



## Découvrez comment ont fonctionné les services municipaux dans le contexte de crise sanitaire du COVID-19

*En télétravail ou sur le terrain, chaque service de la mairie s'est organisé pour poursuivre ses missions pendant la période de confinement puis de déconfinement.*

*Les articles ci-dessous illustrent l'organisation de travail de plusieurs de ces services.*

### Service Vie citoyenne

Du 17 mars au 11 mai, le service Vie citoyenne a redéfini son fonctionnement afin de poursuivre ses missions tout en observant une fermeture physique, à de très rares exceptions, au public.

Les quatre agents du service ont travaillé à tour de rôle une demi-journée tous les deux jours. La responsable de service a été présente trois demi-journées par semaine, en contact avec les agents depuis chez elle le reste de la semaine. La fermeture du service aura eu pour incidences majeures l'annulation et le report des rendez-vous relatifs à l'établissement des titres d'identité mais aussi l'annulation des mariages. « Les premiers jours, nous avons passé de nombreux coups de téléphone pour informer les administrés. »

« Un très grand nombre de démarches étant dématérialisées, nous avons pu poursuivre de nombreuses missions : l'instruction des actes prioritaires tels que les actes de décès ou de reconnaissance anticipée mais aussi le recensement militaire. En outre, les agents ont assuré une permanence téléphonique permettant aux usagers d'être renseignés ou orientés » explique Géraldine Lemunier, responsable par intérim du service.

Par ailleurs, afin de mettre en œuvre la distribution des masques commandés par la Métropole à ses habitants, le service Vie citoyenne s'est vu confier, depuis fin avril, l'enregistrement et l'instruction des formulaires de besoins en masques des foyers castelpontins. Au total, 3400 formulaires ont été traités, correspondant à 7500 masques adultes commandés, 1350 masques enfants auxquels il faut ajouter 1160 masques pour les personnes enregistrées dans les registres du CCAS.

L'ensemble des agents du service, aidés par des collègues d'autres services a pris en charge la mise sous pli des masques. Un travail de longue haleine !

***Depuis le 11 mai et le « déconfinement » progressif, le service reçoit à nouveau les usagers selon de nouvelles modalités et sur rendez-vous...***

### Le service Finances, commande publique, assurances

Dans le contexte de crise sanitaire du COVID-19, le service a fonctionné selon les modalités définies dans le plan de continuité de l'activité des services communaux : la présence physique d'un agent était assurée durant les heures d'ouverture de la mairie et deux autres agents étaient placés en télétravail. Cette organisation a permis, comme en temps normal, de poursuivre notamment le versement des salaires des agents de la collectivité et le paiement des fournisseurs et prestataires de la mairie.

Ce télétravail a été simple à mettre en œuvre puisque la dématérialisation de la chaîne comptable, de la réception de la facture au paiement par le comptable public, est engagée depuis 2017 et a abouti totalement au 1er janvier 2020. Au niveau des marchés publics, il en va de même puisque les consultations doivent passer par un portail informatisé dédié : du lancement de la procédure jusqu'à la transmission en préfecture, toute la chaîne des marchés publics est donc dématérialisée. La mobilisation du prestataire informatique de la mairie a été déterminante pour mettre en œuvre le télétravail en fournissant aux agents le même environnement de travail à la maison qu'au bureau. Cette crise permet d'ailleurs de mettre en lumière l'adaptation des services publics engagée par l'Etat depuis plus de 10 ans, parfois à marche forcée. Rappelons utilement qu'en 2009, chaque acte devait être réalisé en papier en plusieurs exemplaires ; on mesure aujourd'hui le chemin parcouru.

***Même si les habitudes de travail ont dû être adaptées, les agents du service Finances, Marchés Publics, Assurances ont été pleinement mobilisés pour assurer un fonctionnement normal du service en période de confinement puis de déconfinement progressif.***



## Découvrez comment ont fonctionné les services municipaux dans le contexte de crise sanitaire du COVID-19

### Le service Action sociale du CCAS

Dès le début de la gestion de la crise sanitaire, le centre communal d'action sociale s'est organisé pour poursuivre ses missions tout en respectant les mesures assurant la sécurité sanitaire de ses usagers et de son personnel. Ainsi, jusque mi-avril, en observant un roulement des agents, un seul d'entre eux était présent au bureau afin d'assurer l'accueil téléphonique du service, l'accueil physique étant quant à lui limité aux situations exceptionnelles ou d'urgence. Marion Catalifaud, responsable du Pôle Solidarités et du service Action sociale, témoigne : « Nos portes sont restées ouvertes, entre autres, pour la délivrance de bons alimentaires ou d'attestations de déplacement dérogatoires (pour ceux qui ne peuvent faire autrement), de remise de courriers aux usagers domiciliés au CCAS ou encore pour réceptionner les masques en tissus conçus par des bénévoles. Certains agents non présents physiquement ont poursuivi leurs tâches quotidiennes en télétravail : traitement des mails, suivi des dossiers de logements sociaux, par exemple ».

Les agents ont bien sûr enregistré un grand nombre d'appels téléphoniques de « personnes inquiètes du contexte sanitaire inédit mais aussi de leur situation personnelle ». Les appels viennent aussi de personnes vulnérables ou en difficulté. « Notre rôle est d'écouter et de rassurer ces personnes, de les aider quand cela est possible. Nous avons recentré notre activité sur les situations d'urgence ; l'accompagnement social classique a été relégué au second plan et l'instruction des dossiers pouvant attendre a bien sûr été reportée. Nous devons malgré tout continuer de répondre présents car la crise sanitaire et le confinement viennent aggraver des situations financières et sociales déjà délicates ; ils provoquent aussi parfois au sein des familles et des couples de vives tensions. Nous travaillons toujours en collaboration avec les assistantes sociales du département, actuellement en télétravail, pour accompagner au mieux ces familles en difficultés. »

Mi-avril, devant la recrudescence des sollicitations, essentiellement en matière d'aide alimentaire, les personnels sont de nouveau deux à se rendre en mairie quotidiennement.

***Depuis le 11 mai, les usagers sont accueillis selon de nouvelles modalités.***

### Le Service à la personne

Le service à la personne a lui aussi vu ses missions se poursuivre, avec les adaptations nécessaires. Chargés des plannings des aides à domicile, de leurs éventuels remplacements mais aussi du renseignement aux bénéficiaire, la responsable du service et l'agent administratif assurent quotidiennement une présence, par roulement. Lorsqu'elle n'est pas présente en mairie, la responsable du service effectue ses missions en télétravail.

Afin de prémunir les bénéficiaires et les agents du risque de contamination, le service a fait en sorte, en accord avec les familles, de diminuer les prestations non indispensables. « La quasi-totalité de nos agents continuent à se rendre au domicile des bénéficiaires. Toutes travaillent afin d'assurer l'essentiel (courses alimentaires, préparation et prise des repas par exemple mais aussi l'indispensable lien social) mais chacune effectue moins d'heures. La livraison des repas à domicile reste également une priorité mais ce service a atteint désormais sa capacité maximale», explique Marion Catalifaud, responsable du Pôle Solidarités, en mairie.

Parce que leur travail est primordial pour les personnes en perte d'autonomie, deux agents du service à la personne ont pu bénéficier pour leurs enfants, au même titre que les personnels soignants, du service d'accueil exceptionnel mis en place par la collectivité.

Les agents ont à leur disposition des gants, des masques et gels hydro alcooliques. « Nous avons craint une pénurie. Les quinze premiers jours, nous avons pu équiper les agents grâce à nos stocks et ceux de la mairie avant de recevoir une dotation en masques hebdomadaire de l'Agence régionale de santé ».

En présentiel ou à distance, chacun a su apporter sa pierre à l'édifice pour assurer la continuité du service public, si nécessaire en ces temps difficiles.

***Depuis le 11 mai, usagers sont accueillis selon de nouvelles modalités.***



## Découvrez comment ont fonctionné les services municipaux dans le contexte de crise sanitaire du COVID-19

### Le service Éducation– Enfance/Jeunesse

Dès l'annonce de la fermeture des écoles dans le cadre de la gestion de l'épidémie de Covid-19, la collectivité avait décidé et coordonné par le biais de son service Éducation-Enfance-Jeunesse, un accueil exceptionnel d'enfants. Conformément aux souhaits du Président de la République, cet accueil était destiné aux enfants des personnels prioritaires.

A Pont-du-Château, c'est au sein de l'école Jean Alix que cet accueil a été organisé. Environ 25 agents travaillant habituellement dans les différents groupes scolaires, en tant qu'agent des services périscolaires, de l'entretien ou en tant qu'ATSEM, ont été mobilisés pour son fonctionnement, travaillant par roulement, en équipe de 5 et effectuant deux demi-journées consécutives de travail.

Entre le 16 mars et le début des vacances de printemps, 5 à 17 enfants âgés de 3 à 11 ans, ont pu être accueillis et ce, sur une très large amplitude horaire (entre 7h et 18h30). Ces temps d'accueil étaient entrecoupés de temps de classe assurés par deux à trois enseignants volontaires présents sur site. Les temps sans enfant ont été mis à profit par les agents municipaux pour la préparation de la prise des repas (préparés par l'UCPC), celle des activités et jeux proposés le reste de la journée mais aussi pour la désinfection minutieuse des locaux, du mobilier, du matériel, des poignées de porte et interrupteurs, etc. En effet, compte tenu du contexte actuel, des mesures très concrètes ont été instaurées afin d'assurer la sécurité sanitaire des enfants gardés mais aussi des personnels mobilisés : mise à disposition de gels hydro alcooliques à l'entrée de l'école, nettoyage régulier des salles, port de gants et masques pour les personnels, respect de la distanciation physique ont été les principales mesures observées et régulièrement contrôlées. Au quotidien, les agents se sont efforcés de mettre en œuvre les gestes barrières : un lavage régulier et scrupuleux des mains a été par exemple demandé à tous. « Se tenir à distance des enfants et des collègues n'est pas une posture qui vient naturellement mais nous avons appris » relatent-ils. « Ces multiples précautions sont venues rassurer familles et agents pour qui les inquiétudes étaient nombreuses au départ » expliquent les responsables du service Éducation Enfance-Jeunesse.

Pendant les vacances de printemps, les enfants des personnels prioritaires ont continué à être accueillis par des agents de la collectivité dévoués.

***Le service Education-Enfance-Jeunesse a ensuite organisé le fonctionnement des services périscolaires en vue du retour à l'école des petits Castelpontins à compter du 13 mai.***

### L'école municipale de musique

Dès l'annonce du confinement, alors même que l'école de musique allait fermer au public et les professeurs être confinés chez eux, le Directeur, Laurent Garcia, et son équipe enseignante se sont mobilisés pour permettre aux élèves de poursuivre leurs apprentissages.

Comme dans d'autres domaines d'activités ou comme dans la sphère privée, ce sont les nouvelles technologies, les réseaux sociaux et applications de partages de données qui ont apporté la solution.

Les professeurs d'instruments et de formation musicale ont en effet proposé à leurs élèves d'utiliser Skype, WhatsApp ou encore le forum Google Classroom pour dispenser leurs cours. Grâce à ces outils, la très grande majorité des élèves reste en contact hebdomadaire avec le professeur référent. « Ces cours à distance sont une bonne solution compte tenu de la situation actuelle. Ils conviennent à la plupart de nos élèves et professeurs. Malgré certains freins (débit internet, accès à un ordinateur, à une webcam, à un smartphone ou à certains logiciels), les retours sont dans l'ensemble satisfaisants » constate Laurent Garcia.

Dans le contexte de confinement actuel, seules les pratiques instrumentales en ensembles ne peuvent avoir lieu. Et pourtant... Les groupes de musiques actuelles ont trouvé une alternative : enregistrer individuellement chaque partition pour ensuite effectuer le montage.

***Les professeurs de l'école de musique et son directeur restent donc très actifs malgré le confinement et la distanciation physique. En parallèle de leurs cours, ils continuent à se réunir en visioconférences afin de planifier des projets futurs.***