



Covid-19 : Le service public en première ligne

Ils sont notamment animateurs, Atsem, policiers, éboueurs, agents de l'état civil, ou chargés des soins aux personnes âgées. En ce printemps, des agents territoriaux ont fait front pour que soit assurée la continuité de services essentiels aux Français. Ils ont œuvré à certains moments sans protections et se sont retrouvés face à des situations totalement nouvelles.

Pour la Tribune

quelques-uns d'entre eux reviennent sur les journées intenses et difficiles qu'ils ont vécues

D'habitude, on ne leur prête guère d'attention. Mais avec l'épidémie qui a redoublé à partir de la mi-mars, les Français ont pris conscience du caractère indispensable de leurs missions. Ces travailleurs de la « deuxième ligne », comme les a appelés Emmanuel Macron, relèvent tout autant du secteur privé (salariés de la distribution alimentaire, agriculteurs, conducteurs de camions...) que des services publics. Exposés à un danger diffus et invisible, ils sont demeurés à leur poste. Mais parfois au prix d'efforts surhumains, ou de lourds sacrifices.

Leurs proches, dont la vie a été chamboulée, le savent bien.

« La deuxième quinzaine de mars et tout le mois d'avril ont été atroces ! »

Reine-Marie, aide-soignante dans un Ehpad du 20^{ème} arrondissement de Paris

D'ordinaire, son quotidien est compliqué, car l'établissement manque de personnels, comme bien d'autres structures pour personnes âgées. L'épidémie a rendu les choses encore plus difficiles. « *Nous allions de chambre en chambre en nous dépêchant* », se souvient-elle. C'est dans ces conditions que certains employés ont dû réaliser des heures supplémentaires. Reine-Marie a une longue expérience, lui permettant de supporter ces journées épuisantes. Ce qui n'était pas le cas des plus jeunes.

« *Elles se sont demandé si elles allaient tenir le coup. Or, on n'était alors que fin mars* », raconte celle qui les a soutenues. « *On va y arriver !* », leur répondait-elle. Les décès, liés au Covid-19, de nombreux résidents, ont été « traumatisants ».

Ces personnes, que Reine-Marie connaissait parfois depuis une dizaine d'années, ont souffert avant leur départ. En outre, elle a eu la difficile mission, avec d'autres employés, de déposer les corps des défunts dans des housses en plastique.

Des missions redéfinies

Les policiers municipaux ont également été au front, pour faire respecter les restrictions des déplacements. Certains devant exercer leur mission le week-end et même la nuit, lorsque les maires avaient décrété le couvre-feu. En outre, à la demande des maires, des policiers municipaux ont rendu visite aux personnes âgées, pour s'assurer qu'elles ne manquaient de rien et les mettre en garde contre la recrudescence du démarchage frauduleux ou abusif à domicile.

« Les policiers ont accepté de réaliser cette mission, même si elle ne relève pas du cadre légal »

Christophe Léveillé, Secrétaire national de Force Ouvrière chargé de la Police Municipale

S'adapter

C'est aussi ce qu'ont su faire les animateurs périscolaires prenant en charge les enfants des personnels prioritaires

Ils ont dû mettre en œuvre scrupuleusement les consignes sanitaires (distanciation physique, gestes barrières, lavage régulier des mains). Ce qui n'a pas été simple, notamment avec les tout-petits « à qui il arrivait de faire des câlins aux copains », sourit Cindy, responsable périscolaire à Annecy. L'obligation de ranger au placard tous les jeux, en raison des risques liés au virus, a conduit les animateurs à privilégier les activités reposant sur l'interaction avec les enfants. « Nous avons passé du temps à faire des recherches pour pouvoir mettre en place ces nouveaux jeux », indique Cindy.

Sans défense

Les agents ont assuré leurs missions sur le terrain sans toujours avoir, dans les premiers jours, de matériels de protection

« Pendant 2 semaines, les masques chirurgicaux ont été réservés aux personnels enrhumés »

Reine-Marie

Ensuite, ils sont arrivés « au compte-goutte ». C'est bien plus tard que les aides-soignantes ont été équipées de surblouses et de lunettes. Pourtant, souligne-t-elle, « quand on est au service des personnes âgées, on est bien obligé de les toucher ». Sans protection, l'aide-soignante n'avait pas d'autre solution que de se déporter quand un résident toussait.

« Le syndicat a mené une rude bataille pour que les agents soient équipés de protections », indique pour sa part Christophe Léveillé. Les communes ont parfois retrouvé les masques qu'elles avaient conservés depuis l'épisode de grippe A (H1N1) de 2009-2010. Mais, « les élastiques lâchaient », peste le responsable syndical. Or, les agents de police ont été au contact de la population, en particulier lors des opérations de vérification des attestations de déplacement. La première semaine, les conducteurs soumis à ces contrôles ouvraient la vitre de leur véhicule et ne portaient pas de masque. C'est par la suite qu'ils ont pris l'habitude de poser leur document sur le tableau de bord.

Les collectivités ont l'obligation de s'assurer que leurs employés disposent des protections nécessaires pour réaliser leurs missions lorsqu'existe un danger, comme c'est le cas lors d'une épidémie. Sinon, les agents ont la faculté d'activer leur droit de retrait.

Mais des collectivités, notamment de petite taille, ont pris à la légère cette exigence. « Quinze jours avant le déconfinement, un maire a demandé aux agents de sa commune de tondre l'herbe, mais sans mettre à leur disposition de masques et de gel hydro-alcoolique », relate Rachel Messousse, référente de la Fédération FO des Personnels des Services Publics et des

Services de Santé, sur les questions de santé et de sécurité au travail. Les Atsem doivent parfois apporter leurs propres gants et leur solution désinfectante au travail. « *Dans une commune, on n'avait pas prévu de gel hydro-alcoolique à l'école. Le service des ressources humaines m'a dit que du savon, ça suffirait !* », s'étrangle la syndicaliste. Qui pointe aussi la difficulté qu'ont certains agents pour appliquer les règles de distanciation. C'est le cas lorsque deux ripeurs s'assoient au côté du conducteur, à l'avant du camion de ramassage des déchets.

Pas ou mal équipés, beaucoup d'agents territoriaux ont été inquiets pour leur santé

Ceux qui ont contracté le virus ne bénéficieront pourtant pas du régime de la maladie professionnelle, qui ouvre droit à des indemnités spécifiques : le gouvernement a décidé de le réserver aux soignants.

Les agents territoriaux mobilisés pendant la crise ont aussi redouté de contaminer leurs collègues et les usagers en contact avec eux.

Paris aurait pu mieux faire pour ses agents de l'action sociale

Pour protéger les agents des centres d'action sociale, la collectivité parisienne n'a parfois pris que des demi-mesures, dénonce une syndicaliste FO.

Dès le début de la crise, la Direction générale de la ville de Paris a, semble-t-il, minimisé les risques auxquels étaient exposés les quelque 6.000 agents du centre d'action sociale (CASVP) de la capitale. C'est le sentiment de Nathalie Marchand, déléguée FO et membre du Comité technique de l'établissement. Sans aucune protection, les agents d'accueil des 20 centres d'action sociale ont reçu les Parisiens jusqu'au 18 mars inclus, soit le lendemain du début du confinement.

Par la suite, 6 sites sont demeurés ouverts au public, avec une amplitude horaire réduite. Un millier d'agents ont continué leurs missions en télétravail, tandis que la majorité des employés a été placée en autorisation spéciale d'absence. Les usagers étaient encouragés à privilégier les démarches à distance et à ne se rendre dans les services qu'en cas de réelle nécessité.

Mais pour la syndicaliste, la ville de Paris aurait pu prendre des mesures plus radicales, en fermant la totalité des centres au public. La mise en place d'une plateforme téléphonique et la poursuite du paiement des prestations auraient pu suffire. Mais, probablement par souci de communication en cette période d'élections municipales, comme le suppose Nathalie Marchand, la Maire de Paris et son Adjointe en charge des Solidarités ne l'ont pas entendu ainsi. Au risque de mettre en péril la santé des agents restés sur le terrain. D'autant qu'un certain nombre d'entre eux ont vu leur trajet en transports en commun rallongé pour rejoindre un des centres restés ouverts.

La quasi-totalité des CASVP ont été rouverts au public le 18 mai, après que des aménagements aient été réalisés. Des vitres en plexiglass ont notamment été posées dans les espaces dédiés à l'accueil. Une équipe de nettoyage est aussi intervenue à chaque fin d'après-midi, pour nettoyer les boutons d'ascenseurs, les poignées de portes, etc... Mais après » quelques jours «, elle n'est plus passée, déplore Nathalie Marchand.

La reprise a été d'autant plus difficile qu'en effectifs encore réduit, les agents présents ont vu affluer un grand nombre d'usagers venant pour le renouvellement de leurs prestations. Des tensions seraient nées avec ceux dont le déplacement n'était pas lié à une urgence, puisqu'ils étaient priés de repartir.

« *Nous nous sentions coupables en venant chaque jour de l'extérieur de l'Ehpad* », affirme Reine-Marie. Certains de ses collègues, effectivement tombés malades et placés en arrêt maladie, « *ont contaminé toute leur famille* », déplore l'aide-soignante.

Ces cas ne sont pas isolés. Des délégués FO ont reçu de nombreux appels téléphoniques de la part d'agents qui leur ont confié leur désarroi.

Reconnaissance

Les agents qui ont continué à exercer leur travail à domicile – assez souvent à l'aide de leur propre matériel informatique – ont certes été mis à l'abri du virus. Mais l'aventure n'a pas toujours été rose. Pour les agents du Centre d'Action Sociale de la ville de Paris, généralement peu habitués à la pratique du travail à distance, ces premiers pas se sont révélés « *laborieux* », selon la représentante FO au Comité technique.

« *Au début, il arrivait que la connexion lâche : l'agent devait reprendre son travail à zéro* ». De son côté, Rachel Messousse déplore que, « *fréquemment, des employeurs aient appelé les agents en dehors de leurs heures de travail* », sans respect pour leur vie personnelle.

La syndicaliste est également courroucée de voir des élus locaux qui tentent par tous les moyens de ne pas attribuer aux agents la prime exceptionnelle plafonnée à 1.000 euros. « *Certains maires prétextent d'attendre l'installation du conseil municipal. D'autres ne veulent la verser qu'aux agents ayant effectué leur travail en présentiel pendant la crise, en écartant ceux qui ont pratiqué le télétravail* », regrette-t-elle. En s'indignant aussi qu'en totale illégalité, des élus veuillent raboter le régime indemnitaire des personnes placées en autorisation spéciale d'absence, car particulièrement vulnérables au Covid-19.

Bref, le défaut de reconnaissance des efforts fournis par les agents territoriaux perdure après la crise.

« *J'espère qu'après les avoir applaudis, les Français continueront à penser à tous ces gens qui exercent des petits métiers, mais qui sont si indispensables !* »

Reine-Marie

Thomas Beurey
journaliste
Projets publics pour FO