

Communiqué de presse

Paris, le 23 novembre 2020

11<sup>ème</sup> baromètre RH des collectivités locales

## Crise de la Covid-19 : les deux tiers des collectivités locales vont réviser leurs plans de gestion de crise

- Seules 40% disposaient d'un plan de sauvegarde à jour et 31% d'un plan de continuité
- 44% des collectivités vont accélérer la dématérialisation de leurs services
- 1 collectivité sur 2 a rencontré des difficultés dans l'adoption du télétravail
- 55% pensent le pérenniser ou le développer en adaptant leur organisation

La première vague de la crise épidémique a surpris les collectivités territoriales qui, en général, étaient peu préparées à faire face à cette situation aussi inédite que soudaine. Selon l'édition 2020 du baromètre RH des collectivités locales, mené par le Pôle public du groupe Randstad France en partenariat avec Villes de France, l'Assemblée des Communautés de France (AdCF) et l'ANDRH des territoires (ANDRHDT), 31% d'entre elles étaient dépourvues d'outils pour gérer la crise. Seules 40% disposaient d'un plan de sauvegarde à jour et 31% d'un plan de continuité de l'activité. Dans ce contexte, près des deux tiers (62%) font de la révision de leurs plans de gestion de crise une priorité. La crise accélère aussi la transition numérique des collectivités. 44% y voient une opportunité d'accroître la dématérialisation des services. Alors que 39% des agents territoriaux ont été contraints de passer au télétravail avec le confinement, une collectivité sur deux (50%) a rencontré des difficultés dans sa mise en œuvre. Celles-ci ont d'abord été matérielles. Pour les trois quarts d'entre elles, c'est le parc informatique qui a fait défaut. Elles étaient aussi d'ordre managérial. Un tiers de celles qui ont rencontré des difficultés (36%) estime que le télétravail a pesé sur la cohésion des équipes et la même proportion (35%) que le lien managérial s'est distendu. Pour autant elles, elles ont pu réagir très rapidement et croient dans ses vertus. Alors que seuls 1,2%<sup>1</sup> des agents territoriaux étaient concernés par le télétravail avant la crise, 55% du panel interrogé envisage de le pérenniser.



Aline CRÉPIN

« Face à la crise, les collectivités ont dû réagir en urgence, dans un contexte extrême d'incertitudes et de pénurie d'équipements. Les exécutifs locaux ont dû à la fois assurer la continuité du service public et adapter immédiatement leur organisation pour assurer la santé et la sécurité de leurs agents. Si la collaboration et la coordination avec l'Etat n'ont pas toujours été fluides, c'est entre les collectivités que les modes de coopération les plus efficaces ont vu le jour, selon 64% des répondants. Malgré le manque de préparation, la solidarité s'est spontanément organisée. Dans plus de 8 collectivités sur 10, les agents se sont portés volontaires pour porter assistance à la population. L'échelon local a affirmé son rôle primordial dans ce contexte inédit », résume Aline Crépin, directrice innovation sociale et affaires publiques du groupe Randstad France.

<sup>1</sup> Insee Références – Novembre 2019

**A noter :** le présent communiqué ne présente **qu'une partie des résultats** du 11<sup>ème</sup> baromètre RH des collectivités locales. Celui-ci est disponible en intégralité auprès du service presse du groupe Randstad

Comment anticiper l'inconcevable ? Confrontées à l'irruption soudaine de la pandémie et la mise en œuvre rapide du premier confinement, les collectivités locales se sont organisées dans la précipitation. Pourtant, dans le cadre des politiques de prévention, les pouvoirs publics imposent ou invitent, depuis plusieurs années, les collectivités à se doter d'outils d'anticipation. Les municipalités exposées à un risque avéré (naturel ou industriel) doivent être dotées d'un Plan communal de sauvegarde. Le Plan de continuité de l'activité relève de la simple préconisation, tout comme l'incitation à disposer d'une réserve de stratégie de masques, depuis l'épisode viral du H1N1 de 2009-2010.



Force est de constater que les exécutifs locaux ne disposaient pas de tous les outils pertinents pour faire face. 31% d'entre eux ne disposaient d'aucuns outils d'anticipation. Pour les autres, les leviers d'anticipation étaient très inégaux.

### Le casse-tête de la continuité des services publics

Avec la mise en œuvre du confinement, les collectivités locales se sont heurtées aux difficultés de mise en œuvre du maintien des services essentiels. Il a fallu adapter dans l'urgence des services publics tels que la garde des enfants des soignants, la gestion de la sécurité publique, l'offre de mobilité ou encore la prise en charge des personnes âgées. Si près d'un tiers des exécutifs locaux (31%) estiment que les échanges et la collaboration avec les services de l'Etat ont été fluides pour leur mise en œuvre, tous ne sont pas de cet avis. Ainsi, la même proportion (31%) n'en ont pas été satisfaits et 33% les ont jugés perfectibles.



Pour faire face à la crise, c'est l'échelon local qui s'est révélé le plus efficace. Les modes de coopération pour assurer le maintien des services essentiels ont été le plus satisfaisant au niveau des intercommunalités (66%) et des communes (50%). Plus on monte dans l'échelle territoriale, moins la coopération a été jugée satisfaisante. Les échanges avec les conseils départementaux ne recueillent que 31% d'avis positifs et avec les conseils régionaux, ce taux tombe à 21%. Pourtant, leur rôle a été essentiel dans la fourniture des matériels de protection.

### Les agents au cœur du réseau de solidarité

Dans le contexte de crise, les agents de la fonction publique territoriale ne se sont pas contentés de faire leur travail. Ils se sont en très grande majorité portés volontaires pour prendre part aux actions de prévention et de soutien à la population. Ainsi, 81% des collectivités locales interrogées témoignent d'une participation bénévole de leurs agents à des opérations de distribution de masques ou de maintien du lien social avec les publics les plus fragiles.



Pour remercier leurs collaborateurs de leur implication pendant la crise, plus d'une collectivité locale sur deux a décidé de leur accorder une prime exceptionnelle. 48% d'entre elles l'affecte aux seuls agents mobilisés en présentiel et la même proportion l'étend aux agents mobilisés en télétravail. Seuls 3% des exécutifs locaux ont décidé de l'attribuer à l'ensemble des collaborateurs. En moyenne, la prime attribuée aux bénéficiaires a été de 461 euros.

### Nouvelles résolutions pour une nouvelle vague

Les collectivités locales ont appris de la première vague de la Covid-19. Avec le recul et l'expérience du premier confinement, elles ont mesuré les enseignements et les conséquences de la crise. La priorité, pour plus de six autorités locales sur dix (62%) sera de réviser et d'améliorer les protocoles d'anticipation et de gestion de crise, pour y intégrer le risque épidémique. Autre effet notable, la crise va accélérer la transition numérique des administrations locales. 44% d'entre elles vont accélérer la dématérialisation des services. 43% porteront une vigilance accrue aux risques psycho-sociaux, que l'isolement, lié au confinement, a fait ressurgir.

Même si les exécutifs locaux sont plus partagés sur le sujet, la crise a aussi généré des effets positifs. Ainsi, 29% d'entre eux estiment qu'elle a développé le sens de l'initiative et l'autonomie des agents. Un peu plus du quart (27%) pense qu'elle a renforcé la cohésion de l'organisation et des services et 23% qu'elle a rapproché la collectivité et les agents des citoyens.

à l'heure du bilan, diriez-vous que le confinement a :



développé l'initiative et l'autonomie des agents



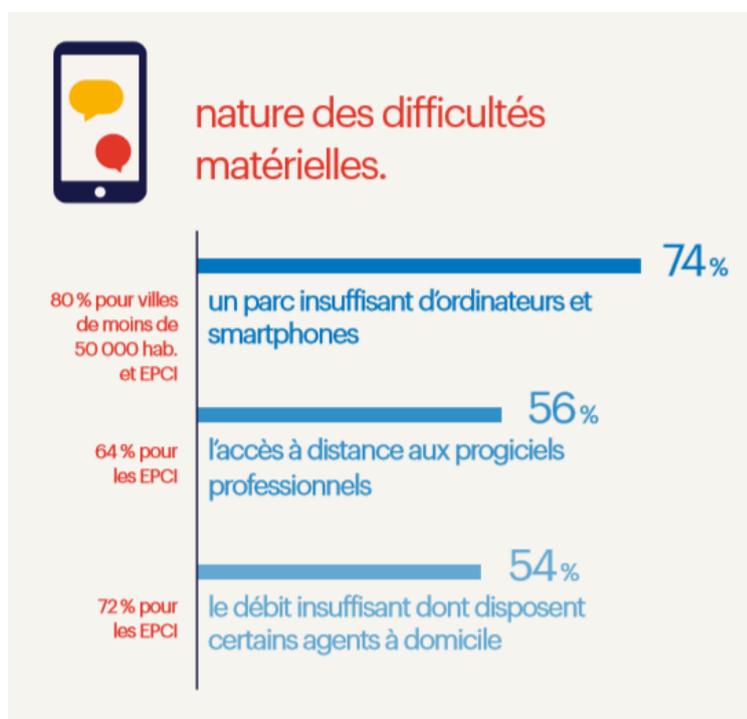
renforcé la cohésion de l'organisation et des services



rapproché la collectivité et les agents des usagers

## Collectivités locales : le grand bond vers le télétravail

L'adoption du télétravail, régulièrement débattu au sein des entreprises et des administrations, a connu un succès fulgurant mais un peu chaotique avec la mise en œuvre du confinement. La fonction publique territoriale n'était pas parmi les plus avancées dans sa mise en œuvre, mais a été contrainte, comme le reste des acteurs économiques, de s'y convertir en un temps record. Ainsi, alors que seuls 1,2% des agents territoriaux bénéficiaient d'un tel aménagement régulier du temps de travail en 2019, la présente étude évalue à 39% la part de ceux qui ont basculé dans le travail à distance avec la crise. Cette adoption massive, ne s'est pas faite sans accroc. Seules 8% des collectivités interrogées estiment qu'elles disposaient d'un cadre adapté au télétravail.



La moitié des responsables sondés a fait part de difficultés dans la montée en puissance au pied levé du recours au télétravail. Pour les collectivités qui ont rencontré des difficultés dans sa mise en œuvre, celles-ci ont été en grande majorité d'ordre matériel. C'est avant tout la disponibilité d'un parc informatique et téléphonique suffisant qui s'est révélé être un frein pour les trois quarts d'entre elles (74%). Un peu plus de la moitié (56%) a souligné l'impossibilité d'accéder à distance à des logiciels

professionnels et la même proportion (54%), le débit internet insuffisant dont disposaient les agents à leur domicile.

Les freins rencontrés ont également été d'ordre managérial. Pour 36% des décideurs locaux interrogés, le télétravail a généré un défi pour préserver la cohésion des services. La même proportion (35%) estime que l'enjeu était de maintenir le lien hiérarchique et managérial à distance. La sécurité informatique, pourtant mise à rude épreuve par l'adoption massive du travail à distance pendant le confinement apparaît comme une difficulté secondaire. Seul un quart du panel interrogé (25%) dit avoir rencontré des problématiques de protection des données personnelles des agents concernés. A peine 5% ont constaté une intensification des attaques virales et des tentatives de hacking.



### La majorité des collectivités locales prêtes à pérenniser le télétravail, sous conditions

Malgré ces difficultés, les vertus du télétravail sont reconnues et 55% des collectivités locales estiment qu'elles vont pérenniser la pratique du télétravail au-delà de l'épisode épidémique. La taille est déterminante dans cette prise de décision. Plus les collectivités concernées sont de taille importante, plus elles envisagent de développer la pratique du travail à distance pour leurs agents éligibles. Ainsi, à peine moins d'un tiers des communes de moins de 5 000 habitants (31%) l'envisagent, contre la quasi-totalité des conseils départementaux et régionaux (95%).



Mais la pérennisation du télétravail est soumise à un ensemble de conditions préalables. Au-delà des investissements matériels qu'il conviendra d'y affecter (70%), quatre points préalables, au cœur même de l'organisation, seront à mettre en œuvre :

- L'adaptation du fonctionnement des services et de la culture de management (63%)
- L'identification des tâches qui se prêtent au télétravail (57%)

- La négociation d'un accord avec les organisations syndicales (31%)
- La mise en œuvre d'un plan de formation (28%)

Enfin, 27% soulignent que cette révolution interne sera l'occasion d'accélérer le développement de l'offre de services numériques à la population.

Le second confinement, moins contraignant, impacte moins l'organisation des services publics locaux. Il sera l'occasion de constater si les bonnes résolutions prises à l'issue de la première vague seront bien mises à exécution.

## Méthodologie

Enquête administrée en ligne par la Gazette des Communes entre le 17 juillet et le 7 septembre 2020 auprès d'un fichier qualifié de responsables de collectivités (élus, postes de direction générale et d'adjoints, directions des ressources humaines, secrétaires généraux et secrétaires de mairie).

656 réponses exploitées : 277 petites communes, 220 communes moyennes, 19 grandes communes, 119 EPCI (établissements publics de coopération intercommunale), 21 conseils départementaux et régionaux.

## A propos du Groupe Randstad France

Le groupe Randstad France fait partie du groupe Randstad, leader mondial sur le marché des ressources. Le groupe Randstad France fait partie du groupe Randstad, numéro 1 mondial sur le marché des ressources humaines, fondé aux Pays-Bas en 1960. En France, il se place parmi les leaders en matière de services en ressources humaines avec en 2019 un chiffre d'affaires de 3,7 milliards d'euros. En 2019, le groupe (15 000 collaborateurs, dont 4 000 au titre d'AUSY et 7 600 CDI-Intérimaires) aura délégué en moyenne 75 000 salariés intérimaires chaque semaine et recruté 30 000 professionnels en CDI/CDD, en s'appuyant sur son réseau national et local de 900 agences et bureaux.

Cinq des filiales du groupe Randstad France (Randstad, Randstad Inhouse, Expectra, Appel Médical et JBM) sont certifiées Top Employer.

Retrouvez-nous sur :



[www.grouperandstad.fr](http://www.grouperandstad.fr)

[@GroupRandstadFR](https://twitter.com/GroupRandstadFR)



<http://resources.grouperandstad.fr>

[@resources\\_FR](https://twitter.com/resources_FR)

## Contacts presse

### Groupe Randstad France

Direction de la Communication

Tél. 01 41 62 22 10

**Clément Moulet** : 06 99 64 67 77

**Delphine Elatri** : 06 69 03 14 87

### Agence Wellcom

Tél. 01 46 34 60 60

**Sonia El Ouardi** : [sonia.elouardi@wellcom.fr](mailto:sonia.elouardi@wellcom.fr)

**Donna Clément** : [donna.clement@wellcom.fr](mailto:donna.clement@wellcom.fr)

**Rachel Housinou** : [rachel.housinou@wellcom.fr](mailto:rachel.housinou@wellcom.fr)