



Introduction

Lors de la pandémie de la COVID-19, les entreprises et institutions de France « non essentielles » ont été fermées et la population a été confinée. Le 11 mai, le déconfinement a commencé avec trois étapes. Cette situation inédite a eu de multiples conséquences sur les individus, les collectifs, la gestion des organismes et économiques.

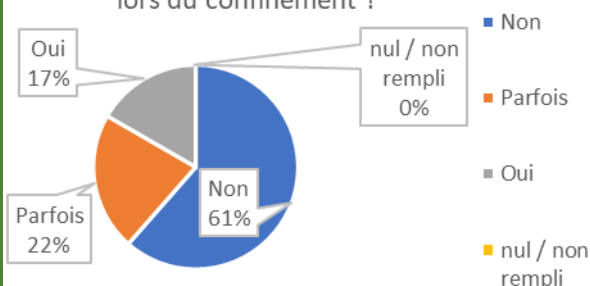
La collectivité s'est interrogée à propos de l'impact sur ses agents et leur vécu. Le questionnaire a été diffusé entre le 26 MAI 2020 et le 12 JUIN 2020. Il a été repoussé d'une semaine supplémentaire : il a donc pris fin le vendredi 19 JUIN 2020. Les objectifs étaient :

- Anticiper une situation semblable ;
- Modifier l'organisation sur du court, moyen et long terme selon la durée de la crise sanitaire ;
- Recueillir le vécu et les idées des agents afin de choisir des actions concrètes et applicables au terrain ;
- Rassurer l'ensemble des agents et les accompagner dans les changements.



Résultats : Il y a eu un retour de 48% sur ce questionnaire soit 96 agents.

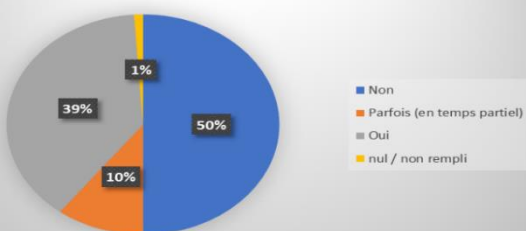
1. Avez-vous rencontré des difficultés lors du confinement ?



1- Avez-vous rencontré des difficultés lors du confinement ? 2. Si oui, lesquelles ?

- Une majorité des agents exprime ne pas avoir pas rencontré de problèmes pendant le confinement.
- Lorsque cela était le cas, les agents ont cité la peur de la solitude (5 réponses), la frontière inexistante vie professionnelle-vie personnelle (5) et le manque de communication et de soutien hiérarchique (3).

3- Avez vous télétravailler ?

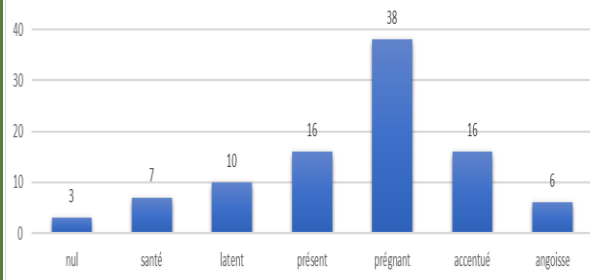


3- Avez-vous télétravailler ?

- Une partie des agents ont pu télétravailler, l'autre partie non ou de temps en temps (présentiel, aménagement des horaires). Cela correspond aux possibilités d'adapter les missions au travail à distance.

4-Sur une échelle de 0 à 10, de quelle intensité pouvez-vous mesurer votre anxiété ?

Stress perçu lors complétion du questionnaire



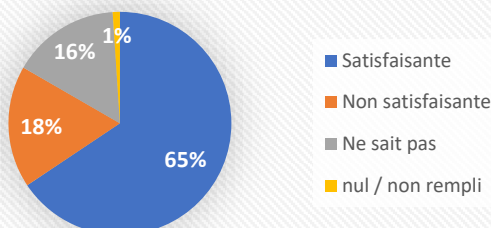
Une majorité, soit 40% des agents, ont voté « 5 », Quand on approfondit, nous pouvons observer une légère tendance de vote sur l'item du milieu « 5 » (voire médiane, moyenne). L'hypothèse qui peut être formulée est la présence d'un biais¹ : celui du biais de « désintéressement » ou « faible implication du répondant » (Fripiat et Marquis, 2010).

¹ En statistique ou en épidémiologie, un biais est une démarche ou un procédé qui engendre des erreurs dans les résultats d'une étude.

5-Avez-vous ressenti des moments de tensions, de stress ou d'anxiété pendant le confinement ? 6-Avez-vous ressenti des moments de tensions, de stress ou d'anxiété avant la crise sanitaire ?

La crise sanitaire a fait augmenter légèrement les moments de stress des agents (« jamais » réduit de moitié, « tous les jours » et « la plupart des jours » ont légèrement augmenté).

Gestion de la crise au sein de la collectivité



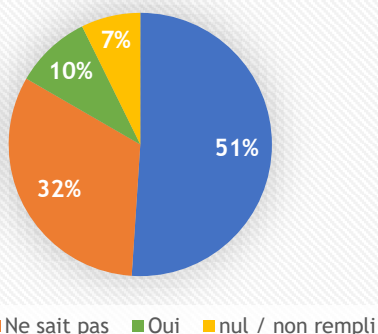
7- Comment trouvez-vous la gestion de la crise au sein de la collectivité ?

65% des agents sont satisfaits de la gestion de la crise pour 18% non satisfaits.

9-Si vous êtes amené à intervenir sur votre lieu de travail, estimez-vous que les conditions de sécurité soient réunies pour exercer votre activité ?

Nous pouvons constater une majorité pour OUI soit 76 % des répondants. 12 des agents ont voté pour NON. Les agents sont confiants en la reprise de l'activité.

Missions et outils de communication



11- Si vous n'êtes ni en télétravail, ni en activité présentielle, êtes-vous amené à exercer des activités en lien avec vos missions sans avoir des outils de communication connectés à la collectivité ?

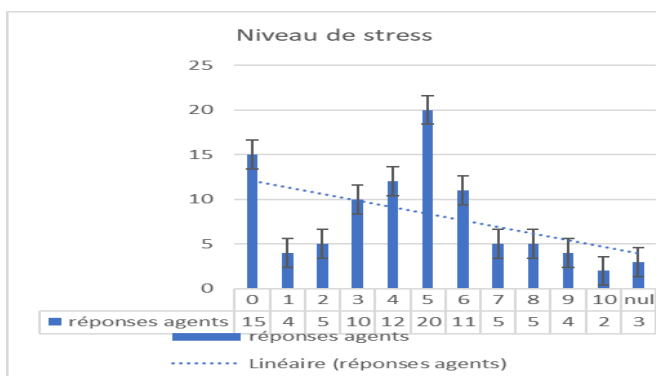
Il est important de constater que 51% des répondants n'ont pas connus de situations de manque d'outils de communication. Seulement 10% ont eu accès à des outils de communication connectés à la collectivité. Ici, lors de la relecture de la question, nous avons pu constater la longueur de la question qui n'aide pas à la compréhension. L'Homme retient en empan mnésique 5 mots contre 7 chiffres en moyenne à l'âge adulte

(Majerus & Van der Linden, 2003). La conclusion est que la question est mal formulée : les agents ont voté « ne sait pas » à 32%.

12- Arrivez-vous à bien gérer votre temps de travail ?

Une majorité des répondants (82%), c'est-à-dire 79 agents sur 96, estiment bien gérer leur temps de travail lors de la complétion du questionnaire (après la reprise du 11 mai 2020).

14- Ressentez-vous, depuis la reprise du 11 mai, des moments d'anxiété ?



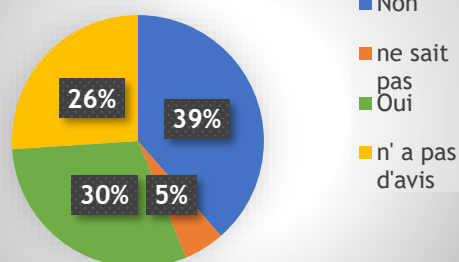
Seulement 35% des agents n'ont pas ressenti d'anxiété tandis que 50% ont ressenti de l'anxiété quelques jours.

15-Sur une échelle de 0 à 10, comment noteriez-vous votre niveau de stress ?

Comme la question 4, la majorité des agents ont voté « 5 », mais le nombre « 0 » a été choisi 2 fois plus que dans la question 4 (7 à 15 votants).



Souhait accès plus d'informations



16-Souhaitez-vous avoir plus d'information de la part de notre structure quant à l'organisation actuelle de nos services ?

Les résultats sont très hétérogènes, nous pouvons remarquer une légère tendance à « NON ». Nous pouvons faire l'hypothèse que l'accès aux informations est plus difficile d'un service à un autre.

18-Avez-vous ressenti le besoin d'être contacté par votre supérieur hiérarchique pour évoquer votre situation ? 19 – Avez-vous ressenti le besoin de soutien psychologique délivré par une ressource externe à la collectivité ?

57% des agents ont répondu ne pas avoir eu besoin d'être contacté par leur supérieur et la majorité des agents votants (79%) ont répondu n'avoir pas ressenti le besoin de soutien psychologique externe à la collectivité.

QUESTIONS POUR LES ENCADRANTS

21- Exercez-vous des fonctions d'encadrement ? Nous avons 24% des agents répondants soit 23 agents encadrants ayant répondu au questionnaire.

22 – Estimez-vous avoir les moyens techniques pour contacter tous les membres de votre équipe ? La plupart des encadrants répondants ont exprimé le fait de bénéficier de moyens techniques pour contacter les agents de leur équipe (76%) tandis qu'un quart déclarent ne pas avoir eu de moyens techniques (17%) ou ne pas savoir (7%).

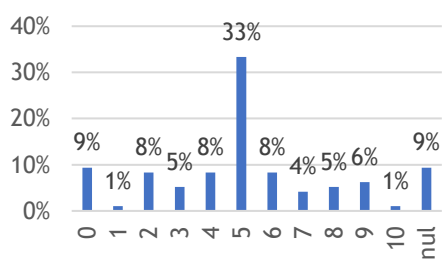
23– Estimez-vous avoir les moyens techniques pour organiser les activités des membres de votre équipe (visioconférence, écrans partagés, messagerie instantanée, accès au réseau internet...)? 51% des encadrants ont déclarés avoir les moyens techniques pour organiser des activités et 43% non.

24- Organisez-vous des temps d'échange individuel et régulier avec chacun de vos agents ? 50% ont déclaré de pas avoir organisé des temps d'échanges contre 48% qui ont voté « OUI ».

25 – Comment évaluez-vous la qualité de l'organisation des activités des agents que vous encadrez depuis le début du confinement ? Satisfaisante et Plutôt satisfaisante sont à égalité l'un de l'autre dans les réponses des encadrants votants (42%). Il aurait été pertinent d'ouvrir une question ouverte afin que les encadrants puissent s'exprimer à ce sujet.

BILAN : D'après l'analyse des différentes questions de cette partie spécifique aux managers, en se basant sur les 23 agents confirmant être des encadrants, environ 8 agents de plus ont répondu quand même. L'hypothèse 1 : le statut d'un manager est mal connu de ces agents répondants. L'hypothèse 2 : les agents ont répondu très vite aux questions et n'ont pas vu que ces questions étaient consacrées qu'aux managers. Nous avons 41 répondants sur 23 déclarants être encadrant.

Evaluation crainte pour l'avenir professionnelle

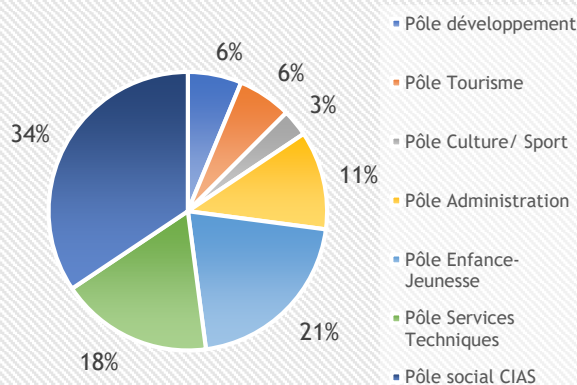


26 - Estimez-vous qu'à l'issue de cette période, les conditions d'organisation de vos missions pourraient de nouveau évoluer ? 51 votants, soit 53% envisagent des évolutions d'organisation de leurs missions.

28- Sur une échelle de 0 à 10, comment définiriez-vous votre crainte pour l'avenir professionnelle, des changements au sein de la collectivité ? La crainte est bien présente mais elle semble



Taux de participation des Pôles par %



différente selon les agents/ pôles (30% au milieu ; environ 30% pour la section entre 0 et 4 et 25% environ pour la section entre 6 et 10)

29 - Veuillez sélectionner votre pôle

La plupart des effectifs connus (2020) des pôles sont cohérents par rapport aux réponses du questionnaire comme le Pôle développement Territoriale ; Pôle Administration Générale / Finances et le Pôle Tourisme (100% de réponse). Le Pôle culture/sports présente 60% de réponse, l'Enfance/ Jeunesse montre 47,62 % de réponses. Le CIAS a 41,26% de taux de réponses. Les agents du Services Techniques ont répondu avec 68% de leur effectif et de 40,24%.

Différences possibles entre pôles ?

Il existe une différence de vécu entre pôles. La principale différence est entre les services ayant continué de travailler pendant le confinement (présentiel et télétravail) et les services dans l'impossibilité de travailler (missions, ASA).

Le stress perçu semble augmenter dans les pôles en contact direct avec le public, amplifiant l'exposition au virus, aux agressions verbales et physiques et également aux RPS (intensification de l'activité, frontière réduite entre vie personnelle et professionnelle...). Cette situation a pu faire naître, ou accroître un sentiment d'injustice chez les agents.

La possibilité de gérer ses agents a semblé également inégalitaire entre les services.

SUGGESTIONS des agents de la collectivité

(Questions ouvertes, réponses les plus présentes au moins présentes)

1. Mise en place du télétravail.
2. Visite sur le terrain élus/ hiérarchie.
3. Mise en place d'un intranet.
4. Mutualisation du matériel et des pratiques professionnelles.
5. Meilleure communication entre services et de la hiérarchie (informations, soutien).
6. Revoir l'organisation des plannings.
7. Éclaircir les procédures COVID-19 et formations (lavage de main).
8. Rappel des personnes référentes et des missions de chaque service.
9. Connaître l'actualité de la collectivité.
10. Anticiper une future pandémie.

CONCLUSION

Pour finir, la crise sanitaire a été une situation sans précédent pour l'ensemble de la collectivité. Les agents ont connu des situations de stress, notamment pendant le confinement. Selon le pôle d'appartenance, le stress diminue ou augmente selon la crainte de l'avenir professionnel. Cette situation a surtout fait ressortir des problématiques déjà existantes au sein de la collectivité. L'insuffisance des solutions à propos des NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) est une des difficultés qui a été remarquée, mais également la communication en général, déjà présent dans les RPS. La gestion de la crise a été appréciée par une bonne partie des agents. Les encadrants n'ont pas eu les mêmes moyens techniques pour rester en contact avec leurs équipes.

La crise sanitaire n'ayant pas encore pris fin, il semble nécessaire de s'appuyer sur le P.C.A si un deuxième confinement est mis en place mais également d'augmenter les interactions avec les agents pour les soutenir et maintenir une efficacité des services.