



COVID 19 CONFINEMENT ET DÉCONFINEMENT

Agents municipaux de Bouguenais : maintenir le lien, accompagner, protéger

Au cours de la période de crise sanitaire, la Ville de Bouguenais a porté une attention toute particulière au vécu et au bien-être du personnel. Comment tenir informés tous les agents des nouvelles règles et modalités de travail liées à la pandémie du coronavirus- Covid-19 ? Comment maintenir les liens individuels et entretenir le collectif ? L'équipe municipale, représentée par le Maire et la Direction Générale a inscrit au Plan de continuité d'activités municipales (PCA), la mission d'assurer la protection de ses agents et de préserver les liens quelle que soit la situation de travail (présence, télétravail, inactivité). Dans un dialogue constructif, les instances représentatives du personnel ont été associées à la mise en œuvre des dispositifs.

Partager et échanger

Dans une période très anxiogène, le service Ressources Humaines s'est assuré de la fluidité, de la compréhension et de la qualité des messages, et aussi de la préservation des liens entre les agents et avec la Collectivité.

Une organisation spécifique s'est mise alors en place en mode projet. Deux agents, respectivement Responsable Gestion prévisionnelle Emplois et Compétences (GPEC) et Responsable des Conditions de Travail ont été désignés pour mener à bien l'accompagnement individuel et collectif au cours de la crise sanitaire.

Mobilisant leurs compétences, expériences et sensibilités personnelles, les deux agents ont imaginé deux supports pour égayé le quotidien de travail et rassembler les agents dans des missions très différentes. Ces outils visaient aussi à décroquer les services, partager un socle commun de valeurs développant le sentiment d'appartenance à la collectivité, développer la culture du territoire

Les rubriques/contenus ont ainsi été déterminés de manière à apporter à la fois une dimension ludique (jeux, défis) et pédagogique. L'illustre le quizz portant sur la richesse de la faune et de la flore du site naturel de loisirs de Roche Ballue.

- Une **lettre d'information interne** a ainsi été adressée à tous les agents par mail ou par courrier, pour relayer des informations, messages institutionnels du Maire/Direction générale, et partager des idées d'activités, des conseils personnels et professionnels...
- Un groupe privé a été créé sur le **réseau social Facebook**, animé par des contributeurs et agents des services de la Ville.

Certains agents ne pouvant pas exercer leur métier par exemple, se sont pleinement appropriés ces supports. L'animateur sportif de la Ville a par exemple proposé quelques exercices simples, accessibles pour se maintenir en forme. Ces 7 vidéos ont connu un vif succès auprès des agents.

Ces outils ont donné l'opportunité de discuter des métiers au service des Bouguenaisiens, de valoriser des compétences, de croiser les regards des agents sur leur quotidien, de permettre de mieux se connaître voire de se découvrir autrement... donnant aussi du sens pour des agents en inactivité.

Témoignages

Sandra Vermot-Gaud, chargée de production et relation au public au Piano'cktail

J'ai été heureuse de pouvoir contribuer au maintien du lien entre les agents à travers des vidéos, défis en lien avec mon activité au sein du Piano'cktail. Dès le premier mois de confinement, les compagnies et artistes connus de la structure ont fait preuve de beaucoup de créativité et ont gracieusement mis à disposition certaines captations de leurs spectacles. Cela a permis de partager du contenu culturel quotidiennement. Le Piano'cktail est un équipement culturel municipal, dont la programmation est encore méconnue par bon nombre d'agents. C'était aussi l'occasion de valoriser l'activité de notre service auprès des collègues ! Pari réussi ? Réponse avec le lancement de la saison prochaine !

Angélique Jaulin, Médiathèque

J'ai trouvé cette contribution intéressante : chacun dans son domaine professionnel a pu apporter ses connaissances, échanger, dans un état d'esprit plus léger (malgré la situation) que le cadre professionnel habituel. Elle ne suffit pas à elle-même mais en complément d'autres actions, elle peut permettre de créer du lien entre collègues.

D'autres agents se sont impliqués de façon transversale au-delà de leur mission et de leur temps de travail habituel pour assurer le portage de kits d'activités aux personnes vulnérables, garantir une distribution des masques à la population dans de bonnes conditions ainsi que la réouverture des écoles. Par solidarité des agents ont confectionné plus de 500 masques au profit de leurs collègues.

La gestion des Ressources Humaines s'est ainsi fortement adaptée, avec bienveillance pour assurer la santé et la sécurité des agents, bousculant parfois aussi les rattachements hiérarchiques de l'organigramme.

La Direction Générale et les Ressources Humaines encouragent la formation et la transmission de connaissances entre collègues dans l'objectif de bâtir une « école interne ». Le service informatique a été le premier à délivrer des formations sur les nouvelles applications numériques de travail et à dispenser des séances régulièrement (cf. Encadré « Réactivité de la DSI »).

Chiffres Clés

7 lettres d'informations interne

110 abonnés au compte Facebook interne privé

2 agents missionnés pour l'accompagnement individuel ou collectif

200 agents en télétravail

70 agents volontaires sur des missions solidaires

Accompagner individuellement ou en équipe

Les différentes phases confinement-déconfinement progressif ont pu générer des peurs, du stress, de l'anxiété, de la méfiance, des incompréhensions... Ce **sentiment de mal-être** a pu être favorisé avec l'organisation du travail (télétravail, trop forte charge de travail ou au contraire inactivité perturbante) et à l'absence/ou à la dégradation de relations professionnelles (insuffisance de reconnaissance ou de soutien, agressivité d'un collègue par exemple).

Le service Ressources Humaines/secteur conditions de travail a constitué une **cellule spécifique d'aide et d'écoute** pour les agents rencontrant des difficultés.

Ce **dispositif d'accompagnement psychologique** peut prendre la forme d'un suivi individuel (entretien individuel, physique ou téléphonique, avec un psychologue) ou d'un accompagnement collectif (intervention d'un psychologue auprès d'une équipe de travail (de type « groupe de parole »)).

Un **accompagnement régulier** a ainsi été maintenu avec les agents en présentiel, en télétravail ou en inactivité. L'objectif était de rappeler aux agents non présents physiquement, qu'ils n'étaient pas oubliés et que la Ville comptait sur eux pour continuer leur mission de service public.

Une **attention particulière** a été apportée à **toutes les personnes ayant repris le travail en présentiel**, durant les premières semaines de reprise d'activité. Des **visites sur les sites** de travail ont ainsi été effectuées par les agents de prévention pour aller au plus près des agents, et s'assurer que ceux-ci vivaient bien leur reprise. Des **contacts téléphoniques réguliers** étaient par ailleurs assurés par le service RH auprès des différents responsables de service et/ou de secteur.

Organiser un temps fort à la rentrée

Depuis plusieurs années, la Ville porte la volonté de faire de la qualité de vie au travail un élément transversal, en favorisant notamment les échanges et en soutenant la dynamique d'équipe.

Le service Ressources Humaines organisera un temps convivial « **Libérez-vous** » ouvert à tous les agents volontaires courant septembre. L'objectif est de laisser libre cours à l'expression du vécu et ressenti de chacun durant cette période, les aspirations pour l'avenir, fort de cette expérience, difficile, parfois douloureuse, mais riche d'enseignements.

Animée par une compagnie de théâtre d'improvisation, la Ville propose un temps d'expression spécifique, dans un cadre ludique et convivial autour d'un axe rétrospectives/perspectives.

La Direction Générale et l'ensemble des services sont invités à faire un bilan de cette période, de tirer les enseignements, de valoriser et conserver ce qui a été vertueux et de pointer les difficultés éprouvées.

Capitaliser les expériences de cette crise sanitaire pour continuer de progresser individuellement et collectivement au service de l'intérêt général.

Réactivité de la DSI : déploiement des ressources numériques

Le **Service des Systèmes d'Information et des Télécommunications** a permis à plus de 200 agents, et l'ensemble des élus, de pouvoir continuer leurs missions à distance **dès le premier jour du confinement**.

Plusieurs solutions techniques ont ainsi été mises en œuvre : le réseau privé virtuel (VPN) transparent (à l'aide de la solution Direct Access de Microsoft) qui simplifie la connexion à distance sur les PC portables de la collectivité (environ 50 postes), l'accès au bureau virtualisé pour les agents ne disposant pas d'un PC portable ville depuis un ordinateur personnel en toute sécurité (à l'aide des solutions Citrix).

Le **déploiement massif** des outils de collaboration de Microsoft Office 365, particulièrement Teams a permis d'assurer les réunions de travail à distance par visioconférence de toutes les instances de la Ville : Bureau Municipal/Conseil Municipal ; cellule de gestion de la crise sanitaire ; comité de direction ; différentes réunions de travail ; formation à distance.

La performance est avant tout d'avoir permis de mettre à disposition à distance l'ensemble des ressources numériques de la Ville, c'est-à-dire toutes les applications de la collectivité (applications métiers, bureautiques et téléphonie), sur des équipements qui n'étaient pas forcément gérés par la DSI de la Ville (matériel personnel, pas toujours à jour et avec des risques de sécurité), et ce du jour au lendemain.

Contacts Presse :

Service Ressources Humaines - 02 40 32 17 29.

Service Communication - 02 40 32 29 45.

www.bouguenais.fr -  /Bouguenais -  @VilleBouguenais