

Fiche de synthèse du Département du Calvados – LE BAROMETRE DES AGENTS

Catégorie « communication interne »

CONCEPT

Déployé à l'occasion de la crise sanitaire, le baromètre interne a pour objectif de mesurer régulièrement le **moral** et l'**état d'esprit** des 3000 agents du Département et de leur permettre d'exprimer leurs **ressentis**.

CONTEXTE

En mars dernier, l'annonce du confinement général a pris la France de court et contraint l'ensemble des secteurs qu'il soit public ou privé à s'adapter au plus vite pour préserver leur activité autant que faire se peut. Cet impératif était d'autant plus important pour les collectivités territoriales qui doivent quoi qu'il arrive maintenir le service public.

Aussi, passé le premier bouleversement lié au confinement en tant que tel, les agents du département du Calvados ont dû s'adapter rapidement à une nouvelle organisation du travail (télétravail, visioconférences, etc.). Ils ont également dû faire face à un challenge inattendu : articuler vie privée et vie professionnelle alors même qu'il n'y avait plus de frontière palpable entre les deux.

Face à cette situation inédite, la Direction de la communication du Département a estimé qu'il était plus que jamais nécessaire de maintenir un lien avec les agents et de les soutenir, même à distance.

C'est dans ce contexte qu'a été mis en place le baromètre des agents : un outil en ligne permettant de mesurer le moral des agents et d'apporter des réponses concrètes à leurs interrogations.

OBJECTIFS

L'objectif premier du baromètre était simple. En effet, il était question de maintenir le lien avec les agents en leur demandant d'évaluer à la fois leur moral et la qualité de leur situation personnelle et professionnelle. Pour cela, ils devaient, à chaque édition du baromètre, répondre à quelques courtes questions. Un champ d'expression libre était également prévu afin de laisser à chacun la possibilité de s'exprimer.

Le baromètre s'est rapidement avéré être un outil précieux pour évaluer la prise en compte et la compréhension par les agents des mesures prises par le Département dans le cadre de la crise sanitaire. Ainsi, chaque édition du baromètre interrogeait les agents et apportait des réponses aux questions de la session précédente, en lien avec l'actualité nationale et la situation locale. Le baromètre était un outil idéal pour informer, apporter des précisions, corriger des inexactitudes et prendre le pouls interne.

Il a également joué un rôle prépondérant dans la prévention des risques psychosociaux. En effet, la case d'expression libre a permis d'identifier les situations critiques de certains agents et de leur apporter une aide ou une amorce de solution pour les soutenir durant le confinement.

Enfin, la publication cadencée du baromètre et la pose de questions identiques d'une édition à l'autre a permis de compiler des données régulières quant à la situation des agents. De ce fait, il a été possible quelques mois après la crise, d'exploiter ces données afin de porter, avec tout le recul nécessaire, un regard objectif sur la situation qu'avait traversée la collectivité.

RÉALISATION DE L'OPÉRATION

Le socle de l'opération « Baromètre » est constitué 5 mots d'ordre : **réactivité, transparence, confidentialité, cohérence et implication.**

Ainsi, le baromètre a été mis en place une semaine après le confinement puis relancée toutes les trois semaines. Les résultats de chaque baromètre étaient diffusés à l'ensemble des agents via l'intranet dans la foulée. Cette action s'est donc déroulée dans un esprit de complète transparence et de rapidité.

De même, le baromètre a dès le début pris la forme d'un questionnaire court et anonyme. Il assurait donc une parfaite confidentialité des réponses, tout en permettant aux agents qui souhaitaient de se signaler pour une raison particulière, de le faire.

Le questionnaire a toujours été le même afin de constituer un jeu de données cohérent, fiable et exploitable par la suite.

Tous les agents qui ont joué un rôle dans la gestion baromètre ont fait preuve d'une grande implication. Ainsi, qu'il s'agisse du Directeur général des services, des membres du Comité de direction ou des agents en charges de l'analyse des questions et de la formulation des réponses, tous ont fait en sorte d'être le plus efficace possible.

Suite à une édition du baromètre qui a suscité beaucoup de questions de la part des agents, il a été décidé de leur apporter des réponses ciblées via l'organisation d'une **séance de questions-réponses en live**. Le DGS et le directeur des ressources humaines ont répondu aux interrogations des agents en direct pendant environ 1h30.

En ce qui concerne la mise en œuvre du baromètre, elle a pris la forme d'un questionnaire en ligne, diffusé sur l'intranet de la collectivité en mode « pop-up ». Afin de promouvoir le questionnaire auprès des agents, y compris ceux qui utilisent peu souvent l'intranet, un mail du DGS ou du DGA RH annonçait la publication du questionnaire à toute la collectivité. Les agents avaient ensuite 48h pour répondre à l'enquête.

Les résultats et les commentaires étaient analysés dans la foulée. De même, les réponses aux questions posées étaient formulées rapidement, en lien avec les Ressources humaines et la Direction générale. Dès que possible, les résultats étaient mis à la disposition des agents, via l'intranet : résultats complets des questions, réponses aux questions exprimées, partage des commentaires à travers un fil d'actualité l'heure du déconfinement, le baromètre s'étant avéré être un outil précieux, il a été décidé de capitaliser sur celui-ci pour communiquer auprès des agents.

A ce jour, 5 éditions du baromètre ont été lancées entre le 23 mars et le 30 septembre 2020. A compter d'octobre 2020, il sera lancé régulièrement (un nouveau baromètre est programmé début novembre).

CIBLES

Le baromètre est destiné à l'ensemble des 3000 agents du Département du Calvados.

MOYENS

La mise en place du baromètre n'a nécessité que des moyens humains. Plus précisément, le dispositif a été piloté par deux assistantes communication interne ainsi que par la directrice de la communication. Deux autres chargés de mission de la direction de la modernisation de l'action publique sont venus en soutien pour la mise en ligne du baromètre et la co-analyse des résultats. Enfin, des référents métiers ont été sollicités pour répondre aux questions des agents.

Le budget global ne comprend donc que les ETP des agents impliqués.

ÉVALUATION

Au final, le baromètre a été un outil de communication spontané, qui a suscité la mobilisation des agents et répondu à une attente forte pour garder le lien et permettre à chacun de s'exprimer. Plus d'un tiers d'entre eux a répondu aux différentes éditions lancées depuis le confinement. Lors de leur participation, les agents ont laissé de très nombreux commentaires (plus de 700), dont 198 remerciements à la collectivité au sens large et 236 questions.

Le baromètre a donc rempli ses objectifs initiaux, il a permis aux agents de garder le contact avec la collectivité, de communiquer auprès d'eux de manière efficace et de mesurer cette efficacité à l'aune des questions posées. Ce questionnaire a également offert aux agents la possibilité de s'exprimer, que ce soit pour demander de l'aide, partager leur ressenti ou encore pour remercier la collectivité de son action.

Du fait de sa pertinence, il a été décidé de maintenir ce baromètre pendant toute la durée de la crise sanitaire. Compte tenu de sa souplesse, de son utilité et de sa popularité, cet outil sera pérennisé au-delà de la crise sanitaire. C'est pourquoi il sera désormais **utilisé lors de chaque temps fort** qui impactera la collectivité afin de connaître le sentiment des agents.