

Covid-19 : les agents municipaux en service témoignent

## ACTUALITÉ

SANTÉ SOCIAL

**Jeudi 2 avril 2020**

### Covid-19 : les agents municipaux en service témoignent

**Si le personnel soignant ainsi que les forces de l'ordre, sapeurs-pompiers ou personnel de commerce alimentaire sont en première ligne face au Covid-19, bon nombre d'agents municipaux sont également à pied d'œuvre et assurent leurs missions comme d'habitude, ou presque, pour assurer la continuité du service public. Découvrez leur témoignage dans notre reportage.**



#### Les agents sur le terrain

Afin d'assurer l'accueil des enfants du personnel médical, la crèche Les Lutins et l'école Mermoz restent ouverts pendant toute la période de confinement. animateurs, agents de self, personnel de la petite enfance, plusieurs agents se relayent tous les jours afin de mener bien cette mission.

**Valérie Sautin, responsable de self**

"Je suis d'astreinte sur le site Mermoz, j'ai travaillé lundi 25 mars. Pour ma part c'est un plaisir de pouvoir passer un moment avec les enfants même si le contact avec eux n'est plus comme avant. Les enfants nous connaissent avec notre Charlotte, maintenant nous avons un masque et des gants en plus ! Quand tout sera fini, je sais que le premier jour de cantine nous fêterons ça avec eux, déguisés autrement. Véronique Perez, coordinatrice de la restauration scolaire, nous tient au courant tous les jours des modifications. Elle prend de nos nouvelles et s'inquiète (une vraie maman poule !). Nous nous sentons en confiance, elle fait un super travail."

**Xavier Jeanbon, directeur périscolaire**

"L'ensemble du groupe périscolaire Mermoz accueille les enfants du personnel soignant. Nous avons choisi les salles, les avons préparées et nous avons organisé l'accueil dans les meilleures conditions. Nous travaillons en étroite relation avec les équipes enseignantes qui interviennent chaque

jour. Nous avons une douzaine d'enfants joyeux qui participent aux activités artistiques et sont très contents de faire classe avec des maîtres ou des maîtresses en petit comité. Tout se passe bien, les repas sont pris ensemble et les micro-ondes tournent plein régime?"

Les personnes à mobilité réduite et les seniors de la ville continuent également de bénéficier du portage des repas. Le bus solidaire assure également les tournées essentielles. Les appariteurs et les agents de courrier maintiennent le traitement du courrier afin de pouvoir gérer les urgences

### **Virginie Girault, directrice de la relation citoyens**

" Le courrier est relevé régulièrement en fonction des présences de La Poste qui doit aussi adapter son service aux mesures de confinement. Les appariteurs et le service courrier continuent d'ouvrir le courrier, transmettre les courriels qui le nécessitent et acheminer les courriers dans les services extérieurs tels que la Préfecture. "

### **Le télétravail pour assurer la continuité des services**

Plusieurs directions restent également mobilisées pendant cette période en pratiquant le télétravail. Grâce aux outils collaboratifs et applications déployés en ligne, la continuité du service est assurée par les agents travaillant à domicile.



### **Un technicien support et déploiement informatique, DVCSI**

" J'ai essayé d'être opérationnel le plus rapidement possible, dès le début du confinement, pour répondre aux incidents et demandes de nos agents. Il a fallu être réactif pour mettre à disposition et préparer les postes mais aussi mettre en place le support téléphonique à distance. Grâce aux outils collaboratifs disponibles dans notre collectivité, nous assurons une bonne qualité de service à nos agents. Évidemment avec les enfants il faut aussi s'organiser pour que chacun puisse trouver sa place, pas toujours évident... Mais je dois dire que ça a fait aussi du bien de pouvoir travailler de chez soi, j'y ai trouvé des avantages, notamment du calme (à certains moments) pour le traitement des appels téléphoniques. Cette période permet également de promouvoir les outils collaboratifs comme *Skype*, *Teams* et utiliser les applications d'Office 365. Évidemment en télétravail, il y a moins de contact humain. Mais nous intervenons ponctuellement à l'Hôtel de ville afin de garantir la continuité de l'infrastructure. Ça fait un peu bizarre de voir l'endroit désert... Bon courage à tous et à bientôt. "

### **Accueil, état civil... les services de la direction relation citoyens s'organisent**

### **Virginie Girault, Directrice de la relation citoyens**

" L'accueil est le service central par excellence en cette période. Les visiteurs en quête de renseignements se tournent évidemment vers la mairie. Tous les agents du service accueil sont mobilisés depuis le début du confinement. Ils se relaient chaque jour pour assurer l'accueil téléphonique de la mairie depuis leur domicile à l'aide de téléphones portables mis à disposition par la DVCSI (qui a également organisé le renvoi du standard en fonction du planning transmis par le service). Quand au service Etat civil, ce n'est pas gérable à distance. Via l'accueil téléphonique des rendez-vous sont pris pour la gestion des actes (déclaration de naissance et de décès) et l'organisation des inhumations. La commune n'ayant ni hôpital ni EHPAD sur son territoire, l'épidémie impacte pour le moment peu notre état civil. Une présence quotidienne reste toutefois nécessaire au vu de la législation en vigueur concernant la tenue des registres (apposition des mentions)?????????????. Malgré la situation les équipes restent soudées et les échanges sont quasi quotidiens. L'état civil et le funéraire nécessitant une transmission des informations entre agents, un groupe WhatsApp a été mis en place. C'est aussi un bon vecteur pour partager un peu d'humour. Les échanges par mail sont également d'actualité. Toute la direction est connectée sur la boîte pro, c'est un bon moyen de toucher tout le monde en même temps. Et enfin, quand les doigts n'en peuvent plus de pianoter on s'appelle ! ??????"

### **Même à distance, la Médiathèque poursuit son activité**

Le télétravail est l'occasion de développer une nouvelle forme de travail collaboratif sur les futurs projets qui seront mis en place au sein de la structure culturelle.

### **Anne Balavoine, Directrice de la Médiathèque**

" Nous travaillons du lundi au vendredi, de 9h à 17h30. Nous privilégions l'utilisation de *Teams* pour échanger par tchat sur des plages horaires fixes. Des points réguliers sont faits entre les responsables de secteurs et moi-même, et je réponds tout au long de la journée aux sollicitations de chacun. Nous passons par le téléphone lorsque les explications par tchat sont trop compliquées. La bonne humeur règne, chacun pouvant apporter son aide aux autres si besoin, sans lien hiérarchique ni de service. La créativité est poussée au maximum pour trouver le moyen d'offrir le plus de services aux adhérents, notamment par l'enrichissement de la médiathèque numérique, et le travail sur les collections pour que tout soit prêt à la reprise. Je suis fière de mon équipe qui s'est mise à fond sur les outils collaboratifs pour tester, sélectionner et proposer au public des ressources à distance. J'ai l'impression d'être un chef d'orchestre qui déchiffre la partition et donne le rythme à suivre ! C'est une expérience très riche. Nous préparons l'arrivée de notre nouvelle collègue Patricia responsable du secteur jeunesse au 1<sup>er</sup> avril, c'est une expérience intéressante et innovante. Les collègues jeunesse sont en train de dresser leur portrait pour se présenter à elle. "

### **Myriam Graillet, responsable du secteur adultes de la Médiathèque**

" Si vous pensiez qu'une bibliothécaire passait son temps à lire et bien c'est faux ! Même en télétravail ! Certes nous n'avons plus le contact avec le public mais nous pensons constamment à nos lecteurs. Que leur proposer pour maintenir le lien? Et bien nous partons à la chasse aux ressources pour alimenter la médiathèque numérique, nous travaillons sur nos projets d'animation. Nous avons beaucoup de chance car nous pouvons échanger entre nous via l'outil *Teams*. Faire des points réguliers dans la journée, travailler sur des dossiers communs, répondre aux mails envoyés par les lecteurs et les différents fournisseurs. J'ai aussi une commande de livres que je peux entrer dans notre base de données professionnelle *Orphée*, cela permet de varier les tâches. Je ne dis pas que c'est facile car partager sa journée et son espace avec un conjoint en télétravail (en rendez-vous téléphoniques fréquents), un ado et un jeune adulte sur leurs smartphones ou en train de jouer avec leurs "potes", c'est sportif ! D'où la présence de bouchons d'oreilles sur la photo... et de café bien sûr ! "

### **Brigitte Cordier, Agent de médiathèque - secteur musique et cinéma**



" La veille du confinement, j'ai eu le réflexe de prendre tous mes documents neufs et équiper, ainsi que tout mon matériel indispensable pour pouvoir continuer à travailler chez moi, code barre, etc. J'avais fait quelques allers-retours les bras chargés de gros sacs. Je n'avais jamais imaginé, souhaité ou idéalisé un tel scénario, car je l'avoue c'est déroutant. Hormis l'inquiétude sur le plan sanitaire, il faut faire face à une solitude et un isolement imposés, seule solution pour s'en sortir. Plus de repère dans le temps puisque tout s'enchaîne, lever, petit-déjeuner, travail, pause repas, travail et tout ça sans mettre le nez dehors. Plus de notion de week-end non plus puisque tous les jours se suivent et se ressemblent presque. Des journées déstructurées en perspective, pas de quoi se réjouir. Les outils informatiques dont nous disposons sont un lien avec les collègues, avec l'extérieur. Notre directrice, Anne Balavoine, nous donne rendez-vous à heure fixe sur le réseau professionnel *Teams*, nous nous retrouvons donc pour partager des informations, l'organisation à distance, les missions à réaliser pour continuer nos activités et être prêts lorsque le moment sera venu et partager un peu nos états d'âme... "

La petite astuce de Brigitte : " Pour tenir le coup, j'ouvre bien grand mes fenêtres et laisse le soleil pénétrer chez moi. Je m'octroie une escapade sur mon balcon pour respirer et observer toutes ces petites fleurs qui parsèment la pelouse au pied de mon immeuble, et me dire que tout pousse encore, qu'il y a de la vie. Précieuse vie."

