de prudence fait plutôt référence aux risques techniques.

Le transfert des savoirs de santé et sécurité

Une hypothèse sous-jacente à la transmission des savoirs de santé et sécurité est que les travailleurs plus anciens ont mis au point, au cours de leur carrière, des stratégies de préservation de leur santé et de prévention des risques. Ils ont accumulé une expérience dans le domaine de la sécurité gérée. L'enjeu du transfert est le partage de ces stratégies et de cette expérience avec les jeunes travailleurs ou les nouveaux arrivants.

Une des conditions de réalisation de ce transfert est que les collectifs de travail rassemblent des salariés de différentes générations, ce qui n'est pas toujours le cas, quand les politiques de recrutement et la gestion du personnel ont conduit à une ségrégation entre les emplois des jeunes et les emplois des aînés. Le transfert des savoirs de santé et sécurité requiert une bonne mixité générationnelle au sein des collectifs de travail.

Les études de cas menées par l'ANACT ont permis d'observer des situations de sécurité gérée qui met-

Promouvoir la santé et la sécurité au travail par le transfert de savoirs liés à l'expérience

Journée d'études FTU-ANACT, Bruxelles, 14 janvier 2010

Résumé du programme (9h30 – 16h45)

- Le transfert des savoirs d'expérience. Cadre d'analyse et points de repère méthodologiques. *Fabienne Caser et Patrick Conjard, ANACT, Lyon.*
- Projets et réalisations en entreprise. *Christian Castin, Directeur RH Holcim Benelux, et Robert Diez, Itaque Conseil, Lyon.*
- La transmission des savoirs de santé et sécurité. *Anne-Marie Nicot, ANACT, Lyon.*
- La place de l'apprentissage dans la prévention et la protection du travail. *CESI, Bruxelles.*
- Table ronde: le point de vue d'acteurs du monde du travail. *Avec des représentants patronaux et syndicaux, Prevent, Forem Conseil, CITES / Clinique du travail (ULg).*

Inscriptions

La participation à cette journée d'études est gratuite, mais uniquement sur réservation préalable. Le nombre de places est limité. Informations complémentaires et inscriptions auprès de John Cultiaux (jcultiaux@ftu-namur.org). Auditorium international, ITUH, salle B, Bvd Roi Albert II, 5 à 1210 Bruxelles (métro Rogier ou Gare du Nord). Programme détaillé sur www.ftu-namur.org, rubrique "nouveau".

tent en jeu une coopération intergénérationnelle. Les anciens ont le souci de préserver la santé et la sécurité des nouveaux arrivants, tandis que les plus jeunes mettent en œuvre des arrangements informels qui réduisent la pénibilité des postures ou des rythmes pour les plus âgés. Les salariés anciens anticipent les difficultés que pourraient rencontrer les jeunes.

Le transfert de savoirs et de savoir-faire concerne aussi la capacité d'affronter le stress. Dans des situations où la charge émotionnelle est importante (accidents avec victimes, agressions verbales ou physiques, confrontations avec le désespoir ou la souffrance), l'expérience est un atout pour gérer le stress. La collaboration entre les nouveaux salariés et les plus anciens permet de protéger les uns et de valoriser les autres.

La mixité générationnelle des collectifs de travail permet de mieux affronter le dilemme permanent entre performance et sécurité. Dans ce contexte, les contraintes de productivité peuvent inciter à une attitude plus réflexive et plus efficiente sur le plan des gestes professionnels. La mixité

des générations permet aussi de mieux réguler certains comportements individuels problématiques: ceux qui profitent de leur expérience pour travailler tout le temps à la limite de la règle, ceux qui "travaillent comme des cow-boys", etc. Dans les postes à risques, le transfert des savoirs de santé et sécurité est souvent la pre-



mière étape du transfert des savoirs d'expérience, avant les savoir-faire de métier. Les savoirs d'expérience liés au métier et les savoirs de santé et sécurité se situent dans un champ de tensions entre, d'une part, les objectifs de productivité et de performance de l'entreprise, et d'autre part, les politiques de prévention et de protection du travail.

En Belgique, Prevent, qui est l'institut fédéral pour la prévention et le bien-être au travail, a lancé une campagne

de promotion du "safety coaching", en collaboration avec le Fonds de l'expérience professionnelle. Il s'agit de former des travailleurs âgés à une fonction de "tuteur de sécurité" auprès de leurs jeunes collègues. Les jeunes qui arrivent dans une entreprise bénéficient d'un encadrement pour apprendre à connaître les risques, les mesures de prévention et les comportements de sécurité.

Dans ses travaux sur la transmission des savoirs de santé et sécurité, l'institut québécois IRSST met notamment l'accent sur une dimension complémentaire à la transmission au sein des collectifs de travail. Celle-ci ne sera efficace et durable que si elle est intégrée à une gestion globale de la prévention, dont l'entreprise a la responsabilité.

En conclusion, la santé et la sécurité au travail apparaissent comme un domaine privilégié pour mettre en pratique les transferts de savoirs et de savoir-faire bâtis sur l'expérience. Ces transferts peuvent devenir une nouvelle composante des politiques de prévention et de protection du travail, ainsi qu'un nouveau thème de concertation sociale dans l'entreprise.

- Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail: www.anact.fr
- Institut de recherche Robert-Sauvé pour la santé et la sécurité au travail: www.irsst.qc.ca
- Prevent, Institut pour la prévention et le bien-être au travail: www.prevent.be

FTU

Centre de recherche Travail & Technologies
ASBL Association pour une
Fondation Travail-Université
Rue de l'Arsenal 5, B-5000 Namur
Tél. 081-725122 - fax : 081-725128
E-mail: pvendramin@ftu-namur.org
<http://www.ftu-namur.org>

Conception, rédaction et mise en pages:
Gérard Valenduc et Patricia Vendramin
© FTU – Reproduction partielle autorisée
moyennant citation de la source et des auteurs

Editeur responsable: G. Valenduc
Imprimé par Deneff SPRL, Louvain-la-Neuve