L'INFO. de service

FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX : bien loin des clichés !

fédération des services publics la cgt

FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX : BIEN LOIN DES CLICHÉS !

Audrey, Mohamed, Sébastien, Fatima, Karen, Martine, Andrew… Ils ne se connaissent pas mais une chose les rassemble : le service public de proximité.

Qu'ils soient bibliothécaire, éboueur, assistante familiale, cadre, auxiliaire de soin, maître nageur, ils sont comme vous, comme nous, agents de la fonction publique territoriale. Chaque jour, ils se lèvent pour mener à bien leur mission, servir le public, quelquefois contre vents et marées.

Nous avons voulu les connaître, nous laisser enseigner de leur métier, de ce qui les a portés vers la fonction publique, de la façon dont ils vivent et pensent leur emploi, de leurs doutes, de leurs difficultés.

Alors, nous sommes allés les rencontrer. Dans toute la France. Ils nous ont ouvert les portes de leurs maisons, nous ont emmenés sur leurs lieux de travail, ont partagé quelques pas. Tous ont pris le temps de « *mettre des mots* », comme le dira si justement Annette, sur leur vécu, de témoigner à visage découvert de la réalité de leur statut.

Nous avons commencé notre Tour de France à Stains, en région francilienne, chez Audrey, bibliothécaire titulaire à la bibliothèque intercommunale de Garges-lès-Gonesse en section adulte, à 15 minutes en voiture de là.

Elle nous reçoit chez elle par un jour de pluie. Audrey est une jeune femme concernée par sa mission. Attentionnée également. Elle nous offre un thé, nous rassure, « *on a du temps, je me suis organisée* ».
Lorsque nous évoquons avec elle son quotidien, nous la découvrons aussi consternée. « *Ce n'est pas normal que des agents qui ont choisi ce métier par vocation, se retrouvent en arrêt maladie parce qu'ils sont en souffrance au travail… C'est bien le signe qu'il y a un mal-être* ». Elle fait « *partie de cette génération qui se destinait à devenir bibliothécaire* ».
Il lui tient à cœur « *d'orienter vers la culture […] c'est ce qui m'a motivée à venir sur un territoire comme celui-ci.* » Mais depuis son arrivée en 2009, « *les missions ont beaucoup évolué […] Il y a beaucoup d'ateliers qui se développent en bibliothèque […] de sophrologie, numériques…* ». Son regard indique qu'elle est navrée de cette évolution. Difficile en effet d'établir le lien avec les livres. « *Atelier de fabrication de savon, on commence grandement à s'éloigner du métier de bibliothécaire…* ». Idem pour les « *ateliers autour des lettres de motivation et des CV* ».

« On nous demande de plus en plus de polyvalence. »

Toutes ces nouvelles missions pèsent sur son quotidien et celui de ses collègues, contraints de trouver seuls des solutions face à « *une direction qui n'est pas toujours à l'écoute et a tendance à minimiser les problèmes* ».

Sur ce territoire, il est en effet parfois difficile de faire cohabiter des « *jeunes qui ne viennent pas forcément pour lire* » et des adultes dans un même espace. Une situation qui peut aller loin comme ce fut le cas en 2015.

« *Ça faisait deux ans qu'on demandait un médiateur […] Rien ne se faisait, donc un jour on a exercé notre droit de retrait et bizarrement, en 2 jours, on a eu un agent de sécurité et un poste de médiateur a été lancé.* »

Audrey était déjà engagée avec la CGT au moment de cette action. Elle s'est syndiquée en 2011. Cet engagement lui permet « *d'être acteur, de ne pas subir toutes ces réformes territoriales, les nouveaux principes de management, les stats, tout ce qui est en train d'arriver dans les bibliothèques et qui à mon sens n'a pas lieu d'être.* »

Aujourd'hui elle ne se voit plus « *travailler autrement, sans porter la voix des agents et sans défendre les valeurs qui me sont chères de service public, d'accueil des personnes et de respect des agents.* ». Et pour respecter ces agents, il faut, selon Audrey « *travailler moins dans l'urgence, arrêter de pressuriser les gens en leur demandant encore plus […] de polyvalence et, surtout qu'on ne mélange pas les emplois.* »

De l'écho de cette rencontre se dessine une problématique qui semble toucher l'ensemble des agents de la filière culturelle.

De missions détricotées en fiches de poste de plus en plus nébuleuses, c'est leur cœur de métier qui s'étiole et par là quelque chose qui touche à la considération portée au service public.

Qu'en est-il des autres agents ? Des autres filières ? Le lendemain nous devons rencontrer Karen et Nathalie. Toutes deux sont agents spécialisés des écoles maternelles.

L'une travaille à Paris, l'autre aux abords de Mulhouse. La première à huit ans de carrière, la seconde vingt-quatre. Nous leur avons proposé une rencontre commune. Chez Karen, à Paris, dans le 12e arrondissement.

Nathalie a le regard pétillant de malice et respire la joie de vivre, un sourire qui perce sous l'accent de l'Est, une présence, forte, ancrée et résolue.
Une générosité aussi qui s'exprime dans chaque parole et chaque geste. Durant le trajet, elle nous parle de sa « *vocation* ». Une ombre passe sur son visage lorsqu'elle mentionne que les ATSEM *« ne sont absolument pas reconnues* ».

Nous arrivons chez Karen. Elle n'est pas seule. Un gros matou entend bien faire partie de la rencontre.
Karen, c'est l'efficacité dans la simplicité et la discrétion. À peine nous a-t-elle offert de prendre un café que celui-ci est sur la table. La bonne humeur est au rendez-vous et les rires seront nombreux malgré la gravité de la situation que les agentes énoncent. La preuve que l'on peut parler de choses sérieuses avec humour. Karen est titulaire ASEM à Paris, tandis que Nathalie est ATSEM. En réalité, hors cette lettre manquante, elles exercent le même métier. Et ce métier, elles en sont fières. Au premier plan, les enfants, auprès desquels elles sont particulièrement présentes.

« On ne peut plus donner aux enfants ce qu'on doit leur donner. »

Elles assurent plusieurs missions dans la journée et jonglent avec « *trois hiérarchies et trois organisations différentes* ». Comment font-elles ? « *On fait avec mais c'est complexe. Changer de casquette en 1 minute c'est compliqué […]* ».
Pour elles, comme pour leurs collègues, elles font « *partie de l'équipe éducative* » et pour cause. Loin du regard des parents qui les voient, selon Nathalie, comme « *la dame qui est là pour accompagner les enfants aux toilettes, pour moucher le nez* », elles assurent « *de grandes missions éducatives, de la pré-lecture, des maths, des ateliers d'art plastiques […] des remplacements d'instit en cas d'urgence, même si on n'est pas censées le faire.* »
Ce que Karen confirme. « *On est les seules personnes à être aussi polyvalentes avec les enfants.* »

Pourtant, leur travail est peu reconnu. « *En majorité, on n'est pas invitées aux réunions d'école.* » Nathalie l'est, mais « *ça a été obtenu après de longues discussions* ». Karen et ses collègues compensent.
« *Pour les parents, on se rend aux réunions parents-professeurs sur du temps en plus* ».
Lorsque l'on demande si la fiche de mission a évolué avec leurs activités, des rires désabusés fusent. « *Malheureusement non, c'est bien la bataille. […] Il y a un vrai décalage entre ce qui se passe sur le terrain et ce qui est écrit dans nos statuts.* »
Pour Nathalie, il s'agit « *d'une volonté politique* ». Elle et ses collègues souffrent d'avoir « *de plus en plus d'enfants par classe* ». À Paris, les ASEM, comme Karen, doivent compenser le manque de personnel. « *On n'a pas le même nombre d'ASEM que de classes […], aucun remplacement sur les absences.* » Elle acquiesce à l'emportement de Nathalie. « *Il devrait y avoir une volonté politique de donner une éducation correcte à nos enfants […] ce n'est pas aux agents de trouver des solutions.* »

Indignées, elles considèrent que « *la mission de service public est très dégradée.* » Nathalie confie que les ATSEM sont « *en souffrance au travail, parce qu'on ne peut plus donner aux enfants ce qu'on doit leur donner. Et ça nous fait mal.* » Le souvenir des débuts laisse place à un sourire fugace. « *Il y a 20 ans, on jouait avec les enfants, ils manipulaient avec leurs doigts. Maintenant tout est évalué.* » Karen opine. « *Tout est sur du timing. […] Ça devient vraiment difficile et insoutenable.* » L'impact des volontés politiques se retrouve aussi au niveau des carrières.
Bien qu'elles disent d'une seule voix « *on entre ATSEM, on reste ATSEM* », Karen précise qu'à Paris « *il y a un poste […] chargé de coordination, qui a été mis en place. Au départ c'était réservé aux ASEM […] depuis c'est passé catégorie B et sur concours. Ce ne sont plus seulement des ASEM qui peuvent postuler.* »

Pour Karen « *ça aurait dû rester aux ASEM, car il faut connaître le métier pour y arriver.* »

Elle regrette aussi que « *ça n'existe pas en dehors. Il devrait y avoir une égalité sur tout le territoire* » confirme Nathalie. Et Karen d'ajouter « *ce qui n'est pas le cas aujourd'hui. […] On fait toutes la même chose de base, mais après, selon chaque maire c'est différent. On n'est pas du tout égalitaires là-dessus.* »

« Il y a un vrai décalage entre ce qui se passe sur le terrain et ce qui est écrit dans nos statuts. »

Pour changer les choses elles ont décidé de s'engager syndicalement. Pour Karen, c'était en 2015. « *J'en avais marre. On donnait de notre personne en tant que travailleur fonctionnaire et à côté de ça on n'avait aucune reconnaissance.* »
Elle a choisi la CGT à la suite d'une rencontre. « *Quelqu'un du syndicat est passé sur mon école et m'a donné encore plus envie de m'engager syndicalement à CGT.* » Elle a aussi trouvé une résonance « *c'était le seul syndicat qui défendait les idées que moi-même j'avais envie de défendre, surtout par rapport aux fonctionnaires.* »

Lorsqu'on lui demande lesquelles, elle répond du tac au tac « *plus d'embauches, plus de personnel pour que les agents aient moins de difficultés dans les écoles.* » Comme Nathalie, que l'engagement CGT à fait « *grandir* » contrairement – avoue-t-elle – à son grade d'ATSEM, Karen estime qu'il y a eu pour elle un avant et un après. « *C'est vraiment une ouverture au monde. On connaît nos droits. On a un regard différent sur nos métiers, du recul. Du coup, le quotidien est différent aussi.* »

« Se donner les moyens pour changer les choses… C'est libérateur. »

Idem pour Nathalie. « *On n'est pas seul, on prend les décisions démocratiquement et ça c'est top.* »
Pour elle, « *c'est tout à fait compatible avec la mission de service public. […] Et de pouvoir aider quelqu'un qui est en souffrance, de le voir retourner au travail et de le voir heureux, apporte quelque chose d'humain. On se sent utile.* »
Elles sont d'accord sur le fait que c'est assez proche d'une mission de service public mais, après un silence, elles ajoutent en chœur « *mais du point de vue humain, ce qu'on oublie actuellement beaucoup.* »

Cette question de l'oubli de l'humain, c'est ce qui révolte Delphine, une assistante sociale lyonnaise. En partageant quelques pas avec elle, nous découvrons une femme profondément tournée vers l'autre. « *Tu ne peux pas faire assistante sociale si tu n'aimes pas l'autre.* » Nous dit-elle d'emblée. Pudique aussi. Elle confie néanmoins que l'on « *ne fait pas assistante sociale par hasard* ».

Delphine travaille pour la Métropole de Lyon. « *Un gros mammouth* » nous explique-t-elle sur le ton de la plaisanterie. « *On dépasse le million [d'habitants], 54 communes.* » *Elle résume cette transformation par un : « On a été absorbé au 1er janvier 2015.* »

En effet, cela n'a pas été sans conséquences sur les services. « *On a dû repostuler […] J'ai été obligée d'envoyer un CV, une lettre pour dire que j'étais motivée à rester sur un poste que j'occupais depuis dix ans. […] J'ai retrouvé mon poste, ce qui n'a pas été le cas pour toutes les collègues.* »

Trois ans après, elle déplore « *des réorganisations incessantes* » qui ne permettent pas de faire face à l'augmentation de précarisation. Car depuis 2003, date de sa titularisation, « *on a des gens de plus en plus en difficulté. Avant ils prenaient rendez-vous parce qu'il y avait un problème… Maintenant, il y a dix à quinze problèmes à la suite…* ».

Pourtant « *sur le papier la mission est restée la même […] mais la charge de travail est exponentielle.* » Les agents se trouvent face à un choix cornélien, « *soit tu pars et tu sais que tu n'as pas fait le travail pour lequel tu t'es engagée, soit tu fais des heures supplémentaires* ». Delphine essaie « *de couper la poire en deux […] Après, c'est la famille qui explose…* » Une situation qu'il est difficile de faire entendre à sa hiérarchie, prise dans la centrifugeuse de la mutualisation : « *on ne voit plus les responsables* ».

Dès ses débuts, elle a été confrontée au décalage entre la réalité des agents et les autorités politiques. « *On était dans une petite maison de quartier isolée. Un ordinateur pour trois, des prises qui sortaient des murs…* » L'équipe sollicite alors les syndicats. « *La CGT a été à nos côtés pour aller voir les élus politiques… Elle est restée nous soutenir.* » *Elle ajoute fièrement « Et là, tout notre service a adhéré à la CGT* ».

Elle décrit son investissement comme progressif. « *De fil en aiguille les collègues m'ont contactée.* » Son engagement syndical lui a permis de « *se donner les moyens pour changer les choses… c'est libérateur.* » Pour elle, il s'agit « *d'un combat personnel, mais que l'on conduit ensemble.* »

Les mots de Delphine flottent encore dans l'air alors que nous nous rendons à la caserne des pompiers de Chartres au-devant de Loïc. Le bâtiment flambant neuf est au milieu des champs, battu par les vents.

C'est en fait Loïc qui vient au-devant de nous. Il rentre d'une tournée avec son binôme. À 35 ans, il a déjà dix années de carrière en tant que pompier professionnel. « *J'ai réussi à réaliser mon rêve de gamin.* » Il nous propose de discuter en nous présentant la caserne. « *C'est le conseil départemental qui a géré la construction […] Le souci c'est que les pompiers n'ont pas été concertés.* »

Ce qui peut paraître un détail révèle malheureusement une situation alarmante. Happées par leur logique de gestion, les autorités restent trop souvent sourdes aux alertes lancées par les pompiers. « *On manque de moyens humains. Il y a des fois, on ne peut pas faire sortir les véhicules de la caserne parce que l'on n'a pas de personnel à mettre dedans.* »

Les conséquences qui en résultent pèsent lourdement sur la mission des pompiers « *Normalement on devrait être formés de manière assidue… mais on décale [départ en intervention] tout le temps…* » Une situation qui lui apparaît inadmissible. « *Notre administration et nos élus ne nous donnent pas les moyens pour être au top. Parce qu'on devrait être au top. On a des vies entre les mains. Ce n'est pas rien.* »
Lui et ses collègues se sentent en porte-à-faux. « *L'agent se dit qu'il fait mal, que c'est de sa faute alors qu'on ne lui en donne pas les moyens.* »

« On a des vies entre les mains. Ce n'est pas rien. »

Ces dernières années les demandes de mises en disponibilité ont explosé. Trop de pression, pas de reconnaissance, une confrontation à la misère grandissante.

Loïc, lui nous dit être « *plus dans la révolte. Je veux dénoncer tout ça, qu'on nous donne plus de moyens. […] Pour moi, une vie n'a pas de prix et ce n'est juste pas possible de ne pas donner aux pompiers les moyens nécessaires quand derrière on doit sauver des vies.* » Il a créé son syndicat il y a cinq ans, à la CGT. « *On était deux à la base. […] On a réussi à monter un petit syndicat.* »

Mais pourquoi à la CGT ? « *Au niveau national, on a le collectif des pompiers CGT. Ils nous ont accompagnés, ils nous ont aidés.* » Il ajoute que « *les valeurs de la CGT et celles des pompiers se rejoignent. […] On sait que tous ensemble, on y arrive forcément.* »

Au-delà de la révolte, ce qui porte Loïc c'est de « *faire évoluer les choses, pour qu'on ait une meilleure qualité de service et qu'on puisse travailler dans des bonnes conditions… Petit à petit on arrive à faire notre chemin… Faut du temps mais on est patient. On ne lâche pas.* »

*Le prix d'une vie… Il nous revient c*omme un boomerang dans les paroles de Mohamed que nous rencontrons quelques jours après à Marseille.

« Venez au dépôt. Comme ça, vous verrez. » Nous avait-il dit au téléphone. Ce matin-là, le ciel azur est fidèle à la ville phocéenne. Le vent s'est levé, froid, coupant. Mohamed nous dirige par téléphone. Le dépôt est à l'écart au fond d'une ruelle. Le travail se fait dans un hangar glacial au rythme des karchers. Il reconnaît les travaux à l'oreille.

L'odeur des poubelles nous saisit un peu la gorge. Lui n'a pas l'air importuné. Il raconte comment *il est arrivé là. Forcément, on n*e **fait pas éboueur par vocation.**

« Le respect de l'ouvrier, c'est très important. »

Il a la noblesse du labeur, il reste digne. Mohamed lave les bennes. « Je suis ici, ça fait plus de 17 ans. *Le plus difficile, c'est le manque de reconnaissance […] On est un numéro d'identifiant. Quand on est usé […] on est mis sur le côté. C'est un métier ingrat […] avec la population, se faire insulter toute la journée parce qu'on arrête la benne.*
Il y a des agressions. Et la direction ne prend pas tout ça en compte. »

Ce que la direction ne prend pas en compte non plus, ce sont les besoins des agents. « *Une pelle et un couffin… Des gants. Pas de masque.* »
Un équipement serait pourtant bien utile. « *On est exposé […] il y a des poussières qui remontent, il y a de tout, des gars qui se prennent des trucs dans les yeux […] il y a des produits toxiques aussi dans les bains et les bennes.* » Mohamed est « *remonté* ». Oh pas tant pour lui, mais pour ses collègues. « *On n'a pas de médecin de prévention dans une métropole de 7 800 agents. 4 000 à Marseille. C'est le docteur de famille qui nous fait un arrêt de travail.* »
Pour Mohamed, la Métropole a scellé les maux des éboueurs « *ça a tout changé. À l'époque, la Ville, c'était une autre mentalité, on pouvait discuter. Aujourd'hui, il n'y a rien qui est encadré. […] En DRH, il n'y a plus personne.* »

*Mohamed s'e*st engagé comme délégué syndical CG*T. « Depuis 20 ans. » Pourquoi s'est-il* syndiqué ? « Parce que je n'aime pas le passe-droit. » Et la CGT ? « *Quand j'avais 15, 16, 17 ans, j'ai commencé un peu à m'intéresser, […] les manifestations, c'était beaucoup la CGT. Et le jour où j'ai intégré la Ville de Marseille, j'ai vu que la CGT était le seul syndicat qui défendait l'ouvrier… […] Je me suis dit, je vais me mettre dans ce syndicat parce que c'est pour défendre l'ouvrier.* »
Pour lui, ce syndicat c'est « *le respect de l'ouvrier. C'est très important de se faire respecter.* » Il marque un silence. « *Parce qu'au travail ça use.* » Lucide, Mohamed ne pense pas tout solutionner avec la CGT. « *Je ne dis pas que je gagne, mais ça pèse. Et ça gêne. Jusqu'à aujourd'hui, ça gêne.* »

Lorsque nous quittons Mohamed, le vent gifle toujours les collines, sifflant dans un murmure les vers de Paul Valéry « *Il faut tenter de vivre* ». Nous sommes en route pour rencontrer Andrew qui travaille auprès des personnes âgées, à Nice.
Il nous reçoit chez lui. Il s'est mis à neiger. Une fine couche commence à couvrir les arbres conférant à cette ville construite pour le soleil un air incongru.

Andrew voit loin. Il pense vite, parle vite, chante presque. Son air enjoué ne dissimule en rien une sensibilité à fleur de peau.
Au bénéfice d'une accalmie, il nous propose d'aller voir son lieu de travail et de tenter la balade des Anglais.

À 27 ans, il a déjà 12 ans de carrière en EHPAD. « *J'ai eu la chance de démarrer très tôt* », même s'il n'a été titularisé qu'en 2012 « *agent social faisant fonction aide-soignant* » et aide-soignant en 2014.

Il est devenu fonctionnaire un peu par hasard. « *J'ai postulé dans cette maison de retraite… je ne savais pas du tout que c'était un établissement public territorial.* »

Andrew a choisi ce métier « *pour pouvoir être au côté du patient. Avoir un dialogue, s'installer, et que le patient prenne confiance en lui…* » Une vocation aujourd'hui mise à mal. La charge de travail des aides-soignants est en effet très lourde : 12 heures de présence pour 10 heures de travail effectif. « *On n'a aucune reconnaissance, une prime de travail dangereux autour de 15 euros par mois… pas de prime liée à la pénibilité pure du travail… Vous avez un salaire normal que vous vous occupiez de 1 ou de 30 patients…* » Le nombre de résidents par aide-soignant est souvent trop élevé.

Une situation qui peut tourner au cauchemar. « *Il faudrait avoir 45 minutes à une heure par résident. […] Quand vous avez quinze minutes, c'est le grand max […] vous devez laver la personne, l'habiller, lui donner son petit-déjeuner et la mobiliser et lui mettre tout à portée.* » Impossible sur un temps aussi court. « *C'est possible, en maltraitant…en allant vite et en ne demandant rien.* » A-t-il déjà fait ce type de journées ? « *Oui…* »

« Les soignants doivent arrêter de se maltraiter dans leur façon de travailler. »

Le malaise laisse place à la révolte. « *Mon métier me dégoûte… Je suis arrivé à un point où je ne peux plus exercer…* » Ce que vivent Andrew et ses collègues est loin d'être une exception. « *L'État sait très bien qu'il manque du personnel.* » Il est convaincu que tout cela peut changer à condition que « *les soignants arrêtent de se renfermer sur eux-mêmes, se mobilisent et qu'ils se rendent compte qu'actuellement, en plus de négliger les personnes âgées et de maltraiter, ils se maltraitent eux-même dans leur façon de travailler.* » Lui a décidé d'agir. Il s'est tourné vers la CGT en 2015. Pourquoi la CGT ? « *Parce que ça représente mes valeurs. […] Ils se battent contre l'homophobie, contre tout type de discrimination […] c'est un syndicat qui représente les valeurs de la France aussi.* » Il y a trouvé un espace d'action et d'expression. « *Mon syndicat a vite laissé de la place à la jeunesse.* » Agir lui redonne « *un peu espoir dans mon métier. De me dire, je ne suis pas seul. […] Par le biais du collectif jeunes, on peut réussir à se faire entendre, à gagner des choses et à ne plus travailler dans ces conditions.* » Comment se sent-il dans ces cas-là ? « *Bien… Beaucoup mieux.* »

Lorsque nous quittons Nice, la neige a cessé. Direction le Nord, enfin, les Hauts-de-France… Haubourdin précisément, une commune de la banlieue lilloise où nous avons rendez-vous avec Fatima, une des 2 500 assistantes familiales de la région.

Fatima a eu un rendez-vous de dernière minute. Nous l'attendons dans la rue déserte aux façades muettes. À la façon dont elle se gare, nous savons que c'est elle. Elle bondit de sa voiture, extrait du coffre quelques courses en donnant des indications et nous fait rentrer au pas de course. « *Désolée, j'ai dû aller au SAF* (service accueil familial)*… Une urgence.* » Une urgence, c'est un enfant à accueillir. Elle n'en dira pas plus, secret professionnel oblige.

À peine rentrée, Fatima s'affaire déjà à la cuisine. « *On va prendre un petit café.* » Nous propose-t-elle entre autorité et douceur. « *Et il faut que je prépare le repas. Vous restez manger ? !* »

Elle est intarissable aussi sur son métier, qu'elle exerce avec passion depuis neuf ans. « *C'est du 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.* » Le métier reste pourtant « *très, très précaire […] Même si tout le monde dit qu'on gagne énormément bien notre*

vie, pas du tout. C'est un métier de vocation […] 650 euros de salaire, tu ne fais rien avec. »

Cette précarité ne l'empêche pas de prendre sa mission très au sérieux. « *On accueille [les enfants] dans leur projet, on leur donne l'éducation, la santé, on les ouvre à tout ce qui est social et culturel…* » Une vraie mission de service public donc.
Pourtant les ASSFAM ne sont pas titulaires. « *On est agent de la fonction publique. On vient d'avoir le statut… ce sont les syndicats qui se sont battus pour ça.* » Un agrément détermine combien d'enfants elle peut accueillir. Mais il n'assure pas de régularité. « *On peut être agréé pour 3 enfants et travailler avec seulement 1 […] Là, en ce moment j'ai 2 enfants, sinon je suis agréée pour 3.* »
Une situation qu'elle estime injuste. « *Si on est agréé pour 2 ou 3 enfants, on doit avoir le travail qui va avec. Donc ça, c'est notre cheval de bataille* », ajoute-t-elle pleine de fierté. *« C'est ce qu'on est en train de revendiquer. Avec notre syndicat, on essaye de travailler tout ça.* »

« C'est un métier de vocation. »

Son syndicat c'est la CGT auprès de laquelle elle s'est syndiquée il y a deux ans. « *Pourquoi j'ai choisi la CGT ? J'étais dans un autre syndicat mais bon, ce n'était pas les valeurs que j'avais… J'ai été à une réunion à côté de chez moi […] ça m'a plu. Je leur ai dit, j'adhère vraiment à vos valeurs, etc. J'aimerais, mais je vous préviens, je suis dans un autre syndicat. Ils m'ont dit* «il n'y a pas de souci» *et j'ai fait mon adhésion tout de suite.* »
Cet engagement lui a donné un nouveau souffle. « *Il y a plein de droits que je ne connaissais pas […] Et on se dit qu'on n'est plus seule. Moi ça m'a donné encore plus envie de m'investir.* » Récemment, elle a ajouté une corde à son arc « *je suis porte-parole des assistantes familiales dans le Nord.* »
Ça lui apporte quoi ? « *Je ne sais pas comment le définir. Je sais que je dois le faire… Tout à l'heure, là, j'ai vu une dame qui avait un souci et qui a été à son entretien et qui m'a dit* «même-moi, j'ai été étonnée de ma façon de réagir. J'y suis allée zen et avec tous vos conseils, ça s'est super bien passé. Je n'imaginais pas»*… C'est ça, tout simplement. Une satisfaction… Non. Un devoir… pour les collègues.* »
Le sens du devoir… Peut-être est-ce ce qui lie sans qu'ils le sachent Fatima à Karim, cadre à Reims à 185 kilomètres de distance. De prime abord, beaucoup de choses séparent les deux agents. Et pourtant… Le besoin d'être utile est aussi le moteur de Karim.

Initialement, il se destinait au droit international, mais les contingences l'ont mené en 1995 à un poste au sein du cabinet du maire de Bobigny. « *C'est un monde qui m'a intéressé et je me suis dit, puisque j'y suis, je vais passer le concours d'attaché territorial.* » Aujourd'hui, Karim est directeur de projet Développement métropolitain et tourisme à Grand Reims. Depuis son arrivée en 1998, sa ville est passée du statut de district à communauté de communes, d'agglomérations.

Reims est maintenant une communauté urbaine de 143 communes, soit un territoire équivalent aux deux tiers du Luxembourg à « *effectifs constants* ».
Ces remaniements successifs ont conduit les cadres et agents à se retrouver sous pression, voire « *entre le marteau et l'enclume*. C*ela se formalise par ce qu'on appelle le* stop and go. *On nous dit* «allez sur ce projet», *trois mois après il faut arrêter et un an encore après on nous demande où on en est.* »
Lui pratique un management transversal, prônant « *l'effacement des catégories* » et l'exemplarité du cadre.
Une exemplarité guidée par un principe qui lui est cher « *l'éthique du fonctionnaire* ».

La mission de Karim, « *accompagner les élus […] dans la mise en œuvre des dossiers* » le plonge « *au cœur des contradictions du système* » et face à des élus qui peuvent avoir tendance « *à vouloir dupliquer les méthodes du privé* ». Il déplore aussi l'arrivée « *de mercenaires technocratiques qui ne s'intéressent pas à la fonction publique et dont le seul objectif est de faire carrière.* »

« Les cadres sont au cœur des contradictions du système. »

Une « *caste* » dit-il « *qui nous fait vraiment mal […] et réduit les cadres à de simples pions* ». Une situation qui est aux antipodes de la façon dont lui et ses collègues vivent leurs missions « *on est volontaires pour défendre le service public* ».
Cet homme, qui vit ses fonctions « *comme un sacerdoce* », s'est logiquement engagé dans la voie syndicale à son entrée dans la fonction publique.

Il a choisi la CGT parce que c'est pour lui « un vrai *syndicat de lutte de classe » et que l'UFICT « prend en compte les problématiques spécifiques des cadres et les échang*es permettent d'améliorer la qua*lité du travail ».*
*Cet engagement lui donne « un senti*ment d'utilité. […] Ça correspond à ma personne. »

Que l'on soit en catégorie A, B ou C, la problématique de la retraite se pose de la même façon. Nous rencontrons Martine, ancienne cadre de la filière médico-sociale à Toulouse, au bord de la Garonne, non loin de son ancien lieu de travail.

« Le fait d'être tous ensemble nous donne plus de force. »

Si Martine est « *ravie* » d'être à la retraite, elle a dû faire face à une baisse conséquente de ses revenus. « *Les primes ne font pas partie du salaire, donc ne sont pas comptées dans la retraite.* »
Elle dit néanmoins être heureuse de cette nouvelle page de sa vie qui lui laisse du temps.
« *Ce sont des travails assez prenants.* » nous confie-t-elle, ajoutant « *c'était peut-être plus facile parce qu'on n'était quand même pas aussi connectés que maintenant […]* »

Au début des années 2000, le besoin d'intégrer un syndicat est apparu. « *J'ai réalisé que j'étais aussi salariée de la collectivité […] et que c'était bien de ne pas rester seule.* »
Avec quelques collègues, ils créent une section cadre. « *On est allé voir la CGT qui a accepté de la créer et j'ai adhéré.* » Dix-huit ans après, elle ne le regrette pas. « *Le fait d'être tous ensemble nous donne plus de force.* »
La Garonne s'est avéré être le fil conducteur de nos rencontres toulousaines.

L'après-midi nous faisons la connaissance d'Alain, maître nageur, titulaire de la ville depuis 1992. Il nous a donné rendez-vous à la piscine, à la fin de son service à 15 heures. Il arrive glissant sur le sol avec autant d'aisance que dans l'eau, se réjouit que nous ayons beau temps. « *Je rentre à vélo chez moi, c'est à 35 minutes. Mais il y a une super balade au bord de la Garonne, on peut aller parler là-bas* ». Alors, va pour la balade... Au fil des péniches, il nous explique ce qui le tarabuste, posément et sans détours.

À 58 ans, le rallongement de carrière lui pose de sérieux soucis. « *Je suis sur l'échelle des principaux échelons de première classe et je ne suis pas en haut.* »

Les échelons qui lui restent à gravir, avant sa retraite, il n'est pas certain de les atteindre. « *Parce que l'échelle s'est rallongée avec les réformes […] Si je gravis les échelons manquants, ça veut dire que je reste plus longtemps.* »
L'anxiété pointe dans sa voix. « *C'est un petit peu la santé qui va décider de tout ça.* » Son métier l'expose en effet à une certaine usure.

Difficile de tenir sur une carrière complète. « *Normalement, on peut être reclassé. Ce n'est pas à tous les coups… On peut être reclassé sur des placards aussi…* »
Malgré cela, il se rend à son travail avec plaisir. « *J'ai l'impression d'être à 90 % en phase avec les gens. Pouvoir leur amener ce qu'ils viennent chercher techniquement ou même humainement.* »
La mission de service public n'a pas trop changé selon lui.
Par contre, du côté des élus, c'est une autre affaire. « *On n'est pas écouté.* » Idem avec l'administration. « *On nous demande, de faire des heures en plus, de façon à ce que le service fonctionne comme c'est prévu. Ça entraîne des frictions parfois dans l'équipe.* »

« Il faut que les salariés s'expriment. »

Pour Alain, les choses peuvent encore changer. « *Il y a une possibilité par le syndicat.* » Il explique ce qui a déclenché son engagement « *à peu près au moment où j'ai été titularisé […] suite à un conflit. […] En discutant avec les uns et les autres je me suis orienté vers la CGT […] le secrétaire du syndicat avait répondu dans le sens qui me convenait par rapport à la situation. […] Et puis c'était un syndicat que je voyais revendicatif et qui affirmait des positions assez claires.* »

Alain croit à la mobilisation. « *Quand les salariés sont derrière, on a plus de chances de faire avancer les choses. […] En 95, il y a eu une forte mobilisation et on a pu défendre les retraites. Je pense qu'il faudra repasser par des moments comme celui-là. Ou même 68, puisqu'on en est à 50 ans.* » Il faut selon lui « *que les salariés s'expriment* » et il considère que les élections professionnelles constituent *« un des rares moments où on peut le faire. Il faut en profiter, il faut s'intéresser à ça, à la vie de l'entreprise pour être prêt à réagir.* »

« Être très socialble, à l'écoute, au plus près des habitants. »

Être prêt à réagir, ce pourrait être aussi le leitmotiv de Pascal, policier municipal du Val d'Hazey dans une petite commune proche de Vernon (27) en Normandie. Nous engageons une balade sylvestre à ses côtés.

Très engagé de nature, droit mais avec « *un côté rebelle* », les parcours professionnel, personnel et syndical de Pascal sont inextricablement liés entre eux.
« *J'ai intégré ce métier en 1985 et je n'ai jamais quitté la commune. Donc, j'ai grandi avec, aussi bien professionnellement que syndicalement, puisque depuis toujours, je me suis engagé dans un syndicat.* »

Le goût de l'autre est au cœur de ses motivations. « *Je vais facilement au contact des gens,* confie-t-il, *et puis servir la population, savoir qu'on peut être utile...* » Loin d'une vision purement répressive, il pratique l'adage « *une main de fer dans un gant de velours.* » Il faut, selon lui, « *à la fois être très sociable, à l'écoute, au plus près des habitants. […] Le policier municipal, c'est un trait d'union avec la mairie.* » Il note également que « *de plus en plus, il y a une complémentarité qui s'inscrit avec la Police nationale.* » Il déplore néanmoins une inégalité de traitement « *aussi bien dans le travail, dans les missions, dans le salaire. […] Tu as des mairies qui facilitent le recrutement, l'indemnité spéciale de fonction au max. Et tu as d'autres communes où on ne donne rien au policier municipal.* »

Pascal estime qu'il a de la chance. Mais il est conscient que « *dans la profession, il y a des agents qui vont moins bien que d'autres, que la profession ne va pas forcément très bien non plus. Donc mon but aussi c'est qu'au niveau national, on obtienne la reconnaissance.* »
S'il reconnaît « *qu'avoir un statut c'est bien. Nous donner des moyens de travailler c'est bien, [mais]*

les sourires ne font pas tout. Il faut aussi avoir une reconnaissance salariale et ça, on a du mal à l'obtenir. » Il est pourtant persuadé « *qu'avec une bonne volonté politique on peut arriver à tout. Simplement, c'est qu'en France, il y a un manque de volonté politique.* »
Ce sont ces raisons qui l'ont conduit à s'engager syndicalement dès 1985. D'amicales en syndicats, l'histoire et les rencontres l'ont amené à la CGT.

Un choix qui correspond à son côté « rebel » et qu'il ne regrette pas. « *Pour moi, le syndicat c'est simplement une continuité de mon action. Et puis le syndicat, c'est un moyen de faire avancer les choses. Et dans ce cadre, le meilleur moyen que j'ai trouvé, c'est la CGT.* »

Si la brigade de Pascal se compose uniquement de policiers municipaux, il en existe dans les grandes agglomérations qui intègrent des agents de surveillance de la voie publique (ASVP), à l'instar de Sébastien qui travaille à Argenteuil.

« J'AIME LE CONTACT AVEC LES GENS. »

Ce qui porte ce jeune homme si doux vers ce métier c'est « *le contact avec les gens, […] les enfants du coup aussi, puisqu'on fait beaucoup les sorties d'école. Ça reste toujours un plaisir de pouvoir travailler et être à l'extérieur, je suis un peu libre de moi-même.* »

Arrivé à cette profession par quelques détours de la vie, il se sentait jusqu'à récemment, bien dans son métier. « *Le nouveau maire demande de verbaliser, de faire du chiffre […] Je ne suis pas rentré dans la police municipale avec cet engagement de verbalisation énorme.* » Une demande qui s'est accompagnée d'aménagement des conditions de travail en défaveur des ASVP.
« *On est passé d'une base de 35 heures à 38 payées 35… Du jour au lendemain.* »

Les agents se sont immédiatement rassemblés et ont engagé une démarche de mobilisation. « *On a commencé par faire venir le syndicat […] la CGT… Ils nous ont expliqué tout ce qui allait se passer, que derrière, il y avait quand même un combat qui était fait.* »

À cette période, Sébastien était déjà syndiqué. « *J'ai toujours adoré la CGT. Ils ont une façon de penser qui est correcte. […] Et puis, on voyait beaucoup plus la CGT au sein de la ville que les autres syndicats. Donc, tout ça a fait que je me suis plus rapproché d'elle.* »

D'expérience, il a constaté « *qu'un syndicat derrière nous, ça représente un poids face au maire. […] contrairement à un agent seul. Ça permet d'avoir un soutien… C'est ce que ça m'a permis… Pour d'autres, c'est la sécurité. Savoir qu'on est protégé, ça reste une bonne chose, surtout quand on sait qu'il y a certains directeurs qui ne prennent pas des pincettes avec les agents… Ça aide beaucoup.* »

Guingamp. Un ciel de Bretagne entre pluie et soleil nous accompagne alors que nous allons à la rencontre d'Erwann. Il travaille à Lannion au bord de la Côte de granit rose, mais habite à quelques kilomètres.

Il nous a donné rendez-vous près du parc de la ville. Nous discutons en arpentant les allées à l'abri des arbres. Erwann a la réserve des jardiniers, la profondeur aussi. Il a aussi un avis bien trempé sur son métier.

« *Moi mon métier, c'est une passion. Tout : travailler les fleurs, créer des espaces, aménager, même faire de l'entretien […] dans une collectivité, c'est presque l'une des plus belles choses.* »
I*l aime aussi la relation qu'il entretient avec le public. « On e*st le lien, je pense, entre la collectivité et la population. » Titulaire depu*is 13 ans, il est détenteur d'un BTS en travaux paysagers. « Je suis passé titulaire direct parce que j'avais déjà mon concours d'agent technique.* »

En 2015 il a passé le concours d'agent de maîtrise. « *J'attends ma nomination, j'espère un jour… C'est au bon vouloir de la collectivité.* »
La collectivité, justement, a décidé il y a deux ans d'une restructuration du service. Si d'un côté cela lui permet dorénavant de toucher à la création, le changement de lieu occasionne aussi une perte de temps conséquente. « *Pour aller sur mon chantier, ça fait 40 minutes par jour. En 40 minutes on peut faire plein de choses.* »

« On est le lien, je pense, entre la collectivité et la population. »

Erwann regrette aussi que la restructuration n'ait pas pris en compte les besoins en effectifs pour maintenir la gestion raisonnée initiée par la ville. « *Depuis qu'on est passé au zéro phyto en 2009, on a du désherbage de voirie à faire. […] On le fait à l'ancienne… On ne s'imagine pas, mais c'est usant.* » Ses collègues et lui constatent également que « *les surfaces grandissent et le personnel diminue […] Nous avons eu 4 départs en retraite pour 2 embauches.* » Il pense qu'il est possible de faire bouger les choses mais à condition de s'engager. « *Même sans parler forcément d'engagement syndical, c'est s'engager pour le service. Pour sauver ce service qui peut être en détresse à certains moments.* »
Lui, il s'est engagé en 2014. « *Quand j'ai vu cette situation continuer à perdurer et à s'aggraver. Mais déjà ça traînait dans le fond de ma tête depuis un moment.* » Il a choisi la CGT parce que « *c'est un syndicat qui se bat et qui défend les agents, qui est là pour la cause des agents.* » Quatre ans après, il reste convaincu que « *quand on aura fédéré tout le monde, ben ça bougera.* »
Au sud du parc naturel des Landes à proximité de Dax, nous retrouvons Floriane, animatrice. Elle nous accueille dans sa maison à Pontonx-sur-l'Adour à 20 minutes de son travail, à l'heure de la sieste des enfants. « *Ce sera plus calme, nous avait-elle dit au téléphone.* »

C'est effectivement calme. Dans l'enclos qui jouxte la maison, une chèvre et quelques poules s'ébattent, semblant ignorer le froid qui insiste encore un peu en cette fin février.

Floriane vient à notre rencontre, nous invite à rentrer. Son sourire chaleureux est communicatif. Son énergie aussi. La jeune maman a un optimisme communicatif. Elle « est *dans l'animation pur jus depuis 6 ans. À la base, je suis éducatrice de jeunes enfants depuis 2003.* »

Avant de rejoindre son poste à la communauté de communes, elle a travaillé dans le privé. « *C'est une volonté, vraiment, que d'aller dans un milieu public, aller rendre service à la population.* »
Il y a, selon elle, deux différences fondamentales, « *la qualité et le rendement.* » Elle éclate de rire. « *Vraiment !* »

Ce qu'elle préfère dans son travail : « *les jeunes !* » Son visage s'éclaire. « *Je trouve leur vision extraordinaire.* » Le poste qu'occupe Floriane est particulier. « *Mon service est itinérant. C'est vaste. L'animation ne répond pas à tout… ce serait utopique. Mais j'essaie…* »
Comblée par son métier et le champ de son activité, elle aimerait que l'animation cesse d'être « *perçue comme un milieu fourre-tout* ».
« *Lorsque je me présente en tant qu'éducatrice, je sais que les gens vont écouter ce que j'ai à dire. […] En tant qu'animatrice, je ne suis pas écoutée, ou moins. […] Même si je dis la même chose.* » Et de préciser avec une pointe de malice : « *pour l'avoir testé !* »

« En tant qu'éducatrice, les gens écoutent ce que j'ai à dire. En tant qu'animatrice, je ne suis pas écoutée. »

Pour Floriane, « *une première solution serait de reconnaître les difficultés que les animateurs peuvent avoir […] On est face à un public qui est l'enfant, l'ado, mais aussi face à la famille, aux difficultés. On est censés être formé à ça, ce qui n'est pas tout le temps le cas. On nous dit qu'on a des formations. Le CNFPT malheureusement réduit son champ de formations.* » Elle voudrait aussi que le temps de préparation, « *beaucoup préparent leurs animations chez eux* », soit intégré dans le temps de travail.
« *On manque cruellement d'un temps durant lequel un professionnel extérieur pourrait écouter nos difficultés et nous aider à y répondre.* »
Floriane n'est pas du genre à se résigner. Pour elle, le bien-être des enfants et des animateurs sont liés. Elle a donc commencé à mener sa campagne « *pour imposer aux élus de reconnaître le travail de préparation de mes collègues.* »

« On ne fait plus de l'accueil d'enfants. On prend les enfants pour des chiffres. »

Elle a aussi choisi de s'appuyer sur le syndicat. « *La notion de groupe et de travail en groupe, c'est la matière première de la CGT. […] Donc ça a coulé de source d'être intégrée à la CGT.* » Un choix qui « *a changé une partie de ma vision du monde. J'ai toujours été optimiste et je me suis toujours plus ou moins battue pour ma pensée. Maintenant, je ne me bats plus toute seule.* »

Le combat, Angélique, auxiliaire de puériculture, ne le connaît que trop bien, au point qu'il en deviendrait presque ordinaire. « *À Longwy, on est en conflit social quasiment tout le temps. Sinon, on n'a rien. Rien du tout… C'est épuisant.* »
Dans cette petite bourgade de Lorraine, les fortifications Vauban abritent un bras de fer incessant entre les agents de la crèche devenue un centre multi-accueil et la municipalité.

Nous rencontrons Angélique chez elle à quelques kilomètres de son lieu de travail. Auxiliaire de puériculture depuis 2008, elle a vu son quotidien au travail basculer lors de l'arrivée de la nouvelle équipe municipale. « *Je travaille à la maison de la petite enfance. […] Il y a plusieurs services dans un seul bâtiment. Moi je travaille exclusivement dans le multi-accueil, c'est la crèche… ça s'appelle comme ça maintenant.* » Une appellation qui a changé beaucoup de choses, à commencer par la mission d'accueil. « *Avant on accueillait les mêmes enfants tout au long de la journée. Là, on est dans l'accueil tout le temps parce qu'il y a des enfants qui vont venir 2 heures dans la journée.* »

Écœurée, Angélique nous explique que derrière l'ouverture et la diversité du service se cache une logique purement comptable. « *On ne fait plus de l'accueil d'enfants, on est dans des chiffres. On prend les enfants pour des chiffres. […] Il faut remplir […] 85 enfants à l'heure.[…] On nous demande aujourd'hui d'accueillir, accueillir, accueillir, pas de faire de la qualité, il n'y a plus de qualité. Il faut répondre aux besoins de la CAF et plus aux besoins des familles comme avant.* »
D'autant que si l'espace a été rénové, les murs sont restés en place, et donc la superficie aussi. L'équipe a tenté d'alerter la CAF « *mais rien n'a évolué* ». Un jour Angélique en a eu assez de subir. « *Moi j'aime ce que je fais. […] J'aime tellement que je ne peux pas me dire que j'accueille des enfants dans des conditions pareilles. […] De voir les conditions comme ça, se détériorer de jour en jour, c'est ce qui m'a fait rentrer à la CGT. Il fallait que les choses changent […] Pour être entendue, pour que ma voix compte un peu plus et que je fasse entendre que les enfants ne vont pas bien, et que les pros ne vont pas bien non plus.* » ■

Au sud de Longwy, près de Metz, à Marange-Silvange l'hiver ne faiblit pas. Le lotissement où officie Jean-Marc semble plongé dans la torpeur. Seul le vent glacial siffle entre les bâtiments. Les rues sont désertes. La ville est essentiellement résidentielle. Nous peinons un peu à le trouver.

Jean-Marc habite à quelques pas. Point de loge, mais un office où il nous reçoit en tenue derrière un bureau. Il précise que l'appellation de son travail c'est « *gérant d'immeuble, c'est le titre que j'ai […] je suis employé par Moselis. […] C'est un office public d'HLM […] j'ai le statut de fonctionnaire, mais dans notre entreprise, il n'y en a plus beaucoup. Sur 200 employés, on doit être 17 à peu près.* »

Il est dans les lieux depuis 38 ans. Avec les années, son périmètre s'est élargi. « *Au départ, j'avais 160 logements. […] Là, j'en ai à peu près 380 sur différentes communes […] Le plus loin est à 15 km […]* »
Cette amplitude du secteur lui laisse un regret. « *Je discute beaucoup moins avec les gens, j'ai beaucoup moins de contacts.* » La voiture est nécessaire. Jean-Marc réalise entre « *500 et 1 000 km par mois* ». Pas de véhicule de service ? « *Non, ils nous payent les kilomètres.* »

Il nous explique que les tâches ont changé. « *Maintenant, le gérant d'immeuble travaille plus sur l'ordinateur, les états des lieux, les visites de logements, les sinistres.* » Il fait une pause, réfléchit. « *On a beaucoup plus de travail administratif qu'avant. Ils ont mis en place une centrale d'appels. Une astreinte de semaine a aussi été greffée sur les emplois du temps, pas rémunérée parce qu'on a les logements de fonction […] On ne la faisait pas avant, ça fait 2 ou 3 ans.* » Les gardiens n'ont pas été concertés.

Il se souvient qu'à l'époque « *Il y a eu des batailles de menées. On a obtenu l'augmentation de l'indemnité de l'astreinte week-end […] Pour les gens qui n'ont pas de logements de fonction, leur astreinte semaine a été payée, négociée au-dessus du tarif que les autres organismes pratiquaient. Ça a été une grosse bataille.* »

« *Je suis adhérent à la CGT […] je faisais un peu plus remonter les problèmes à mon délégué syndical.* » Il considère aussi que les élections professionnelles « *ce n'est pas un truc en plus* ».

Presque timidement, il ajoute « *je pense que c'est important… c'est important parce qu'il y a des gens qui se présentent pour défendre l'ouvrier… S'ils sont élus, je pense qu'ils ont un petit peu un pouvoir… J'espère qu'ils travaillent dans ce sens-là.* »

« LE TRAVAIL N'EST PLUS LE MÊME AUJOURD'HUI. »

De l'autre côté de la France nous rencontrons à Sainte-Maure-de-Touraine, Sébastien, agent des routes, passionné de sécurité. Sébastien nous accueille chez lui de bon matin.

Il nous reçoit dans son appartement où il est aisé de comprendre que la route c'est, au-delà du travail, son univers.
Très attentionné, il nous propose un café en nous parlant engagement pour la sécurité qui s'exprime aussi sur son temps libre, durant lequel il est pompier volontaire.

« *On dit toujours, travailler sur la route, c'est simple. Non. Parce qu'il y a des règles à respecter […] Moi, mon métier je l'ai appris et je continue de l'apprendre tous les jours. Parce que pour moi, la route, c'est un métier. La voirie c'est un métier. Il y a des spécificités.* »
Son entrée dans la fonction publique constitue un tournant dans sa vie. « *Je suis parti du secteur privé pour la mauvaise ambiance. En rentrant au conseil départemental, j'ai pu m'ouvrir à plein de choses, surtout dans le domaine de la sécurité. Je suis sauveteur secouriste au travail, référent PRAP, tout ce qui est gestes répétitifs. Et là, on ne m'empêche pas de*

le faire, le CHSCT n'est pas loin. On a besoin de travailler ensemble. »

Cette attirance pour la sécurité l'a amené à s'intéresser à la vie syndicale à l'issue de son année de stage.
« *J'ai voulu aussi entrer au syndicat pour défendre nos métiers. Parce que c'est aussi défendre les valeurs du service public, parce que moi je suis fier aussi d'appartenir à un groupe de service public…* »

« Je suis fier aussi d'appartenir à un groupe de service public. »

Lorsque l'on lui demande pour quelle raison il a choisi d'adhérer à la CGT, il nous fait une réponse surprenante. « *Pourquoi la CGT ?* » Il rougit. « *Parce que c'est la CGT.* » Il ajoute « *Je ne regrette pas. Il y a l'esprit camarade mais aussi la défense de nos valeurs…Des points qui nous touchent en ce moment, la mutualisation, la réforme territoriale. On se rend compte qu'il y a des départs non remplacés. Et il y a besoin d'hommes sur la route. On en a besoin.* »

Nous quittons Sébastien au moment de son embauche sur le centre. Direction Cognac où nous avons rendez-vous avec Dominique sur les bords de la Charente. Son lycée étant éloigné, il a une chambre sur place « *comme les élèves* ».
L'endroit est calme, le vent du nord a dissuadé les promeneurs.
Entré dans la fonction publique en « *1992, comme agent d'entretien dans les écoles primaires, comme peintre* », Dominique a gravi progressivement les échelons.
Depuis, il travaille pour la région Nouvelle-Aquitaine « *comme agent chef des ouvriers professionnels […] On est ATT, agent technique territorial.* »
Le dada de Dominique, ce sont les chiffres. Et dans sa profession, ils sont particulièrement parlants. « *Au total, avec les services de restauration, on est 16 pour 200 élèves. Il y a un outil de dotation, c'est calculé par rapport à la surface de l'établissement, la plonge.* » Il poursuit : « *1 agent du service général fait 1 700 m² d'entretien par jour, 8 500 m² sur 5 jours. Au bout d'un an, ça fait environ 338 000 m² de nettoyage… Ça fait beaucoup. Tout ça pour 1 607 heures.* » Il nous explique que « *c'est important de connaître tous ces chiffres […] Ça fait des secteurs assez volumineux et c'est très difficile à tenir toute une année scolaire. […] Moi je voudrais bien qu'on prenne en compte aussi le mobilier. Ça fait de la surface en plus pour l'agent et ça permettrait d'avoir des ratios plus justes pour le personnel.* »

« Un agent de service général fait 1 700 m² d'entretien par jour. »

Dominique est également contrarié par les nouvelles réformes. « *On a perdu 5 jours, les 5 jours du président. On doit travailler 5 jours de plus à partir du 1er septembre 2018.* » Il évoque une logique d'économie comptable qui n'a cure de la pénibilité que rencontrent les agents.
Il pense qu'avec l'action syndicale les choses pourraient changer « *mais il faudrait qu'on soit un peu plus nombreux.* » Lui s'est syndiqué à 24 ans. « *Ça m'a intéressé… Et puis j'en avais déjà entendu parler, surtout du syndicat CGT. C'est le syndicat le plus ancien.* » S'il déclare que pour lui « *être syndiqué, ça fait un plus* », notamment humain, il considère aussi que l'on peut agir même sans se syndiquer.
« *On peut aussi aller voter. Les élections professionnelles ça compte beaucoup sur la réglementation du temps de travail, sur la pénibilité.* »
Quels points communs y a-t-il entre Sophie, qui habite au cœur de l'Ariège et Annette à Saran près d'Orléans, hormis le fait qu'elles soient toutes deux agentes administratives ?

Le travail dans l'urgence, les « *stats* », l'influence

des méthodes de management. Toutes deux ont vu petit à petit les missions être réorganisées, requalifiées, comme les usagers, désignés peu à peu comme étant des « *clients* » par les élus. Que ce soit pour une petite ou une grande collectivité, les consignes sont les mêmes.

« *Les humains, dehors !* » C'est en substance le message que les autorités relaient aux agents administratifs, que nous avoue Annette au téléphone.
Faute de temps, nous n'avons pas pu nous rencontrer. Mais Annette a tout de suite été d'accord pour témoigner par téléphone.
Sa voix chaleureuse et tonique restitue un mental d'acier et un souci de l'autre qui se confirment au fil de l'échange. « *Je suis très curieuse de nature.* »

Lorsqu'on lui demande depuis combien de temps elle est fonctionnaire territoriale, elle déclare fièrement « *j'ai 38 ans de service public* ». Elle vit et travaille à la mairie de Saran, près d'Orléans, dans une commune de 4 000 habitants.

À 616 km de là, à Rieux-de-Pelleport, dans une petite commune de l'Ariège, Sophie, qui est rédactrice territoriale et occupe un poste de secrétaire du maire, vit la même situation.
La veille de la rencontre elle nous appelle. Elle est désolée parce qu'elle est grippée, très grippée. « *Mais on peut quand même faire l'entretien par téléphone. J'y tiens. Parce que j'ai des choses à dire* » nous lance-t-elle entre deux éternuements.

Lorsque nous la rappelons quelques jours plus tard. La grippe est passée mais pas la colère. « *Quand j'entends les élus dirent aux gens qu'on ne fait plus les cartes d'identité et qu'il faut qu'ils aillent à quinze kilomètres de là et que c'est comme ça, qu'on y peut rien, je suis choquée.* »

« Normalement, l'État doit soutenir le service public. »

Sophie a la vocation du service public depuis bien longtemps, ayant choisi de passer « *une licence d'administration option gestion territoriale* ». Elle ajoute avec une pointe de regret dans la voix « *maintenant ça n'existe plus* ».

Alors que les deux femmes sont entrées dans la fonction publique pour la mission de service public, elles se voient priées de façon chronique de renvoyer ledit public dans ses pénates.

« *On a commencé par nous demander de passer moins de temps avec les «clients»* » relate Annette. Elle a commencé sa carrière dans un office public des HLM. Puis l'office a été privatisé petit à petit « *ils ont anticipé en recrutant peu à peu des contrats privés* ».

Elle a cherché un poste ailleurs, ne tolérant pas les nouvelles pratiques de management. « *On était maltraités… fallait pas que l'on reste plus de 10 minutes avec un «client». Mais pour nous, c'étaient des usagers.* » Elle a alors trouvé une place à la mairie de Saran auprès des élus « *je voulais rester dans le service public. Je suis très attachée au service public.* »

Aujourd'hui, elle est secrétaire au poste de police municipal. « *Ils ont pris un directeur de Cabinet.* » Puis, l'organisation a changé. Le service du personnel est devenu direction des ressources. Et Annette de s'écrier « *personnel, on savait ce que ça voulait dire, mais ressources… On n'est pas des ressources… On n'est pas un coût.* »

Pour elle, il y a un souci au niveau des politiques. Elle cite l'exemple de la création de la Métropole qui a occasionné le transfert des compétences des agents de l'eau et de la voirie de 22 communes.
« *Les agents ne voient personne… ils ne savent pas où ils doivent être transférés… C'est vraiment une désorganisation organisée.* » Idem pour

Sophie. « *Je ne comprends pas bien cette fuite du service public […] les élus, ça ne les perturbe pas.* »

Elle fait le triste constat que ces derniers « *ne sont pas formés pour défendre le service public… Normalement, l'État doit soutenir le service public, ce qui n'est pas le cas. Là, c'est le ver qui mange la pomme par l'intérieur.* » Et d'ajouter, soucieuse « *il y a sûrement quelque chose à faire à ce niveau-là.* »

« On a eu des loges pour les gardiens. Certains vivaient dans des caves. »

Pour ne pas rester passive et avoir du poids face à son employeur, Sophie s'est syndiquée à la CGT. « *Et aussi je suis dans toutes les manifestations.* »

Pour Annette, c'est suite à un conflit qu'elle préfère taire. Elle dira juste que « *grâce au syndicat, à la CGT, j'ai mis des mots sur ce qui m'arrivait* ».

Et puis est venu le goût de l'engagement. « *On s'est mis à plusieurs et on s'est dit on va remonter nos manches et faire quelque chose.* »
Elle est fière d'avoir pu faire « *des belles choses… On a eu par exemple des loges pour les gardiens. Certains vivaient dans des caves.* »

De son expérience syndicale elle dit qu'elle l'a « *beaucoup enrichie. C'est toujours enrichissant d'apprendre au contact des autres.* »

Lorsqu'elle parle de son syndicat sa voix prend un nouvel éclat « *la CGT c'est les valeurs du service public ! Le bien commun, le progrès, la solidarité. Pour moi ça ne fait qu'un. C'est pour ça qu'on lutte pour le service public.* »
Alors Annette va à la rencontre de ses collègues, inlassablement, avec conviction. « *Ce que je souhaite, c'est que les gens mettent des mots sur ce qui leur arrive… qu'ils comprennent qu'aux yeux des politiques on est que des variables d'ajustement. Après on n'est pas en mesure de répondre.* »

Et si c'était à refaire ? « *On acquiert tellement de connaissances, on se sent plus fort. Je referais la même chose.* »

Dans le silence qui ponctue sa phrase, l'on peut entendre un sourire.

L'Info de service
est une publication de la Fédération CGT
des service publics
Case n° 547 - 93515 Montreuil Cedex
Tél. 01 55 82 88 20

Directeur de la publication :
Baptiste Talbot

Responsable de la rédaction :
Christophe Couderc

Création et réalisation :
Comtown Productions, Paris

Nous remercions pour leurs investissement et participation :
Audrey, Karen, Nathalie, Delphine, Loïc, Sébastien, Dominique, Floriane, Karim, Martine, Alain, Mohamed, Andrew, Fatima, Angélique, Jean-Marc, Sébastien, Erwann, Pascal, Annette et Sophie.

Vous pouvez retrouver tous les portraits en vidéo sur le site :
www.elections-cgtservicespublics.fr