

« 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-réseaux 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 rennais. 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.

TRANSCRIPTION

Ce document est la transcription intégrale du podcast réalisé par Arnaud Wassmer.

Arnaud Wassmer (AW) : *"Rennes j'écoute, les voix du service public", c'est le podcast des Archives de Rennes dans lequel nous vous proposons de découvrir des témoignages de celles et ceux qui ont fait la ville.*

Anne-Françoise Cariou (AFC) : Donc, ce qu'il faut savoir c'est qu'on efface à peu près 30 000 m² 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.

AW : *Dans cet épisode, nous vous proposons de découvrir le parcours d'Anne-Françoise Cariou, débutant dans l'informatique et se poursuivant dans la propreté et l'événementiel à la tête du service Propreté-Fête. Formée en informatique à Lannion et à l'Université de Rennes, elle a commencé à travailler en tant qu'ingénieure dans une société de service en informatique avant de postuler au service Informatique de la ville de Rennes en 1988, sur un poste de responsable. Sa mission était de développer la bureautique. À quoi ressemblait le service Informatique de la Ville de Rennes lorsqu'elle l'a rejoint ?*

AFC : Moi, quand je suis rentrée, on devait être une vingtaine et ce qui était stratégique, c'était la paie, la compta... C'était ces choses-là. Il n'y avait pas du tout de bureautique. Donc, il y avait un système central qui était situé rue Vasselot, avec, derrière, des terminaux. Donc, c'était 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. Il n'y avait, à l'époque en 1988 quand je suis rentrée, que des machines à écrire. Il y avait 20 ordinateurs, donc, moi, j'ai été recrutée responsable-micro donc justement pour développer la bureautique mais il y en avait.... Quand je suis arrivée, il y en avait 20 pour tous les services. Il y en a une vingtaine qui ne servaient qu'à la bureautique. De toute façon, ils n'étaient connectés à rien du tout. Il y avait un PC, une imprimante. Ça permettait de saisir un courrier, d'enregistrer le courrier sur une disquette et donc, du coup, de faire une modification. Donc, ils n'étaient pas du tout connectés au réseau. Je me déplaçais dans les services, j'allais livrer les micros et donc je tenais la main au personnel administratif pour les accompagner. Il devait y avoir aussi des formations à côté, mais je me souviens aller vraiment dans les services pour accompagner les gens.

AW : *À ce poste, Anne-Françoise Cariou est un témoin privilégié du développement de l'outil informatique dans les services de la collectivité, de la mise en place des premiers réseaux à l'arrivée d'Internet.*

AFC : Parce que, tant que les PC étaient autonomes, ils ne faisaient que de la bureautique. Après ils ont été reliés entre eux pour faire des réseaux autonomes au service, et puis après il y a eu le raccordement des PC au réseau de la Ville de Rennes. Moi, au début, j'ai été recrutée pour de la

micro. Ensuite, je suis passée responsable micro-réseau au moment où on a raccordé les PC entre eux pour faire des petits réseaux. Musée de Bretagne... mais il y a eu aussi, je m'en souviens, dans les premiers, le cabinet du maire qui a eu un petit réseau autonome aussi pour partager les documents entre le personnel administratif. 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. Donc là, moi, je suis passée micro-réseau. Ensuite, on a commencé à raccorder. Internet est arrivé et donc-là, on a commencé à raccorder quelques ordinateurs sur Internet. Mais, 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. Donc, les gens avaient leur PC, ils faisaient leur bureautique ou leur logiciel métier, et s'ils avaient besoin de chercher quelque chose sur Internet, ils se levaient et ils allaient sur le PC qui était dans le bureau de je-ne-sais-pas-qui. Il y avait une double crainte. Il y avait la crainte de l'extérieur... Oui... C'est nébuleux, il y a des gens qui peuvent venir donc ne mettons pas ça sur le réseau. Et puis, il y avait aussi la crainte des chefs de service un petit peu. 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... Il y avait le côté un peu.... Il y avait le côté professionnel intéressant, il y avait le côté où les gens vont perdre du temps, et puis ils vont aller jouer...

AW : Le déploiement de l'informatique est aussi une course à la vitesse, au plus haut-débit. Anne-Françoise Cariou accompagne notamment l'activation du réseau F.O.R., la fibre optique rennaise, dans les différents services de la ville. Une révolution pour de nouveaux usages... (05:00)

AFC : On va pouvoir re-centraliser tout ce qui est serveur et, du coup, gérer, nous, les sauvegardes. Voilà... vraiment professionnaliser et les services ne voient plus que le côté utilisateur. Parce qu'autrement, il y avait forcément... ça ne va pas assez vite, donc le serveur était au plus près des gens. Même en ayant raccordé les réseaux, les serveurs pouvaient rester au plus près des gens donc du coup ça permettait de sécuriser, de ramener les serveurs à Vasselot, de faire une belle salle machine avec alarme incendie.... Des choses... Contrôler s'il faisait chaud quoi... Voilà, avoir une salle machine plus sécurisée, de ramener les serveurs et puis, du coup, d'avoir des gens qui avaient des applicatifs qui répondaient beaucoup plus vite. Avant, vous pouviez aller préparer votre café pendant que votre ordinateur s'allumait quoi. J'exagère un petit peu ! Ça donnait du débit. Après, en parallèle, il y avait des applicatifs qui se développaient avec des technologies différentes, qui permettaient d'exploiter au maximum ce haut-débit. Et puis, il y a eu un applicatif stratégique, la T.O.I.P., téléphonie sur informatique. Donc, les téléphonistes à la Ville de Rennes, qui étaient aux bâtiments communaux, c'était.... Moi, la téléphonie, je ne m'en occupais pas du tout. Il y avait le téléphone, il y avait le PC. C'était deux choses complètement séparées. Les téléphonistes, ils étaient aux bâtiments communaux, au centre technique municipal. Je ne les connaissais pas. Et puis, un jour, on m'a dit : "les téléphonistes, tu vas les récupérer". Donc la téléphonie est arrivée à l'informatique, et finalement la téléphonie, au bout d'un moment, c'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 ont vraiment... Ils sont vraiment montés dans le train. Il y a eu une très bonne synergie entre l'informatique et cette équipe-là. Je pense que c'est venu aussi des personnes. C'est venu des personnes qui avaient vraiment cette volonté que ça fonctionne bien.

AW : Anne-Françoise Cariou a été témoin de ces évolutions technologiques qui ont concerné ces métiers de l'ombre, demandant une grande disponibilité pour répondre aux besoins...

AFC : A l'époque, l'informatique, on travaillait assez souvent le soir ou la nuit parce que finalement les systèmes n'étaient pas doublonnés. Ils n'étaient qu'en un seul exemplaire à Vasselot. Et donc, 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. Ou alors, s'il y avait une panne en fin de journée, fallait que ça marche pour le lendemain matin. Donc, on travaillait assez souvent, alors quand même pas tout le temps, mais de temps en temps, quand on faisait des manipulations techniques, on les faisait le soir pour ne pas perturber les utilisateurs. Aujourd'hui, les systèmes ils sont doublés, triplés, et, donc, quand ils font des manipulations ou des mises à jour, ils vont les faire sur un système. L'autre va continuer à fonctionner, donc l'utilisateur ne va pas voir qu'il y a un problème. Donc, je pense que... J'imagine qu'ils font moins de nuits qu'on en faisait voilà. On avait... Je me souviens de la migration de la téléphonie IP qu'on a fait, effectivement, une nuit ou un week-end mais voilà... Sur des horaires un petit peu décalés forcément... Et 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.

AW : En 2010, les services ont été mutualisés entre ceux de la Ville de Rennes et ceux de la Métropole, et pour que cela fonctionne, il fallait une infrastructure informatique à la hauteur. Ce qui relevait de sa mission en tant que responsable Infrastructure de ce service informatique.

AFC : Au moment où on a commencé à parler mutualisation des services, on a dit : "Ah, mutualisation des services...". Avant de mutualiser les services, faut que l'informatique tienne la route quoi. Parce que... pour que les services travaillent ensemble, il faut qu'il y ait une infrastructure qui tienne la route. Donc là, c'est vrai que ça a vraiment été un très gros projet, d'un côté technique et là, du côté management et humain. Donc d'un côté technique, il a fallu que les réseaux soient interconnectés, que les systèmes se parlent. Ça a été un très gros challenge. On a eu beaucoup de chance, parce qu'on avait beaucoup de... On avait fait des choix assez identiques, sans le vouloir. Au fil des appels d'offre, on avait des choix relativement proches et certains prestataires en commun. Je me souviens de la téléphonie, on avait le même système mais pas le même prestataire. Ça n'a pas été simple quand même... Donc, il a fallu refaire des appels d'offre, interconnecter les systèmes... Et puis, il y a eu le côté humain. Côté Rennes Métropole donc, c'est nous, Ville de Rennes, qui passions Rennes Métropole, qui passions agents Rennes Métropole. Et côté Rennes Métropole, ils avaient un tout petit service informatique, où les gens faisaient de tout. Ils faisaient de la micro, du système, des télécom, du réseau, ils faisaient 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. Est-ce que je vais faire du réseau ? Est-ce que je reste au fonctionnel ? (10:00) Il a fallu qu'ils choisissent parce qu'ils ne pouvaient pas intégrer le service informatique. Donc, 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... Mais on a réussi, et techniquement et humainement.

AW : "Rennes j'écoute, les voix du service public", Anne-Françoise Cariou a quitté le service Informatique en 2012 ne se voyant pas vieillir dans l'informatique. Elle réalise un bilan de compétences mettant en avant de fortes aptitudes au management. Elle opère alors un virage radical dans son parcours professionnel, prenant la tête du service Maintenance-Régie de la Direction des rues de la Ville de Rennes. Un poste qu'elle a occupé durant 3 années et où elle avait la responsabilité de 120 agents. Anne-Françoise Cariou nous présente les missions de ce service.

AFC : Quand la voirie a besoin d'entretien, il y a deux solutions. Soit effectivement, on fait intervenir l'entreprise, soit on fait intervenir la régie. Donc la régie... Moi, je m'occupais que de la régie. C'est... Vous allez faire 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... La voirie avait besoin de petits entretiens ou de petits aménagements. On dit, est-ce que c'est pour la régie ou est-ce que c'est pour l'entreprise ? Donc la régie, c'était quand c'était des petits travaux qui n'auraient pas forcément été intéressants pour l'entreprise, et puis qui permettaient à la régie de garder une compétence. Soit, si c'était... S'il fallait faire toute une rue, c'était plutôt l'entreprise. Et puis la régie avait l'intérêt d'être très réactive. 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. Voilà, la régie, elle fait les petits travaux et elle fait les interventions d'urgence. 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 *Rennes cité zen*. Et puis, ça va arriver au service aussi.

AW : Après ces trois années, Anne-Françoise Cariou a rejoint, en 2015, la Direction de la Voirie-Propreté-Fête. Un nouveau challenge à huit années de son départ en retraite. Ainsi, elle avait à travailler sur la propreté sur le domaine public, les marchés alimentaires, les sanitaires publics et les corbeilles, le désherbage des espaces de voirie et à l'automne, les feuilles, l'effacement des tags qui est une part importante de l'activité du service Propreté, nous y reviendrons. Le service déchets de Rennes Métropole gérant les points d'apport volontaires, les bacs roulants qui sont collectés par les camions... Bref, la propreté est l'affaire de plusieurs acteurs.

AFC : Un sac poubelle, 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 pour savoir, le sac poubelle, qui va le mettre dans le point d'apport volontaire. Est-ce que les agents de la Ville vont ramasser tout ce qui a été mis à côté ? Voilà, donc on essaie de se mettre d'accord sur tout ça, puisque derrière il y a des financements d'un côté Ville, d'un côté Rennes Métropole. On essaie de se mettre d'accord, on essaie de ne pas se tirer dans les pattes et 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.

AW : Au niveau du management, cela demande de mettre en place une organisation efficace et qui s'adapte aux événements du calendrier, comme les fêtes et braderies, pour nettoyer rapidement. Ce qui relève des missions de chef de service et de chef d'un service de 170 personnes, et 10 à 15 contractuels en permanence.

AFC : C'est beaucoup d'organisation, et puis du management du quotidien avec des entretiens de recadrage. La majorité des agents travaillent très bien mais, effectivement sur un service de cette taille-là, avec beaucoup d'agents... Moi je dis toujours, et je le dis avec beaucoup d'affection, c'est un service où il y a beaucoup d'agents qui ont des vies cabossées ... Donc il y a des agents qui ont des vies cabossées et qui vont au contraire... Moi, j'ai des agents qui, dès je les croise, c'est : "oh, merci, merci !". Je dis : "Mais arrêtez de me remercier, moi je n'ai rien fait. C'est vous qui bossez !". Voilà, des agents à qui vous allez tendre la main, qui vont la saisir et qui vont avoir un super parcours derrière. Je pense à un agent qui est rentré par le biais d'une association intermédiaire. On prend parfois... Donc, on a nos titulaires, on prend beaucoup de contractuels, et quand on a besoin aussi de renforts, parfois on prend des gens par le biais d'associations intermédiaires qui nous mettent à disposition quelques heures des agents, et qui à côté de ça les accompagnent pour passer le permis par exemple (15:00), pour acquérir la langue française... Des choses comme ça. Donc 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 part-là du travail, d'accompagnement, et à la fois de recadrage ou au contraire de valorisation... Elle est importante à DVPF.

AW : *Pour Anne- François Cariou, la nouveauté de ce poste, c'est aussi sa dimension politique. Être confrontée à la forte attente des citoyens mais aussi des élus sur le sujet de la propreté.*

AFC : À DVPF forcément, là, je voyais que je travaillais pour une collectivité et pour les citoyens, et pour les élus, à la demande des élus. Donc là, je me suis vraiment rendue compte pour qui je travaillais et, c'est vrai que c'est hyper motivant. On parle souvent tranquillité publique-propreté. En fait le problème sur la tranquillité publique, les élus n'ont pas la main sur tout. Ils peuvent créer une police municipale, mais tout ce qui relève de la police nationale... Alors ils discutent avec le préfet, mais ils n'ont pas la main sur tout. 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. Ils n'ont pas la main sur tout. La propreté, là, ils ont vraiment la main les élus, puisque la propreté relève... Et c'est une compétence communale, ils ont vraiment la main. Donc du coup, la propreté, c'est quelque chose sur lequel ils peuvent agir pleinement, ce qui n'est pas le cas de la tranquillité. Et quelqu'un... Une rue qui est sale, les gens vont se sentir moins en sécurité. 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.

AW : *En 2018, Anne Françoise Cariou pilote le Plan Action Propreté, la mise en œuvre d'une véritable politique publique de la propreté.*

AFC : Je me suis retrouvée dans le bureau de la maire, en conférence de presse. Des choses que je n'aurais pas imaginées. Donc le Plan d'Action Propreté, je l'ai piloté complètement. Donc il y a eu trois axes : il y a eu des tables rondes avec les acteurs de ces différents services, on a fait des relevés de terrain, on compte une fois par mois le nombre de papiers, le nombre de crottes de chiens etc.... Et on en tire un indice moyen de salissure, le nombre de salissure au 100 m², une enquête auprès des Rennais... Moi, mon rôle, c'était de proposer et de piloter ces trois choses-là. Donc, c'est vrai que ça

été un chantier assez important. À la suite de ça, ça a permis de mettre en avant les problématiques, même si on les connaissait : les tags, d'axer la propreté au centre-ville sur l'évolution du mode de vie. Donc, on a mis en avant ces différents problèmes-là, qu'on avait déjà en tête, et on a bâti un plan d'action. 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. Mais il y a eu un coût. Il y a eu un coût financier, donc ça n'a pas été reconduit en 2022 où on a fait un autre Plan d'Action Propreté mais sans moyen financier.

AW : Dans les missions du service, nous l'avons dit plus tôt, l'effacement des tags représente une part importante de l'activité, demandant une organisation pour les repérer et les effacer.

AFC : Moi 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. Comment ça fonctionne ? Il y a deux agents recenseurs, deux agents qui sillonnent la ville, un le nord de la ville, l'autre le sud, pour recenser les tags. Il y en a un, il est à tel adresse. Il va plutôt s'effacer de cette façon. Il ramène ce travail aux équipes. Avant 2018, il y a 10 agents qui effacent les tags, plus les deux agents recenseurs. Jusqu'à 2018, les agents allaient sur le terrain, sur toute la ville, en fonction des, soit des doléances que les Rennais donnaient, soit ce que les recenseurs avaient apporté. En 2018, on a fait un Plan Action Propreté, et les élus ont dit : les tags, il faut y aller encore plus. Donc, du coup, on a recentré la régie sur le centre-ville. Donc la régie, les 10 agents n'interviennent plus que sur le centre-ville, et on a fait un marché-entreprise pour tous les quartiers périphériques. Donc, ce qu'il faut savoir c'est qu'on efface à peu près 30 000 m² 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.

AW : Pour répondre à ces missions, les agents débutent très tôt leur journée de travail. Le point de vue d'Anne Françoise Cariou sur ce fait qui les invisibilisent d'une partie de la population.

AFC : Je trouve très bien que les équipes commencent tôt mais je trouve qu'ils commencent trop tôt. **(20:00)** Je n'ai rien réussi à faire là-dessus, parce que les gars sont, je dis "les gars" parce que c'est un service qui est très peu féminisé, les agents sont très attachés à commencer très tôt pour finir tôt et je trouve qu'on ne les voit pas assez. Vous mettez le même niveau de propreté, 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. Si le commerçant voit l'agent qui passe, il ne va pas appeler la Ville. Il va trouver que la ville est propre. Si le commerçant ne voit jamais un agent, il va trouver que la ville est sale même avec le même niveau de propreté. Donc, on a quand même renforcé la propreté manuelle l'après-midi en recrutant un petit peu, en mettant une micro-balayeuse. Moi, je disais : il faut qu'on vous voit. Si on vous voit, la ville est tout de suite plus propre. Donc les équipes, je trouve, commencent un peu tôt. Elles commenceraient à 6h... Mais après, je comprends aussi, il y a de la circulation. C'est plus compliqué. Ils ont les mains libres quand à 4h30-5h, ils sont tout seuls. Donc, c'est plus facile aussi en terme de sécurité. Quand il y a des manif, les agents, ça, ils aiment. En fait, ça leur change du quotidien. Voilà, il y a un peu d'adrénaline. Souvent, ils sont moins invisibles, on les voit plus. Ils vont

être plus remerciés. Les citoyens, les élus, la hiérarchie, va plus aller les voir et leur dire merci qu'autrement. Ils vont être plus transparents au quotidien.

AW : En 2020 est arrivée la pandémie de COVID. Comment le service a répondu à ce défi ?

AFC : Donc, on avait mis une équipe minimum en place. 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. On en sortait une douzaine toutes les semaines, parce que les gens n'étaient pas censés être dehors donc, l'espace public n'allait pas trop se salir normalement. C'était vraiment de l'investissement personnel. J'avais réussi à récupérer un bidon de 5 litres de gel hydro alcoolique, grâce aux sanitaires publics, et tous les lundis matins, j'avais demandé aux gars de trouver des fioles vides, tous les matins, j'allais remplir les fioles des agents moi-même. Et puis, je devais leur donner.... Je devais avoir une boîte de masques et je leur donnais un masque à chacun aussi. Donc voilà, donc ils sillonnaient la ville, on leur avait fait des circuits et ils sillonnaient la ville. On avait dû mettre un agent de maîtrise et moi-même personnellement, deux à trois fois par semaine, je faisais... Comme j'habite Rennes c'était facile pour moi, donc pendant cette période-là, j'avais un véhicule de service que j'ai gardé chez moi en permanence et je sillonnais la ville pour voir, me rendre compte en fait, me rendre compte.... Avec notamment un truc qui m'avait marquée, ça m'avait fâchée et puis ça s'est réglé. C'est que, il y avait.... Parce que dans les quartiers, dans certains quartiers, au pied des immeubles, il y a ce qu'on appelle le phénomène de jet par les fenêtres, où les gens jettent parfois par les fenêtres. Ça va de la couche à la peau de clémentine, mais voilà, des fois ça peut aller jusqu'à la télé. Donc, en fait, c'était devenu les pieds d'immeuble dans certains quartiers, dans certaines zones, c'était vraiment devenu très sale. Puisque les jardiniers... Il y avait zéro jardiniers qui sortait. J'avais remonté cette problématique et nous, nous redescendait tous les lundis le tableau avec les actions. Et l'action qui avait été dit, c'est puisqu'il y a des agents de DVPF qui sortent, ils vont faire la propreté au pied d'immeuble. J'étais fâchée ! Donc, du coup, parce que normalement ce sont des espaces jardin. Donc, du coup, je suis allée retourner sur le terrain, j'ai demandé à l'agent de maîtrise de me donner des sites précis et je suis allée faire des photos. J'ai renvoyé les photos à la cellule de crise. Quand ils ont vu l'ampleur... J'ai dit : "écoutez, moi je ne peux pas avec les moyens qui sortent. C'est-à-dire que, si je dois faire ça, je vais sortir des agents en plus". Et donc, grâce à mes photos, la cellule de crise m'a entendue et a sorti des agents à DJB. Donc voilà, c'est juste pour dire.... Les gens étaient dans leur tour d'ivoire, chacun chez eux... Fallait quand même aller sur le terrain pour voir, remonter les choses.

AW : Anne-Françoise Cariou a été la responsable du service Propreté et Fête. Dans ce second volet correspondant à l'événementiel, elle a eu en charge la logistique de certains événements sportifs, culturels ou mémoriels, par des prêts, livraisons et installations de matériel. Et lorsqu'il y avait un besoin en sonorisation, lumière, électricité, des agents restaient présents durant l'événement. Un service répondant aux besoins et sollicitations et qui est aussi mobilisé lors des élections, accompagnant le service électoral de la ville. Précision, le témoignage a été recueilli en juillet 2024 dans une nouvelle période électorale suite à la dissolution de l'Assemblée nationale.

AFC : Nous, on s'occupe de la logistique. La logistique, c'est quoi ? C'est monter les bureaux de vote, donc 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 mais pas sur le côté du tout... **(25:00)** Si les gens ne sont pas sur les listes électorales, on ne va pas se connecter à l'ordi. Ça, ça va être du personnel du service élection. Nous, on va juste vérifier que la file est fluide, que la personne est quand même bien au bon bureau. Donc, on peut regarder sa carte, voir si elle est bien au bon bureau. On va faire passer les personnes à mobilité réduite devant... Donc, on va faire, voilà, l'accueil, le montage et le démontage. Donc c'est, en général, 6 mois de boulot pour une élection puisqu'on va recruter à peu près 350 personnes : des responsables de secteur qui vont encadrer plusieurs sites, des responsables de site, et puis après des agents monteurs-accueil. Et donc, ils vont être payés, mais dans le cadre de vacances. Donc, 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. Deux personnes côté administratif pour recruter ces 350 agents. Donc 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. Et puis ensuite, au magasin donc, il y a une équipe qui se dédie à ça. C'est-à-dire qui prépare tous les centres de vote, donc qui prépare tous les isolements, les urnes, qui prépare les caisses avec les bulletins, et puis tout le côté aussi... Le café, les madeleines, la bouilloire... Parce que les présidents, les assesseurs, faut leur servir le café. Donc, j'oubliais que dans les missions des agents d'accueil, c'est faire le café aussi !

AW : *Quel regard porte Anne-Françoise Cariou sur son travail, son sens du service public qui l'a accompagné jusqu'à son départ à la retraite ?*

AFC : Quelque chose d'utile quoi ! Voilà, la propriété publique, c'est vrai que c'est utile, c'est... Et moi, c'est un discours que j'ai souvent tenu aux agents. Parce que beaucoup d'agents... pas beaucoup, mais 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 en trouvant le juste milieu, voilà, du niveau d'exigence des usagers. Mais 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.

AW : *Le témoignage d'Anne-Françoise Cariou a été recueilli par Adrien Leroux en juillet 2024. La musique de ce podcast est de Robert Meunier. C'était "Rennes j'écoute, les voix du service public", un podcast réalisé par Arnaud Wassmer pour les Archives de Rennes.*

(FIN 27:58)