

## "Rennes j'écoute ! Les voix du service public", le podcast des Archives de Rennes

---

### Épisode 7, Anne-Françoise Cariou, de l'informatique à la propreté publique

**Témoignage collecté par Adrien Leroux en 2024 et podcast réalisé par Arnaud Wassmer en 2024.**

## CONTEXTE

---

Depuis 2015, les Archives de Rennes mènent un projet de collecte de témoignages d'agents et agentes des collectivités Ville de Rennes et Rennes Métropole, partant à la retraite. Cette série de podcasts, qui sera enrichie régulièrement, a vu le jour pour vous faire entendre les voix de ces acteurs et actrices et pour documenter l'histoire de l'administration.

Leurs parcours professionnels au sein de l'administration et leurs actions au service des politiques publiques en font des témoins privilégiés de l'évolution de la ville et du quotidien des Rennais.

Dans cet épisode, découvrez la voix d'Anne-Françoise Cariou et son parcours atypique, démarré au sein du service informatique, et qui s'est poursuivi à la Direction de la voirie, au sein des services maintenance-régie puis propreté-fêtes.

Diplômée en informatiques, Anne-Françoise Cariou est recrutée en 1988 par la Ville de Rennes et intègre un service informatique alors bien différent de ce que l'on connaît aujourd'hui. Elle y occupe successivement plusieurs postes, responsables micro, micro-réseau puis responsable infrastructures, et accompagne la montée en compétence des services dans le domaine informatique. Un travail de l'ombre, qui n'en demeure pas moins essentiel au bon fonctionnement de la collectivité. À ce titre, Anne-Françoise Cariou est par ailleurs un témoin privilégié de la manière dont les collectivités se sont emparées des grandes évolutions technologiques de la période, de l'arrivée d'internet au déploiement de la fibre optique rennaise. Après la mutualisation des services informatiques Ville de Rennes et Rennes Métropole, Anne-Françoise Cariou opère un virage radical dans sa carrière. Elle prend alors la tête du service maintenance-régie de la Direction des rues et occupe ce poste pendant 3 ans. En 2015 enfin, Anne-Françoise Cariou prend la tête de DVPF, le service propreté-fêtes de la Direction de la voirie. Elle y met notamment en œuvre, au service des rennais, une véritable politique publique de la propreté.

---

# RÉSUMÉ

---

**Ce document est un résumé du podcast, réalisé dans le respect du propos du témoin. Il est ponctué de citations d'Anne-Françoise Cariou.**

*"Ce qu'il faut savoir c'est qu'on efface à peu près 30 000 m<sup>2</sup> de tags par an. L'effacement des tags à Rennes, c'est quasiment 900 000 € par an et c'est un éternel recommencement. Ils interviennent toujours aux mêmes adresses pour effacer les mêmes tags ou un tag différent. Donc, c'est vraiment un gros travail et c'est un peu un panier sans fond quoi... Mais il y a une très forte demande de nos concitoyens et donc, du coup, une très forte demande des élus."*

## L'informatisation des services Ville de Rennes

Diplômée en informatique à l'IUT de Lannion puis à l'Université Rennes 2, Anne-Françoise Cariou commence sa carrière professionnelle en région parisienne, comme ingénieure dans une société de service informatique. Elle est recrutée par la Ville de Rennes en 1988 et intègre un service Informatique alors très différent de ce que l'on peut connaître aujourd'hui...

*"Quand je suis rentrée, on devait être une vingtaine [d'agents] et ce qui était stratégique c'était la paie, la compta [...]. Il y avait un système central qui était situé rue Vasselot, avec, derrière, des terminaux qui n'étaient pas intelligents tout seuls, non raccordés au système central. Ils n'étaient pas capables de quoi que ce soit et à partir de là, les gens se connectaient pour faire la paie, pour faire les opérations de compta."*

Anne-Françoise Cariou est recrutée en tant que responsable-micro. À son arrivée, seuls une vingtaine de postes sont déployés dans les services de la collectivité. Sa mission ? Accompagner et assurer la diffusion des ordinateurs et l'informatisation des services de la Ville.

*"Il y en a une vingtaine qui ne servaient qu'à la bureautique. [...] Ça permettait de saisir un courrier, de l'enregistrer sur une disquette et donc du coup de faire une modification. [...] Je me déplaçais dans les services, j'allais livrer les micros et donc je tenais la main au personnel administratif pour les accompagner."*

À ce poste, Anne-Françoise Cariou est un témoin privilégié du développement de l'outil informatique dans les services de la collectivité. Au-delà du déploiement du matériel, elle est également concernée par les changements d'usage, accompagnant par exemple la mise en place des premiers réseaux informatiques autonomes, au Musée de Bretagne ou encore pour le cabinet du maire. Un nouveau métier pour le service Informatique, qui vise à faciliter le travail en collectif et le partage d'informations.

*"C'était une bascule, nous, côté informatique, de faire des petits réseaux, de gérer des serveurs mais qu'on ne pouvait pas gérer à distance. Quand il y avait un problème, il fallait qu'on se déplace."*

## Accompagner les (r)évolutions informatiques, d'internet à la fibre optique

À l'orée de l'an 2000, c'est l'arrivée d'Internet qui bouscule de nouveau les usages informatiques des services. Le service Informatique s'occupe alors de connecter les ordinateurs de la ville, mais avec prudence.

*"On a pris quelques ordinateurs, on les a mis sur Internet mais il fallait surtout que ces ordinateurs-là ne communiquent pas avec le reste du réseau. On sentait quand même déjà qu'il y avait risque."*

La pratique d'internet était alors très différente d'aujourd'hui. En cas de besoin, les agents quittaient leur poste et allaient sur le seul ordinateur de service raccordé à Internet, une manière de se prémunir face à ce nouvel outil "nébuleux", et une manière de rassurer des chefs de service parfois inquiets.

*"Il y avait aussi la crainte des chefs de service. Ah oui... Les gens, ils vont perdre du temps, et puis ils vont aller chercher je ne sais pas quoi, puis ils vont aller jouer."*

Dernière étape majeure de ce parcours au sein du service Informatique, l'activation du réseau FOR, la fibre optique rennaise, au sein des services de la Ville. L'arrivée du très haut débit change la donne à bien des égards. C'est le cas pour le service Informatique qui va voir son mode de fonctionnement se professionnaliser.

*"On va pouvoir re-centraliser tout ce qui est serveur et du coup, gérer, nous, les sauvegardes. [...] Ça permettait de sécuriser, de ramener les serveurs à Vasselot, de faire une belle sale machine avec alarme incendie."*

Pour l'utilisateur, place à la vitesse et à l'immédiateté !

*"Les gens avaient des applicatifs qui répondaient beaucoup plus vite. Avant, vous pouviez aller préparer votre café pendant que votre ordinateur s'allumait.... J'exagère un petit peu ! Ça donnait du débit."*

L'arrivée de la fibre optique va également faciliter la mise en place de nouveaux applicatifs métiers. Parmi eux la TOIP, téléphonie par informatique. Les téléphonistes de la ville, auparavant rattachés aux bâtiments communaux, intègrent le service informatique et les équipes d'Anne-Françoise Cariou.

*"La téléphonie, au bout d'un moment, est devenu un applicatif comme un autre. Donc, il y a vraiment eu une évolution de leur métier, mais c'était des agents qui étaient vraiment volontaires. [...] Ils sont vraiment montés dans le train."*

## Disponibilité et réactivité

Travailler au sein du service Informatique, c'est agir dans l'ombre. C'est effectuer des tâches essentielles, mais néanmoins invisibles pour l'utilisateur. À une époque où les serveurs ne sont pas

doublés voir triplés comme aujourd'hui, il s'agit de s'adapter et de faire preuve de flexibilité pour ne pas gêner le fonctionnement des services.

*'Quand vous vouliez faire une manipulation, une intervention technique, il fallait couper le serveur pour faire une mise à jour. Donc du coup, on coupait l'utilisateur. [...] Quand on faisait des manipulations techniques, on les faisait le soir pour ne pas perturber les utilisateurs.'*

Ou le week-end ! Comme ce fut le cas pour la migration de la téléphonie vers l'informatique. Flexibilité donc, mais aussi grande disponibilité.

*"Quand on fait des choses comme ça, le lendemain à 8h, faut être là aussi parce que, si ça ne marche pas, on va vous vous appeler !"*

### **Mutualisation et services informatiques, un challenge technique et humain**

Anne-Françoise Cariou continue à travailler au sein du service Informatique jusqu'au début des années 2010. Devenue responsable Infrastructures, elle joue un rôle important dans la mutualisation des services de la Ville et de la Métropole en 2010. Dans ce vaste chantier, l'infrastructure informatique joue un rôle clé.

*"Pour que les services travaillent ensemble, il faut qu'il y ait une infrastructure qui tienne la route. [...] D'un côté technique, il a fallu que les réseaux soient interconnectés, que les systèmes se parlent. Ça a été un très gros challenge."*

La mutualisation fut un challenge technique et une réussite, favorisée par des choix et des systèmes respectifs qui présentaient déjà des similitudes. Mais pour Anne-Françoise Cariou, elle fut aussi un challenge humain. Administrativement, ce sont les agents de la Ville qui rejoignent la Métropole, mais dans les faits, ce sont les agents métropolitains qui doivent se fondre dans le fonctionnement du service Ville de Rennes.

*"Ils se sont glissés dans notre organisation parce-que, nous, on avait l'expérience d'une grosse collectivité. Mais à la fois, c'était nous qui arrivions donc, c'est vrai que ça a été un peu violent."*

Pour les agents métropolitains, qui avaient pour habitude de travailler dans un petit service, il a fallu choisir.

*"Côté Rennes Métropole, ils avaient un tout petit service informatique, où les gens faisaient de tout, de la micro, du système, des télécom, du réseau, du fonctionnel aussi... Ils étaient au plus près des utilisateurs puisque le service était petit et, du jour au lendemain, on leur a dit : "Maintenant, tu vas choisir". Donc, c'est vrai que ça a été violent pour eux. Il a fallu qu'ils choisissent."*

## Virage professionnel, l'arrivée à la Direction des rues

Changement total en 2012 ! Ne se voyant pas vieillir dans l'informatique, Anne-Françoise Cariou envisage une réorientation professionnelle et réalise un bilan de compétences qui met en avant de fortes aptitudes au management. Elle prend alors la tête du service Maintenance-Régie de la Direction des rues de la Ville de Rennes, un virage radical. A la tête de ce service de 120 agents, Anne-Françoise Cariou apprend son nouveau métier au contact des agents, et assure à ce titre certaines missions d'entretien de voirie.

*"Des tout petits travaux de maintenance pour un passage piéton, vous allez faire des surbaissés pour que les handicapés puissent passer, vous allez mettre des dalles podotactiles pour que la canne détecte, vous allez boucher des nids de poules."*

Pour l'entretien de sa voirie, la collectivité a deux possibilités, selon l'ampleur des travaux. Pour de gros chantiers, elle fait appel des à des entreprises, prestataires extérieurs. Pour de petits travaux, elle peut compter sur la réactivité et la compétence de sa régie.

*"Il y avait ce qu'on appelait la C.I.R., Cellule d'Intervention Rapide. Donc, un panneau tombe par exemple, la régie va intervenir tout de suite, va mettre en sécurité, va redresser s'il y a besoin."*

Mais qui sollicitait ces interventions ?

*"C'était beaucoup les services qui remontaient eux-mêmes les problèmes. Maintenant, les gens ont "Rennes cité zen". Ils prennent une photo et puis ils peuvent renvoyer à la plateforme."*

## L'arrivée à la tête de DVPF, organisation et management

Anne-Françoise Cariou reste à la tête du service Maintenance-Régie pendant 3 ans. En 2015, elle s'offre un nouveau challenge à la tête de la Direction Voirie-Propreté-Fêtes, en charge notamment de la propreté sur le domaine public, les marchés alimentaires, les sanitaires publics et les corbeilles, le désherbage des espaces de voirie, le ramassage des feuilles à l'automne ou encore l'effacement des tags. Elle y découvre un mode de fonctionnement où cohabitent plusieurs acteurs.

*"Si vous prenez un point d'apport volontaire, un sac poubelle qui est mis dedans c'est Rennes Métropole, un sac poubelle qui est posé à côté c'est la Ville de Rennes. Donc forcément, on doit travailler ensemble."*

Il s'agit dès lors de travailler en bon intelligence pour répondre à l'attente du citoyen.

*"On essaie de tous tirer dans le même sens, parce que l'usager, lui, il s'en fiche de nos organisations. Lui, il voit un truc, il voudrait que ça soit propre."*

À DVPF, Anne-Françoise Cariou va pouvoir exprimer pleinement ses appétences pour le management. Diriger un service de plus de 180 agents est avant tout une question d'organisation et de qualités humaines. C'est aussi faire avec des parcours de vie parfois compliqués, DVPF ayant notamment la particularité de recruter un certain nombre de ses contractuels dans le champ social, en partenariat avec des associations intermédiaires œuvrant pour la réinsertion par l'emploi.

*"Je le dis avec beaucoup d'affection, c'est un service où il y a beaucoup d'agents qui ont des vies cabossées. On a nos titulaires, on prend beaucoup de contractuels [...]. Parfois on prend des gens par le biais d'associations intermédiaires, [...] qui à côté de ça les accompagnent pour passer le permis, pour acquérir la langue française."*

Cette part d'humain est essentielle à DVPF, et pour Anne-Françoise Cariou, elle est une source de satisfaction toute particulière.

*"Un agent, qu'on a connu par le biais d'associations intermédiaires, qu'on a recruté en contrat, et maintenant, il est adjoint au chef d'équipe en propreté mécanique et il s'épanouit. Ça fait un plaisir fou quoi ! Cette par-là du travail, d'accompagnement, et à la fois de recadrage ou au contraire de valorisation... Elle est importante à DVPF."*

### **Une politique publique de la propreté, l'exemple du Plan Action Propreté**

A la tête de DVPF, Anne-Françoise Cariou se retrouve en prise direct avec les élus, sur des missions où la collectivité est fortement attendue par les citoyens. Une nouveauté enthousiasmante pour elle.

*"Je voyais que je travaillais pour une collectivité et pour les citoyens et pour les élus, à la demande des élus [...] C'est vrai que c'est hyper motivant."*

Selon elle, si les élus accordent une telle attention à la propreté, c'est en partie parce que cette dernière est intimement liée à la tranquillité publique.

*"Il y a un lien très fort entre tranquillité et propreté. Moi, je ne l'avais pas mesuré mais, une rue sale, vous vous sentez moins en sécurité que dans une rue propre."*

Or, dans le domaine de la tranquillité, les élus n'ont pas la main sur tout et doivent faire avec les compétences de l'Etat en terme de sécurité, l'inverse de la propreté publique qui demeure une compétence de la municipalité.

*"Quand il y a des débordements en ville et que le préfet bloque le centre-ville, ok, mais s'il ne met pas assez de moyens, la maire, elle ne peut pas faire grand-chose quoi. Donc la tranquillité publique, la main de la maire et des élus est quand même assez limitée. [...] La propreté, c'est une compétence communale, c'est quelque chose sur lequel ils peuvent agir pleinement."*

Cette dimension politique de ses nouvelles missions prend tout son sens en 2018, lorsqu'Anne-Françoise Cariou est chargée d'imaginer et de piloter le Plan Action Propreté.

*"Je me suis retrouvée dans le bureau de la maire, en conférence de presse. Des choses que je n'aurais pas imaginées."*

Au programme : table-ronde avec les différents acteurs de la propreté, études statistiques, relevés de terrain pour mesurer un indice moyen de salissure, enquête auprès des Rennais et des Rennaises... Cette grande enquête fait ressortir des grandes tendances, déjà pressentie par les services.

*"Ça a permis de mettre en avant les problématiques, même si on les connaissait, les tags, axer la propreté au centre-ville sur l'évolution du mode de vie."*

Elle a surtout permis la mise en œuvre d'un certain nombre d'actions concrètes et le déploiement de moyens supplémentaires, sur un temps court, par exemple pour l'effacement des tags.

*"C'est là que côté tag, on a fait les marchés-entreprises : un marché pour faire intervenir une société les samedis-dimanches sur certains espaces. Il y a eu un coût financier, donc ça n'a pas été reconduit en 2022 où on a fait un autre Plan Action Propreté mais sans moyen financier."*

### **Au cœur des missions de DVPF, l'effacement des tags**

Parmi les missions de DVPF, il y a l'effacement des tags, une demande forte des Rennaises et des Rennais.

*"Avant, je ne voyais pas les tags. Puis, quand je suis arrivée, je me suis rendue compte que, pour les Rennais, c'était vraiment hyper important."*

Pour la mener à bien, il s'agit de mettre en place un système, une organisation bien rôdée et efficace. Deux agents recenseurs se partagent la ville qu'ils sillonnent pour repérer les tags. Ils font ensuite remonter les informations aux agents qui nettoient, renseignant par exemple sur les meilleures manières d'effacer tel ou tel tag. Le Plan Action Propreté de 2018 aura permis de débloquer des moyens supplémentaires pour cette mission en particulier, avec la passation, par exemple, de marchés entreprises pour les quartiers périphériques et le recentrage de l'activité de la régie sur le centre-ville. Une montée en puissance bienvenue vue de l'ampleur de la tâche.

*"Ce qu'il faut savoir, c'est qu'on efface à peu près 30 000 m<sup>2</sup> de tags par an. L'effacement des tags à Rennes, c'est quasiment 900 000 € par an et c'est un éternel recommencement. Ils interviennent toujours aux mêmes adresses pour effacer les mêmes tags ou un tag différent. Donc, c'est vraiment un gros travail et c'est un peu un panier sans fond quoi... Mais il y a une très forte demande de nos concitoyens et donc, du coup, une très forte demande des élus."*

## Lutter contre l'invisibilité des agents d'entretien

À DVPF, les agents commencent très tôt, et sont attachés à ces horaires en décalé.

*"Ils ont les mains libres quand à 4h30-5h, ils sont tout seuls. C'est plus facile aussi en terme de sécurité."*

Pour Anne-Françoise Cariou, ce décalage avec le reste de la population a tendance cependant à les invisibiliser aux yeux des usagers. Une problématique en prise directe avec la perception de la propreté dans la ville.

*"Moi, je disais : il faut qu'on vous voit. Si on vous voit, la ville est tout de suite plus propre. [...] Vous mettez une rue avec trois papiers, s'il n'y a pas d'agent, la rue est sale. S'il y a un agent qui circule, la rue est propre."*

En réponse, des moyens humains et mécaniques ont pu être déployés également en journée. Une visibilité accrue donc mais qui reste limitée... Sauf lorsque l'urgence s'impose ! C'est le cas par exemple lors de manifestations après lesquelles les agents se mobilisent et se retrouvent en première ligne.

*"Quand il y a des manifs, les agents, ça, ils aiment. Ça leur change du quotidien, il y a un peu d'adrénaline. Souvent, ils sont moins invisibles, on les voit plus, ils vont être plus remerciés par les citoyens, les élus, la hiérarchie."*

## Le défi COVID

Peu visible donc, mais néanmoins essentiel. En 2020, lorsque survient la pandémie COVID, DVPF se retrouve en première ligne et ses agents font partie de ceux qui ont continué à "sortir" et à œuvrer sur l'espace public. Pour Anne-Françoise Cariou, il s'agit une nouvelle fois de trouver une organisation efficace.

*"C'était la même équipe qui intervenait du lundi au samedi, et on l'a coupée en deux. Il y en a une qui intervenait au nord, l'autre au sud. Donc, il y avait une équipe de manuel, d'agents à pied ou en petit véhicule, et une balayeuse. Ça devait faire une douzaine d'agents toutes les semaines sur les 80 agents."*

C'est aussi un investissement et une implication personnelle sur le terrain, au plus près de ses agents.

*"J'avais réussi à récupérer un bidon de 5 litres de gel hydro alcoolique, grâce aux sanitaires publics, et tous les lundis matins [...] j'allais remplir les fioles des agents. [...] Je devais avoir une boîte de masques et je leur donnais un masque à chacun."*

Anne-Françoise Cariou sillonne alors la ville pour se rendre compte et repérer les points de tensions. Elle se souvient par exemple de certains quartiers dont la salissure était importante, amplifiée par le

phénomène de jets par les fenêtres et par le confinement des jardiniers de la Direction des Jardins et de la Biodiversité (DJB).

*"Dans certains quartiers, au pied des immeubles, il y a ce qu'on appelle le phénomène de jet par les fenêtres [...]. Ça va de la couche à la peau de clémentine, des fois ça peut aller jusqu'à la télé. [...] Dans certaines zones, c'était vraiment devenu très sale. [...] Il y avait zéro jardiniers qui sortait. J'avais remonté cette problématique."*

Depuis la cellule de crise, le tableau des actions à mener tombe et les instructions ne sont pas toujours au goût d'Anne-Françoise Cariou, qui prend alors la défense de ses agents.

*"L'action qui avait été dit, c'est puisqu'il y a des agents de DVPF qui sortent, ils vont faire la propreté en pied d'immeubles. J'étais fâchée ! [...] Je suis allée faire des photos. Quand ils ont vu l'ampleur... Je leur ai dit : "Moi je ne peux pas avec les moyens qui sortent. Si je dois faire ça, je vais sortir des agents en plus". Grâce à mes photos, la cellule de crise m'a entendue et a sorti des agents à DJB."*

### **Le volet évènementiel, l'exemple des élections**

À DVPF, il n'y a pas que la propreté qui compte, il y a aussi tout le volet évènementiel. La direction se charge ainsi du volet logistique de certains évènements sportifs, mémoriels ou encore culturels, jusqu'à parfois assurer la sonorisation, la lumières et l'électricité lors de la tenue de ces mêmes évènements. Le service est également mobilisé lors des élections, où il s'occupe de la logistique.

*"La logistique, c'est quoi ? C'est monter les bureaux de vote, les isolements, livrer tous les matériels etc... Et puis, faire en sorte de recruter les vacataires qui vont faire le montage, qui vont faire l'accueil."*

Il s'agit d'orienter l'électeur jusqu'au bon bureau de vote, de s'assurer de la fluidité des files d'attente en appui au service élections... jusqu'à préparer le café pour les présidents de bureau et les assesseurs ! Du recrutement au démontage, en passant par l'accueil, c'est 6 mois de travail et près de 350 personnes mobilisées.

*"Des responsables de secteur qui vont encadrer plusieurs sites, des responsables de sites, et puis après des agents monteurs-accueil. Ils vont être payés, mais dans le cadre de vacances. Ça peut être des agents Ville de Rennes, Rennes Métropole, CCAS, mais des agents complètement extérieurs. Côté administratif, il y a une personne qui va dédier son temps à ça, avec un renfort. [...] Et puis ensuite, au magasin donc, il y a une équipe qui prépare les centres de vote."*

En 2024, il a notamment fallu s'adapter à l'intense période électorale engendrée par la dissolution de l'Assemblée Nationale, par exemple sur le volet administratif.

*"Là, exceptionnellement, avec les élections qui ont été décidées sous 15 jours, il y a eu une troisième personne qui a été recrutée dans la semaine pour venir donner un coup de main."*

### **Fin de carrière et regard sur la fonction publique**

Anne-Françoise Cariou est partie à la retraite en 2024 après 40 ans de carrière au sein des collectivités Rennes Ville et Métropole. Elle en retient la notion d'utilité, qu'elle a parfois dû défendre auprès de ses agents.

*"Certains agents disaient : "de toute façon, je fais un boulot nul, ramasser les déchets des gens..." Je dis : "Mais vous faites un boulot hyper utile ! Et, au moins, ce que vous faites ça se voit". Donc oui, ça c'est motivant, c'est une ligne de conduite que dire qu'on a un travail utile et qu'on travaille pour la population."*

Une utilité qui donne du sens aux missions du quotidien, mais toujours en gardant un certain équilibre, un certain pragmatisme face aux attentes des usagers.

*"Là-dessus, j'ai toujours été bien dans mes baskets et dire, un moment, stop. Les usagers, parfois, ont un niveau d'exigence trop élevé quoi. On est un service public mais on n'est pas corvéable à merci."*