

Le magazine *Management* paru en Juin 2020 parle de « je suis là » comme d'un service accessible à TOUS salariés.

Ces salariés montés au front

A

Indignés parfois, anxieux souvent, mais jamais résignés, les «premiers de corvée», non confinés, ont appris à faire avec le virus et à dépasser leurs craintes. Témoignages.

février. Mais la frousse que l'un, l'autre ou elle-même attrape ou transmette le virus n'a cessé de la tenailler. Une anxiété qui n'épargne aucun de ces «premiers de corvée» qui triment pour le bien commun : éboueurs, vigiles, caissières, soignants, livreurs, postiers, ouvriers, chauffeurs, manutentionnaires. «Un moment, je me suis fait peur, j'avais de la fièvre et de la toux, mais finalement ce n'était rien», avoue Hélène Lalot, 30 ans, infirmière en réanimation à l'hôpital Bicêtre, près de Paris. Par prudence, elle rend tout de même moins souvent visite à sa mère et reste soigneusement à distance. Caissière depuis trente ans dans un hypermarché de Moselle, Francesca, 55 ans, est elle aussi inquiète à l'idée de transmettre le virus à sa famille. «Je vais travailler la boule au ventre. L'hyper est situé dans une galerie marchande déserte, où tout est fermé, où les lumières sont éteintes. C'est oppressant. Et les clients ne respectent pas toujours les distances de sécurité. Quand ils toussent devant moi, qu'ils mettent les mains sur leur visage puis sur les produits que je vais scanner, j'ai peur. Un peu moins aujourd'hui qu'au début, car je suis mieux protégée. Mais chaque jour je vois 100 clients, je passe 1 000 articles, alors...» Francesca a envie de s'énervier lorsque l'un d'entre eux enfreint la consigne affichée à la caisse : «Ne poser aucune course sur le tapis roulant tant que le client précédent n'a pas fini de payer.» «Certains m'agressent quand je le leur rappelle», confie la caissière, effarée par cette irresponsabilité. Cacher ses émotions, toujours. Jusqu'à ce que ça déborde : Stéphanie, à Mulhouse, fond parfois en larmes toute seule dans sa voiture, parce qu'elle ne peut aider à sauver telle ou telle personne âgée, atteinte du virus, cloîtrée chez elle.

«A chaque fois j'ai pris une claque : premier décès d'un client, hospitalisation d'un autre, confinement d'une salariée suspecte d'être porteuse du virus, test positif chez un autre, le tout en une semaine. On a tous pris ça de plein fouet», raconte Stéphanie Josset, 44 ans, responsable de l'agence O2 (groupe Oui Care, services à la personne) à Mulhouse. La ville est un «cluster», un foyer épidémique du Covid-19. Et les assistantes ménagères, gardes d'enfants et auxiliaires de vie employés dans l'agence ont toutes et tous été pris de court. «Dès le 9 mars, en Alsace, les crèches, écoles, lycées, collèges ont fermé leurs portes, provoquant des annulations en cascade chez les clients, puis l'absence des salariés qui devaient garder leurs enfants, puis la psychose qui s'installe partout. J'ai chamboulé les plannings. Et j'ai essayé de rassurer tout le monde, autant que possible», relate la manager dans son journal de bord, intitulé *Comme une traînée de poudre*.

Des émotions à vif

Stéphanie a tenu bon, grâce notamment à ce journal quasi quotidien qu'elle a commencé le 6 mars et poursuivi jusqu'au début mai. Grâce aussi aux gestes barrières qu'elle a conseillés à ses équipes dès la fin



DJAMEL BENBEKHTI, Sealock



HÉLÈNE LALOT, infirmière



STÉPHANIE JOSSET, Agence O2

La débrouille faute de mieux

On fait avec les moyens du bord. Hélène, l'infirmière, en sait quelque chose. «A l'hôpital, on a assez de masques pour tenir la journée. Ce sont les surblouses qui manquent. Alors plutôt que de les jeter après usage, comme c'est la règle, on les retourne et elles servent plusieurs fois.» Dans l'hypermarché mosellan, c'est une amie de Francesca qui a cousu, chez elle, 100 masques en tissu pour les offrir aux caissières. L'une d'elles a vu une visière sur Internet, elle en a parlé à son manager pour que la direction en commande. Certains clients ont aussi mis la main à la pâte en réalisant des visières artisanales, avant la distribution de masques FFP2 fin mars, puis chirurgicaux mi-avril. Dans son agence de Mulhouse, Stéphanie n'a pas attendu les consignes de sa direction pour alléger la charge des salariés qui continuent à venir au travail, afin de réduire les risques d'épuisement.

Rituels inédits

Chez Sealock, une usine de colles industrielles de 25 salariés, à Sallaumines, dans le Pas-de-Calais, l'activité n'a pas cessé avec le confinement. Mais plus personne ne se croise dans les couloirs déserts. Pour

prendre le planning des commandes, Djamel Benbekhti, 52 ans, agent de fabrication, suit un drôle de rituel : prévenu par téléphone lorsque le document est prêt, il le récupère dans un bureau désert... et rapporte les formulaires de fabrication de la même façon lorsque le travail est fini, en prévenant la secrétaire en toquant à sa porte. «Comme ça, on ne se voit pas !» Le manège se répète deux fois par jour. Il est crucial, dans cette usine qui fabrique des produits indispensables à l'industrie pharmaceutique et à l'emballage des produits alimentaires. «En temps normal, nous avons déjà des protections, poursuit Djamel. Avec le virus, Jean-Marc, le patron, s'est arrangé pour recevoir en quantité des masques chirurgicaux et du gel.» Les distances, à l'atelier comme au réfectoire, sont respectées, même si, pour certains, c'est dur de perdre le côté tactile des échanges. Mélanie Guillaumet, aide-ménagère à Mulhouse, s'efforce, de son côté, de porter le masque des heures durant : «J'étouffe là-dessous, surtout chez les personnes âgées qui ont tendance à trop chauffer leur intérieur.» Avec ces clients un peu perdus face aux événements, elle explique lentement : pourquoi le masque, pourquoi le port de chaussons plutôt que les ●●●



DES ÉCOUTANTS SENSIBILISÉS COVID-19

En cas de découragement ou de détresse

•Pour les salariés : Je suis là : **09 70 17 99 99**, jesuisla.org, sans lien avec les entreprises, 24 heures sur 24. Ou les services ad hoc des mutuelles.

•Pour les chefs d'entreprise : **0 805 655 050** (soutenu notamment par les CCI). Pour une première écoute, 7 jours sur 7, de 8 h à 20 h.

●●● chaussures laissées à la porte, pourquoi les distances et l'éloignement physique... «J'ai pris le pli, je vais à l'essentiel. Et quand je nettoie ici ou là, chacun sait qu'il doit rester dans une pièce différente.» D'autres clients ont une peur panique qu'elle touche leurs produits ménagers. «Je les tranquillise en leur montrant mes gants.» Puis une fois rentrée chez elle, elle file tout droit à la douche, change de vêtements et met illico ceux du travail dans la machine à laver à 60 °C.



MARC LORIOT
Sociologue du travail,
chercheur au CNRS
(IDHES Paris I)

«Tout est brutal, anxiogène et incertain pour les salariés contraints de travailler sur site pendant la pandémie. Engagés à fond, ils se retrouvent sur une ligne de crête émotionnelle, entre le don de soi, décuplé par le but commun, et la peur de contaminer ou d'avoir à faire des choix difficiles parce qu'ils se sentent seuls, ce qui les fragilise, surtout face à un public ou à des clients inquiets. Dès lors, l'appui de l'équipe devient un rempart, d'autant plus si le manager s'investit. Le directeur de magasin qui s'informe, consulte le personnel, va dans les linéaires, met en place les protections, reconnaît l'importance de chacun... cela contribue à souder le collectif. A défaut, le lien social entre collègues devient primordial pour s'organiser et résister. La politique du flux tendu, le lean management et l'individualisation seront durablement remis en question.»

“Le collectif ne doit pas se fissurer.”

«Grâce à vous, on mange»

Heureusement, la solidarité se manifeste. A l'hôpital de Bicêtre, on reçoit des petits plats et des macarons de chez Dalloyau. Dans la salle de repos des infirmières, il y a une machine à café flambant neuve, une bouilloire... et les dessins des enfants du personnel qui tapissent les murs. Les applaudissements tous les soirs ? «Oui, ça fait du bien, c'est sûr !», sourit Hélène. De même que le renfort des internes et des élèves infirmières. «Tous les matins, la cafétéria de l'hyper nous offre café, tisanes, jus d'orange... C'est sympa, confie Francesca, la caissière. Surtout, des clients nous remercient, nous disent “grâce à vous, on mange”.» L'aide prend parfois des tournures inattendues. Chez Naos, à Aix-en-Provence (450 salariés sur le site), ce sont les cadres administratifs et les dirigeants qui sont venus prêter main-forte à l'usine. Ici, on produit des produits lavants et hydratants, indispensables pendant la crise sanitaire. L'usine a même offert aux hôpitaux un lot de 124 000 flacons de gel hydroalcoolique. L'aide des administratifs a été bienvenu, alors que 20% des opérateurs étaient en arrêt de travail. «Au début je pensais : «ces gens-là, en télétravail, ils sont bien au chaud chez eux, ils ne prennent

pas de risque, tandis que nous, si”, confesse Serge Besseghaier, 48 ans, conducteur de ligne. Mais j'ai changé de regard sur eux. Ils sont venus travailler avec nous. Moi, je n'ai rien modifié à ma façon de faire, je les ai mis tout de suite dans le bain, comme des intérimaires !» Près de 90 cols blancs sont venus sur les lignes conditionner les produits et remplir les cartons. «J'ai pris la rotation du matin, de 4h55 sur le site jusqu'à 13 heures, raconte Aude Mazire-Bourdon, 48 ans, responsable des activités d'accueil, muée en opératrice de production pendant plusieurs jours. J'ai fait des boulettes, bien sûr, mais j'ai vu aussi à quel point ce travail est physiquement dur et exige de l'attention.» Des coups de main ponctuels qui ont redonné du cœur à l'ouvrage dans l'usine.

L'inévitable décompression... chez soi

En première ou deuxième ligne, tous ceux qui ont été «sur le pont» en ces temps de confinement ont tenu le coup parce qu'ils ont eu le sentiment d'être utiles. L'infirmière qui soigne, l'ouvrier ou la caissière qui fabrique ou distribue des produits indispensables, les aides à domicile qui jouent un rôle social essentiel. Mais leur investissement n'est pas sans conséquence sur le plan personnel. «J'ai un petit garçon de 9 ans, il avait peur du virus, peur que je meure, aussi. Il a fallu le rassurer», raconte Stéphanie Josset. Elle sait qu'elle peut compter sur son époux, ancien pompier. C'est lui qui l'a poussée à tenir un journal de bord pour lutter contre l'insomnie. «J'ai besoin de penser à autre chose. A l'hôpital, on baigne trop dans le Covid», explique de son côté Hélène Lalot. Alors chez elle, après la douche de rigueur, elle se détend... en faisant de la corde à sauter – «Ça défoule !» –, ou en suivant des programmes sportifs sur Instagram. Sans compter les apéros virtuels avec ses copines. Des rendez-vous prisés aussi de Mélanie Guillaumet, aide-ménagère, adepte des vidéos multi-écrans, pour discuter avec ses fils au loin.

Tous ces battants que nous avons rencontrés le disent : s'ils tiennent le coup, c'est grâce au soutien de leurs proches, mais aussi de leurs managers et patrons, qui doivent savoir encaisser les émotions de leurs collaborateurs et les accompagner... même à distance. *

✦ Par Marie-Madeleine Sève

(*) Le reportage a été réalisé en avril.