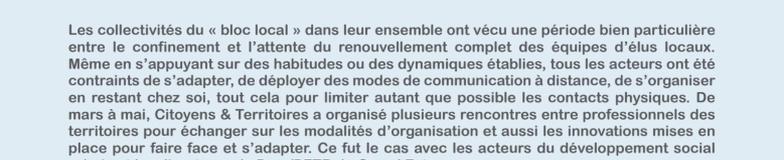


Terres d'Échos #21

LA LETTRE DE CITOYENS & TERRITOIRES GRAND EST

- Juin 2020 -



Les collectivités du « bloc local » dans leur ensemble ont vécu une période bien particulière entre le confinement et l'attente du renouvellement complet des équipes d'élus locaux. Même en s'appuyant sur des habitudes ou des dynamiques établies, tous les acteurs ont été contraints de s'adapter, de déployer des modes de communication à distance, de s'organiser en restant chez soi, tout cela pour limiter autant que possible les contacts physiques. De mars à mai, Citoyens & Territoires a organisé plusieurs rencontres entre professionnels des territoires pour échanger sur les modalités d'organisation et aussi les innovations mises en place pour faire face et s'adapter. Ce fut le cas avec les acteurs du développement social urbain et les directeurs de Pays/PETR du Grand Est.

INITIATIVES TERRITORIALES

PENDANT LA CRISE : LE TÉLÉTRAVAIL EN FORCE. ET APRÈS ?

En milieux urbains, l'improvisation au service du « care » et des coopérations.

Là où l'interconnaissance entre les acteurs et des modes de travail en commun préexistaient, les coopérations semblent avoir été plus fluides, plus opérantes et efficaces. L'adaptation à cette situation inédite a amené les acteurs, collectivement et volontairement, à « bidouiller » beaucoup, parfois même en faisant fi des cadres habituels et de certaines contraintes connues.

Pour ce qui concernait la continuité éducative, les partenariats ont été florissants sur certains territoires. L'harmonisation des prises de contacts individualisés des enfants allophones, des élèves en difficulté voire décrocheurs, des familles aux situations préoccupantes... a parfois réussi du fait d'un partenariat raisonné entre services de l'éducation nationale (coordination REP...), services municipaux (réussite éducative...) ou départementaux, voire d'associations locales ayant préservé des contacts privilégiés avec certains enfants et jeunes en déséquence.

Beaucoup de collectivités, pour maintenir le lien avec les plus isolés (âgés, en situation de dépendances diverses...), ont développé des prises de contacts téléphoniques régulières (hebdomadaires, par exemple) avec celles et ceux qui en acceptent le principe. Malgré la distance, et, semble-t-il, du fait que toutes les parties partageaient une même situation de « confinées », la relation aux usagers, aux familles a parfois connu des formes de « proximité humaine », de familiarité remarquables.

Si les modalités de travail à distance ont montré quelques vertus aux acteurs qui ont témoigné de leurs pratiques, il va sans dire que le caractère inédit et d'urgence de ces deux mois a aussi amené à des pratiques « border line » qu'il conviendrait de ne pas laisser perdurer ni dévier trop d'une trajectoire précautionneuse des droits de chacun. Ceci s'entend tant pour les télé-travailleurs (improvisés, non formés, non équipés, non accompagnés) que pour ce qui touche des questions éthiques en lien avec le partage entre les organisations de contacts, de coordonnées de personnes et de familles.



Quelques initiatives nées du confinement.

- Mise en place de numéros verts, de plateformes d'écoute et d'offre de proximité pour personnes isolées et aidants ; mise en place de réseaux d'appelants bénévoles, mobilisation des bailleurs sociaux pour du phoning en direction des locataires les plus fragiles...
- Livraison de devoirs à domicile via des services municipaux, après identification par les enseignants des besoins des élèves
- Développement du mentorat pour les jeunes « à la traîne »
- Après observation du regain de violences intra-familiales, diffusion sur une « application jeunes » des informations relatives aux contacts d'urgence, numéro vert...
- Un club d'échec a continué ses interventions régulières en mode virtuel sous formes de concours, de séances d'enseignements, mais aussi d'aide à téléchargement de logiciel, de diffusion de questionnaires...
- Création d'une newsletter dédiée à une coproprété
- Livraison de petits déjeuner sur le palier des personnes les plus isolées, dépendantes et/ou âgées par des commerçants et des jeunes d'un quartier
- Confection de masques : des dynamiques remarquables observées un peu partout, tantôt solidaires et bénévoles, tantôt organisées par une entreprise d'insertion, avec salariés dédiés
- Des animations aux balcons par des animateurs d'un service jeunesse à destination des habitants confinés en appartement.

Les Pays et PETR entre continuité des missions et innovations.

Les pays et PETR du Grand Est, à l'instar des intercommunalités qui les composent, ont pu poursuivre la majeure partie de leur activité. Les missions les plus impactées ont été celles en lien direct avec le public. Une enquête nationale menée par l'ANPP montre que même si l'animation des réseaux et la concertation locale pour l'émergence de projets locaux, qui est une des raisons d'exister des territoires de projet, n'a pas été possible, beaucoup ont néanmoins su faire preuve d'innovation. Ce fut le cas par exemple pour accompagner le système local de santé, mettre en œuvre des réseaux de solidarité, promouvoir le commerce en ligne et désormais participer activement à la reprise des activités (PME/PMI, tourisme, commerces, vie culturelle et sportive, etc).



Le test du télétravail et de la coopération à distance

Globalement les équipes pays ont été en télétravail avec des variantes pour les territoires ayant du personnel sur le terrain. On a ainsi pu constater quelques prises de congés et mises en chômage partiel, mais plutôt à la marge. Comme pour tous, l'installation de télétravail a été quelque peu hâtive avec des problèmes de matériel informatique, d'accès au serveur et à internet, de choix de logiciels de visioconférence, etc... Certaines activités ont dû être adaptées. Le PETR du Pays de Sarrebourg a ainsi mis en place des permanences téléphoniques pour son pôle déchets. Plusieurs équipes pays ont profité de la période pour mettre à jour des dossiers, des rapports...

La plupart des pays ont mis en place des réunions d'équipe en visio, des conversations entre collègues... L'équipe du PETR de la plaine des Vosges s'est ainsi retrouvée pour un « petit déj » numérique » chaque semaine. Des outils en ligne comme Slack, Framasoft, Mattermost, Google Drive... ont été utilisés pour faciliter le travail collaboratif. Certains en avaient déjà l'habitude, d'autres non.

Un lien plus ou moins distant aux élus et aux partenaires

Garder le lien avec les élus locaux n'a pas toujours été simple pour certains territoires pour des raisons de connexion, d'accès aux outils numériques et aussi du fait que les élus étaient accaparés par la gestion de la crise en proximité. Ce fut le cas aussi avec plusieurs partenaires. Le lien aux élus a donc été plus ou moins distant dans la période mais la plupart des équipes ont pu garder au moins un lien régulier avec le(la) président(e) et les président(e)s d'intercommunalités membres. Sur le PETR Sélestat Alsace centrale, chaque chargé de mission est resté en contact avec son élu référent. Plusieurs pays comme Terres de Lorraine ou Sarrebourg ont pu organiser des réunions de leurs instances en visio.



Et après ?...

Actuellement, les équipes des territoires retrouvent progressivement leurs locaux dans le respect des normes sanitaires, ce qui n'est pas toujours simple, les conditions ne pouvant pas être réunies partout (accès au matériel nécessaire, adaptation des locaux...). Certains prévoient un retour des équipes par roulement, d'autres envisagent déjà de réviser les modes d'organisation, de réunions, de collaboration à l'aune de l'expérience du télétravail. Affaire à suivre.

POINT DE VUE

APRÈS AVOIR EXPÉRIMENTÉ LE TÉLÉTRAVAIL CONFINÉ : LE PRORGER EN SORTIE DE CRISE ?

Dans la continuité de notre précédent numéro, à nouveau, nous interrogeons un universitaire de la région sur l'actualité fortement partagée depuis mi-mars : le télétravail dans nos organisations. Jean-François STICH, professeur assistant à ICN Business School, effectue des recherches sur l'impact psychologique de la technique au travail, couvrant des thèmes tels que le technostress, les interactions virtuelles, la cyberdéviance, le télétravail, ou les équipes virtuelles... autant de sujets sous-jacents à la période dans toutes nos structures.



Jean-François STICH

Parmi les fantasmes COVID-19, le télétravail – sujet aux aguets auparavant – semble pouvoir tirer son épingle du jeu, et devoir devenir prépondérant dans les pratiques professionnelles au sein de nombreuses organisations ? Confirmez-vous ce sentiment partagé ?

On ne peut jurer de rien. Il est fréquent de considérer qu'un événement, des circonstances, stimulent et développent les imaginaires et laissent entrevoir des lendemains différents. Des expériences dans d'autres domaines montrent qu'un changement ponctuel de pratique peut en effet mener à une évolution durable des mentalités et donc des pratiques. C'est le cas par exemple de la « journée sans courriel », qui peut faire prendre conscience des bienfaits des interactions face-à-face et donc les encourager au-delà de l'expérimentation. Il n'est toutefois pas garanti que les véritables récalcitrants du télétravail (souvent décisionnaires) aient été convaincus. Certes, cette expérimentation subie semble produire du résultat, mais elle révèle également le « coût » du télétravail (matériel, organisation des temps, cohabitation à domicile, ...).

Est-il souhaitable selon vous, de freiner ces évolutions ou pas ?

Non, les salariés plébiscitent largement le télétravail et mes recherches montrent qu'aller à l'encontre de ce désir est à la fois **néfaste et futile**. Les priver de cette liberté y parvient source de stress, et ceux qui veulent vraiment travailler de chez eux y parviendront de toutes manières (en imprimant des documents, en utilisant le téléphone personnel).

Au regard de certains travaux de recherche, je note toutefois des points de vigilance à nourrir. Par exemple, le choix du télétravail (ou du temps partiel) peut parfois relever de contraintes, comme la nécessité de rattraper des tâches ménagères ou de garder des enfants en bas-âge. Ce télétravail « **en mode dégradé** » touche plus les femmes. En cela, il proroge en quelque sorte les inégalités de sexe. Dans le même sens, **on s'est aperçu** que durant ces 2 mois de confinement, le nombre d'articles académiques soumis pour publication par les femmes a diminué, alors que celui soumis par les hommes a augmenté. Le confinement semble donc amplifier ce problème préexistant.

Le télétravail, facteur d'inégalités ?

Pas nécessairement « en soi ». Interdit le télétravail ne changerait rien à ces inégalités. Non, il est important simplement de prêter attention aux caractéristiques des outils numériques. Il est par exemple plus facile de répondre à des courriels en gardant des enfants que de participer à des vidéoconférences interminables. De la même manière, certains se passeront bien des appels téléphoniques (notamment les jeunes qui les appréhendent davantage), quand d'autres se libéreraient bien du dictat du courriel. **Il me semble donc important de faire preuve d'empathie dans le choix des outils.**

Derrière ces constats, j'attire votre attention sur le fait que, dans mes recherches, le « **technostress** » induit par ces outils numériques représente autour de 20 % du stress au travail. Il me semble donc essentiel que les choix à venir soient opérés dans le dialogue, dans le souci des besoins, des possibilités et des envies des personnes elles-mêmes.

Serait-ce à dire que le télétravail ne serait finalement pas très vertueux ?

N'oublions pas que l'intérêt premier du télétravail pour les salariés est de gagner du temps de vie privée. L'un de mes travaux de recherches porte sur la réappropriation des espaces de résidence par les travailleurs frontaliers grâce au télétravail. Il s'agit là de profiter du temps économisé par le télétravail pour se réinvestir dans les associations locales ou s'adonner à nouveau à des activités familiales.

Un autre de mes projets porte sur la redécouverte des bienfaits de la solitude du fait du télétravail. Nous nous appuyons sur une expédition originale où un « Web Robinson » est parti télétravailler 40 jours sur **une île déserte en mode survie. Vous sabbatiers d'allures à la recherche de participants sur notre étude, à laquelle vous pouvez participer en ligne.**

Autant le travail peut constituer une dérobade aux routines de la vie quotidienne, autant le télétravail peut offrir une échappatoire au travail lui-même. Dans tous les cas, il requiert des sacrifices : l'amélioration de ses interactions sociales extra-professionnelles (avec famille ou amis) peut se faire au détriment de ses interactions sociales professionnelles (avec collègues ou usagers), qui s'en trouvent amoindries ou parfois dénaturées. Par exemple, l'enseignement que je donne actuellement à distance me démontre que le présentiel reste nécessaire à l'apprentissage.

Un mot pour conclure ?

Tout comme pour la gestion de sa boîte mail, la formation se trouve au cœur de ces questions. Elle doit permettre de gagner en compétences dans les diverses formes de communication numérique, et d'atténuer le technostress qui ne manquera pas de se développer si la digitalisation se développe à marche forcée, sans garde-fous.

L'ÉCHO DES RÉSEAUX

Les Petits Débrouillards Grand Est

Créé en 1986, le mouvement des Petits Débrouillards fait partie de la « nouvelle éducation populaire » en France et à l'international. Son dada ? Développer l'esprit critique, permettre de s'épanouir individuellement et collectivement, élargir les capacités d'initiatives de chacune et chacun, en s'appuyant sur des démarches scientifiques, expérimentales et raisonnées. Prompt à l'humanisme, tous ses programmes ont une visée, émancipatrice, transformatrice et s'articulent en lien avec les enjeux humains, sociaux et environnementaux.

Les Petits Débrouillards sont les Créateurs du Forum Mondial Sciences et Démocratie et de l'Alliance Sciences Sociétés.

Les Petits Débrouillards Grand Est compte une trentaine de permanent.es, et plus de 300 animateur.trice.s vacataires, auxquels s'ajoutent plus de 70 volontaires en service civique. Dans notre région, ce mouvement développe tout particulièrement des programmes d'éducation à l'environnement (Des Hommes et des Arbres, Ambassadeurs Biodiversité 2020), des programmes internationaux de jeunesse, traite la question du décrochage universitaire avec le programme « Engage-Toi », accompagne la construction de l'esprit critique aux côtés de Google Europe et de différents ministères (« Il Paraît Que ») et fait son fer de lance du traitement des enjeux liés à l'innovation éducative et sociale dans les territoires relevant de la géographie prioritaire, dans le cadre de l'AMI #TremplinAsso.

« Pour nous, la construction de l'esprit critique dès le plus jeune âge et l'engagement dans les questions sociales et scientifiques est un enjeu majeur d'émancipation individuelle aussi bien que collective. C'est une clé de citoyenneté, d'autant plus importante dans les quartiers populaires. »

« Notre rapport au télétravail est assez particulier ; mouvement de jeunesse et engagés dans l'éducation au numérique, c'est tout naturellement que nous avons des « extensions » virtuelles depuis longtemps. Pour assurer le lien entre nos antennes sur les territoires quelquefois éloignés du Grand Est, ça a été une nécessité, depuis le milieu des années 2000.

Dans l'ensemble, la relation professionnelle au sein de notre association est faite de confiance et de responsabilisation, des enjeux clés dans un cadre de travail à distance.

C'est plutôt un facteur facilitant de la qualité de vie au travail, permettant aux salarié.es de moduler leurs horaires et de jongler avec les contraintes des métiers associatifs (présences en soirée, horaires décalés...).

Il permet également le partage et la mise en commun systématique : l'existence de systèmes de stockage et d'indexation des fichiers, données, documents, permet de passer d'une réflexion appuyée sur les compétences individuelles à une intelligence collective (tout le monde a accès aux dossiers de toutes les territoires sur toutes les années, pour un exemple concret).

En termes de moyens, cela demande un investissement solide, mais relativement rapidement amorti par la vitesse d'échange, d'accès aux données, de traitement.

Le tournant, par l'occasion de la crise sanitaire de 2020 a été la constitution d'une dynamique d'abord, non de télétravail, mais de « télé-engagement », menée et construite avant tout par nos militant.es ; nos salarié.es étant dans leur immense majorité au chômage partiel, ils et elles ont suivi plutôt qu'impulsé ce mouvement. »

