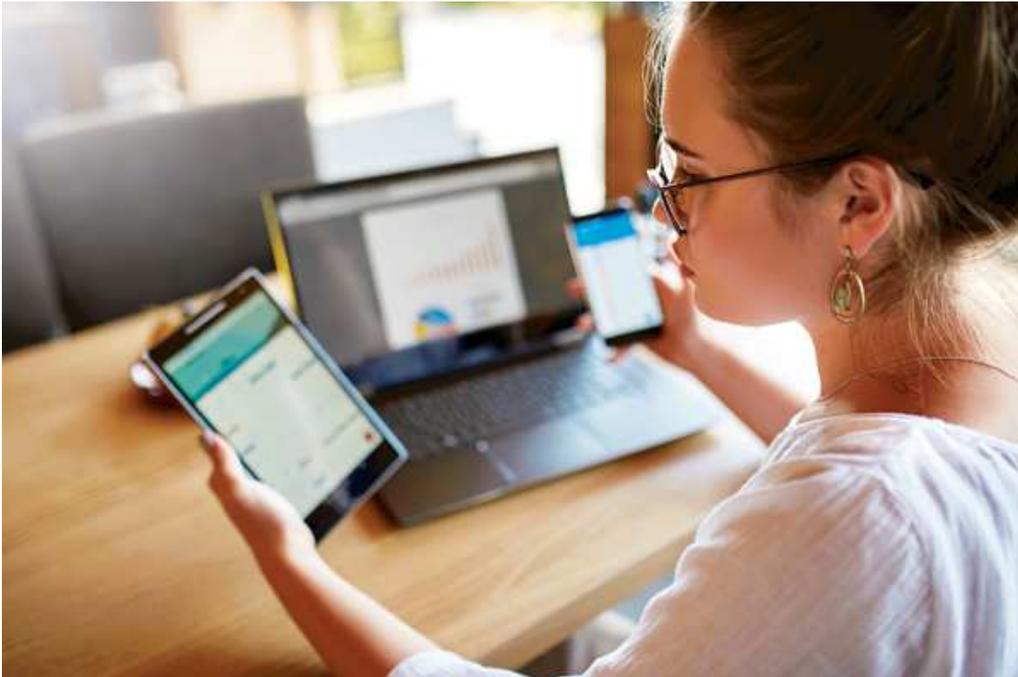


TÉLÉTRAVAIL

Le laborieux retour au télétravail dans les services des collectivités

Julie Krassovsky | A la une | A la Une RH | France | Toute l'actu RH | Publié le 11/01/2022

Vivement incités à imposer trois, voire quatre jours de télétravail à leurs agents pendant trois semaines, les employeurs territoriaux y répondent très diversement. De la consigne aux réalités locales, les collectivités s'adaptent.



[1]

Depuis le 3 janvier, José Tavarès Garcia a chamboulé son organisation professionnelle : à domicile deux jours par semaine, trois, quand c'est possible. Mais pour cet infographiste de la commune d'Allonnes (230 agents, 11 200 hab., Sarthe), la situation n'est que transitoire. Heureusement, car il n'aime pas travailler à distance. De toute façon, malgré la crise, sa ville n'a pas cédé au déploiement du télétravail « en accord avec les agents » précise-t-il. Et cela l'arrange bien.

« J'habite en pleine campagne et j'ai une mauvaise connexion. La fibre n'est pas encore déployée. Pour exercer de chez moi, il m'a fallu mettre tous mes logiciels à jour ce qui m'a pris des heures, sans compter que mon ordinateur personnel est moins performant que celui du bureau. Alors je joue le jeu, mais je ne saute pas de joie. »

Beaucoup plus au nord, la situation de Nadine est bien différente. Gestionnaire immobilier dans une ville d'importance où le télétravail était déjà déployé avant la crise, la jeune femme profite temporairement des nouvelles consignes nationales. « J'ai un ordinateur portable et un soft phone fourni par la collectivité qui me donnent de l'autonomie. Je rends des comptes sur mes dossiers, je le vis très bien. Un troisième jour dans mon cas n'est pas handicapant, mais ma hiérarchie ne le validera certainement pas pour la suite », raconte celle qui a déjà obtenu, non sans peine, de pouvoir habituellement travailler à distance deux jours par semaine. Ces situations dérivent, de fait, de réalités de terrain très différentes.

Au cas par cas

Car, dans le déploiement du télétravail, entrent en jeu le territoire et sa géographie, la nature, la taille et la culture interne de la collectivité, tout comme les aspirations des agents. À ce titre, la nouvelle consigne de la

direction générale des collectivités locales engendre parfois des réticences. Même dans les organisations rompues à la pratique à distance.

- Crise sanitaire : le retour du télétravail dans la territoriale détaillé ^[2]

En 2019, la communauté de communes Normandie Cabourg pays d'Auge (39 communes, 160 agents, 31 200 hab.) a mis en place le télétravail. Le premier confinement a ainsi été facilité par des habitudes professionnelles déjà prises. Cependant, « par la suite, il y a eu un ras-le-bol et j'ai eu plus de mal à impulser le télétravail car les agents tenaient à maintenir un équilibre entre leur activité à distance et au bureau », relate Héloïse Paumier, la directrice générale des services.

Généralement, la moitié des agents télétravaillent, mais seulement de un à deux jours par semaine. Depuis début janvier, l'extension a été portée à deux et trois jours selon les fonctions, pour coller à la directive nationale.

Plus complexe qu'un discours

Cette dernière agace Jeff Lair, membre de la fédération des services public CGT. « C'est quand même singulier d'inciter les employeurs à imposer des choses alors que, de l'autre côté, on bafoue le droit commun et la libre administration avec l'obligation d'application des 1 607 heures. Les injonctions gouvernementales ne partent jamais de la réalité et de l'expertise locale. »

« Le déploiement du télétravail est une bonne chose, mais ce n'est pas la réponse à tout. Les conditions de travail des agents sur site risquent d'être un peu oubliées par les employeurs. Il ne faudrait pas qu'ils s'en dédouantent », estime, pour sa part, Cécile Ruau, responsable adjointe à la direction de la petite enfance de la ville de Rennes (4 110 agents, 220 500 hab.). Contraintes par le réel, les collectivités appliquent la consigne en l'adaptant au cas par cas.

- Télétravail : en quête d'un nouvel équilibre ^[3]

Le télétravail, oui, mais « sous réserve des nécessités de service ». La mairie du Séquestre (1 900 hab., Tarn) n'a aucune possibilité de mettre ses 17 agents à distance. « Il n'y a que la secrétaire générale et la comptable qui le peuvent, à la limite, mais elles sont déjà à temps partiel avec trois jours seulement de présentiel. La vie est beaucoup plus complexe qu'un discours », pointe son maire, Gérard Poujade (SE).

Le conseil départemental de Maine-et-Loire (2 800 agents) cherche pour sa part à exécuter strictement la consigne « car le nouveau variant est très contagieux », remarque Bruno Jarry. Le directeur des ressources humaines a donc poussé jusqu'à quatre jours le télétravail des agents des directions fortement dématérialisées, comme celle des finances. Ailleurs, lorsque les agents doivent être présents deux jours par semaine, c'est isolés dans un bureau fermé. En tout, ce sont 1 000 agents, soit moins de la moitié de l'effectif qui est concerné.

Un manque patent d'équipement à distance

Alors qu'il y a deux ans les collectivités faisaient un saut dans l'inconnu avec le déploiement à marche forcée d'outils permettant le télétravail, le retour d'une incitation au travail à distance renouvelle-t-il la demande ? Pas vraiment. Selon Emmanuel Vivé, directeur général du syndicat informatique Adico, « après les premières périodes de crise, la moitié des collectivités, dont nous nous occupons, n'ont pas renouvelé les licences de prise en main à distance qu'elles avaient mises en place. Mis à part les quelques-unes qui ont migré sur les solutions cloud de leur éditeur, les autres ont assuré majoritairement un retour en présentiel ».

Au plus fort de la crise, la moitié des 700 collectivités que le syndicat équipe avait organisé des accès web, assez peu sécurisés, qui permettaient aux agents de piloter leur poste de travail depuis un autre ordinateur, généralement celui qu'ils avaient chez eux. Cette solution offrait l'avantage de la rapidité et d'un investissement limité.

Depuis, les plus grandes structures se sont lancées dans la mise en place de réseaux privés virtuels (VPN), dotant leurs agents d'ordinateurs portables connectés à un routeur et équipés d'outils logiciels permettant un accès sécurisé à distance. Mais, dans

les petites et moyennes communes, si une réflexion a été engagée sur le passage au télétravail d'un certain nombre d'agents, le retour au bureau a été la norme.

La nouvelle incitation à mettre les agents en télétravail de trois à quatre jours par semaine n'a pas réellement impacté les collectivités. « Nous n'observons pas de demandes d'équipement, tel que cela avait été le cas deux ans plus tôt. Il y a peut-être une certaine lassitude, mais surtout, le télétravail n'est pas, à ce moment de l'année, la première préoccupation des collectivités qui doivent clôturer leur année, boucler leur bilan comptable », précise Emmanuel Vivé.

POUR ALLER PLUS LOIN

- Télétravail : l'indemnité forfaitaire n'emballe pas les collectivités
- Négocier un accord de télétravail : les clés de la réussite
- Comment déconnecter à l'heure du télétravail