

# sapInfos



Magazine des salariés du Service à la personne N° 18 • Mai 2020

L'épidémie vécue  
**sans masque**



## SPÉCIAL CRISE DU CORONAVIRUS

16 pages de témoignages, infos et contacts pour faire valoir ses droits.

### **Assmats**

Des bébés,  
mais pas de consigne

### **Auxiliaires de vie**

Essentielles et pourtant  
sans protection

### **Livreurs à vélo**

Les plateformes  
se gavent sur leur dos

## L'appli IRCEM, tous les services de votre compte IRCEM à portée de main



- ➔ Gestion de vos coordonnées
- ➔ Suivi de vos indemnités en cas d'arrêt de travail
- ➔ Consultation de vos attestations fiscales Prévoyance
- ➔ Abonnement aux informations du Groupe IRCEM par e-mail : Newsletter et MAG'IRCEM

Téléchargez l'appli IRCEM



www.ircem.com



GROUPE DE PROTECTION SOCIALE À GESTION PARITAIRE DES EMPLOIS DE LA FAMILLE  
DU PREMIER EMPLOYEUR DE FRANCE ET DE SES SALARIÉS

Android, Google Play et le logo Google Play sont des marques de Google Inc. Apple, le logo Apple, iPad, iPhone sont des marques d'Apple Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. App Store est une marque de service d'Apple Inc.

## SOMMAIRE

**À chaud !**  
4 Étapes de la crise

**Gros plan**  
6 Stéphane Fustec,  
conseiller fédéral

**Un œil sur**  
8 Les assmats,  
entre abandon  
et incohérence

**En pratique**  
11 Infos et contacts utiles

**Un œil sur**  
11 Aides à domicile  
Témoignages  
et doléances

**En action**  
14 Livreurs à vélo



**Rachel Ruhland**  
Secrétaire générale  
du syndicat  
CGT Assmats de  
Meurthe-et-Moselle  
(54)

## Les héros sont toujours masqués

Dans la culture populaire, c'est en tout cas ainsi que sont symbolisés les héros et parfois les héroïnes, même si c'est beaucoup plus rare. Pourtant, durant cette crise sanitaire, les travailleuses et travailleurs des métiers du lien interviennent sans masque !

De quoi être en colère, surtout quand la doctrine du gouvernement évolue au fil des stocks disponibles. En colère aussi, parce que la crise sanitaire a encore accentué les inégalités sociales, et dans ce processus-là, les salarié.e.s de l'emploi à domicile sont lourdement impacté.e.s.

Des salaires bien faibles, du temps partiel subi, un cadre juridique très complexe et peu de réponses des pouvoirs publics... Et une question qui revient sans arrêt : Pourquoi je n'ai pas les mêmes droits que les autres ? Notre seule réponse c'est de dire que ça suffit ! Nous revendiquons depuis longtemps une véritable reconnaissance des métiers du lien. Une reconnaissance sociale, de meilleures conditions de travail et des salaires qui nous permettent de vivre décemment. Nous voulons aussi pouvoir travailler dans des conditions de sécurité optimales, y compris en dehors des épisodes pandémiques.

Si ce maudit virus a transformé nos vies, il doit aussi nous conduire à réfléchir sur la façon dont il doit transformer notre statut. La CGT et plusieurs associations et collectifs portent de grandes ambitions sur le « jour d'après », alors nous vous invitons à partager notre volonté de transformer la société. Ce jour d'après, construisons-le ensemble, porteur de progrès, de solidarité et de justice !

Le 1<sup>er</sup> mai 2020, et après... mobilisons-nous !

SAP Infos est le journal du syndicat CGT des services à la personne - 18 avenue Parmentier - 75011 Paris - Tel : 01 42 40 36 90 - Email : fustec@free.fr  
Responsable de la publication : Stéphane Fustec  
- Rédaction : Stéphane Fustec, Chrystel Jaubert -  
Conception et réalisation : Agence Boréal - 92 quai de la Loire - 75019 Paris - Tel : 01 48 03 99 99 - Site web : www.boreal.fr - Crédits photos : AdobeStock - Remerciements à celles et ceux qui ont contribué à la réalisation de ce numéro

# À CHAUD ! À CHAUD ! À CHAUD ! À CI

## Le feuilleton de la crise

Depuis le début du confinement, les salarié.e.s de l'emploi à domicile sont fortement mobilisé.e.s pour continuer de prendre en charge les personnes auprès desquelles elles et ils interviennent et garantir l'accueil des jeunes enfants. Retour sur un mois de crise.



### 14 mars

La France passe au stade 3 de l'épidémie de coronavirus. Comme Emmanuel Macron l'a annoncé quelques jours plus tôt, la France se prépare au confinement.

### 16 mars

Fermeture des crèches, des écoles et des Mam ainsi que des établissements pouvant accueillir du public et non indispensables à la vie du pays, annulation des rassemblements et arrêt des visites dans les Ehpad. Muriel Pénicaud, ministre du Travail, annonce sur BFM « la mise en place d'un système similaire au chômage partiel » pour les assmats et les employé.e.s à domicile qui recevront 80 % de leur salaire avancés par les particuliers-employeurs, remboursés par l'Urssaf (Cesu ou Pajemploi). Le décret d'application doit être publié sous peu.

### 17 mars

À midi, le confinement de la population entre en vigueur. Les aides à domicile doivent se munir de l'attestation sur l'honneur de déplacement dérogatoire et d'un justificatif de déplacement professionnel valable pendant toute la durée du confinement.

Stéphane Fustec, de la CGT du service à la personne, alerte sur France Bleu : « Les aides à domicile vont jouer un rôle essentiel dans cette crise. On va s'occuper des publics les plus fragiles, de ceux qui ne peuvent pas se déplacer et qui ont besoin d'aide et de soin au quotidien (...) Nous sommes confrontés à une pénurie de gel, de masques et de gants. Les aides à domicile lancent un cri d'alarme et nous disent qu'elles sont obligées de travailler sans protection. On espère que ce problème sera réglé très rapidement ».

### 18 mars : colère chez les Assmats

La Direction générale de la cohésion sociale précise la situation des assmats : celles-ci doivent garantir l'accueil des jeunes enfants. En cas de place libre, les enfants des personnels soignants sont prioritaires et chaque assmat peut accueillir ses propres enfants en plus de ceux qu'elle garde, dans une limite de dix enfants au total. Mais la colère gronde parmi les assmats, très inquiètes. Pétitions, réseaux sociaux, courriers aux institutions et pouvoirs publics... Elles n'obtiennent pas de réponse aux questions posées aux PMI, Dirrecte, conseils départementaux ou RAM.

### 19 mars

L'institution de prévoyance Ircem modifie les conditions d'indemnisation des arrêts maladie et supprime la carence pour les salarié.e.s touché.e.s par le virus, pour celles et ceux qui bénéficient d'un arrêt de travail pour garde d'enfant scolarisé ou d'un arrêt pour une pathologie listée sur [Ameli.fr](http://Ameli.fr). Le site de la CNAF, [monenfant.fr](http://monenfant.fr), lance une page dédiée à l'accueil des jeunes enfants prioritaires. Les parents remplissent un questionnaire pour se voir proposer une solution d'accueil. Les assmats, quant à elles, doivent y renseigner leurs disponibilités et redoutent le retour de l'article 49 du Projet de loi de finance de la Sécurité sociale qu'elles ont combattu et fait suspendre, censuré par le Conseil constitutionnel.

### 20 mars :

#### chômage partiel et maintien de salaire

Pajemploi et le Cesu précisent les modalités de mise en œuvre du système de chômage partiel et annoncent la mise à disposition au 30 mars du formulaire d'indemnisation exceptionnelle pour les deux systèmes déclaratifs. Celui-ci ne peut être demandé qu'à l'initiative du particulier-employeur. La CGT revendique le maintien de salaire à 100 % de la part des particuliers-employeurs qui le peuvent. Le Collectif des assmats en colère - Gilets roses adresse un courrier au président de la République ainsi qu'aux ministres de la Santé et du Travail pour faire part de « l'inquiétude des assmats ». Maintien de salaire en cas de retrait d'enfant avec certificat médical, comportement à tenir face aux parents, droit de retrait... sont parmi les points abordés. Sans réponse.

### 22 mars

Le Parlement adopte la loi d'urgence sanitaire. Les précédentes mesures et instructions sont précisées, dont l'arrêt de travail des salarié.e.s à risque (liste et auto-déclaration sur [Ameli.fr](http://Ameli.fr)) ou le congé de celles et ceux qui ont des enfants de moins de 16 ans.

### 27 mars

L'intersyndicale (Csafam, Unsa, CGT, Spamaf, FO) signe un communiqué saluant « les salarié.e.s de l'emploi à domicile pour leur formidable dévouement au service des publics souvent fragiles dont ils facilitent le quotidien ou contribuent à l'accueil ». Les organisations signataires déplorent l'absence de concertation, réclament « des réponses claires et un dialogue constant » et revendiquent notamment la définition des « contours d'un droit de retrait adapté au secteur », des moyens de protection, des droits et une indemnisation identiques à ceux des autres salarié.e.s.

### 28 mars

Les décrets d'application de la loi d'urgence sont publiés avec une validité allant jusqu'au 31 décembre.

### 29 mars

La fédération CGT du Commerce et des Services revendique à nouveau la création d'un droit de retrait spécifique et la fourniture de matériel de protection pour l'ensemble des salarié.e.s de l'emploi à domicile.

### 30 mars

La mise en œuvre des dispositifs d'activité partielle des salarié.e.s des deux branches est officielle. Les quelque trois millions de particuliers-employeurs peuvent désormais déclarer les heures effectuées ainsi que les heures prévues non travaillées et remplir un formulaire d'indemnisation exceptionnelle sur les plateformes du Cesu ou de Pajemploi. Ils s'acquittent du paiement avec maintien de salaire fixé à 80 % du net et sont ensuite remboursés par l'Urssaf.

### 6 avril

Les assistant.e.s de vie intervenant auprès des personnes âgées de plus de 70 ans, des bénéficiaires de l'APA et des personnes en situation de handicap sont autorisé.e.s à retirer trois masques par semaine et par employeur en pharmacie.

### 13 avril

Emmanuel Macron annonce la prolongation du confinement jusqu'au 11 mai.

### 15 avril

Stéphane Fustec alerte le ministre de la Santé sur la situation des assmats qui continuent à accueillir des enfants sans protection et demande la mise à disposition de masques pour ces dernières. ♦





## Les nouvelles riveteuses

**De nombreuses questions, autant de craintes. Dès les premiers jours de la crise, les salarié.e.s du secteur se sont tourné.e.s vers leur syndicat. Stéphane Fustec, de la CGT du service à la personne, témoigne de leur ressenti et des batailles menées.**

### Comment cette crise sanitaire est-elle vécue par les salarié.e.s ?

C'est très dur. La crise perturbe les relations humaines et professionnelles. Le fait que les assmats exercent à domicile a créé des crispations dès le départ et de l'anxiété vis-à-vis de leurs familles ainsi exposées. Les auxiliaires de vie et autres salarié.e.s du service à la personne vont travailler la boule au ventre, ne sachant pas si elles s'exposent ou exposent les personnes auprès desquelles elles interviennent. Toutefois, la conscience aigüe de la nécessité de leur métier a pris le dessus. Je suis bluffé par le courage exceptionnel de ces femmes qui me disent leur volonté de travailler et de ne pas abandonner les personnes qui ont besoin d'elles. Elles ont enfoui la dangerosité et la peur du virus très profondément. Sur le papier, elles ont désormais accès au matériel de protection, mais n'ont droit qu'à trois masques hebdomadaires par employeur de plus de 70 ans et neuf pour les personnes en situation de handicap. C'est très insuffisant, car elles interviennent chez plusieurs personnes chaque jour et qu'entre chaque prestation, elles prennent des transports. Il y a des trous béants dans la raquette, parce qu'il n'y a pas le matériel nécessaire pour faire face.

### Comment le syndicat CGT accompagne-t-il les salarié.e.s du secteur ?

Nous faisons notre travail « habituel » en écrivant aux ministères pour alerter sur les conditions d'exercice, les spécificités de ces métiers ou les conditions d'intervention. À la CGT, nous avons fait le choix d'apporter une réponse humaine et individualisée et mis nos numéros de téléphone portable sur les réseaux sociaux. Tous les syndicats départementaux et toutes les militantes ont spontanément fait cette même démarche. Il fallait d'abord que les salarié.e.s verbalisent leur ressenti et que les anxiétés se dissipent. Soutien humain, juridique, psychologique, nous avons joué ces rôles et enrichi notre champ d'intervention, ce qui nous a d'ailleurs valu beaucoup de remerciements dont certains émanant de gens qui découvraient le travail d'intervention syndicale sur des problèmes d'intérêt général. En atteste la fréquentation de nos pages Facebook qui pour chaque post, comptabilisent entre 10 000 et 60 000 vues. La page CGT Assmat connaît un succès jamais vu. C'est le reflet d'une appétence pour une information jugée réactive, vérifiée.

« Nos victoires additionnées apportent des protections aux salarié.e.s. »

### Quelles batailles avez-vous menées ?

Dans le secteur de l'emploi à domicile, tout est à inventer. Il s'agit de salarié.e.s qui bénéficient peu des dispositions du Code du Travail et ne rentrent jamais dans le champ des mesures et ordonnances. Il a fallu, avec la Fepem et les autres organisations syndicales, aller porter leurs attentes. Un régime d'activité partielle, qui n'existait pas, a été créé. Nous avons obtenu la mobilisation de l'institution de prévoyance Ircem qui a validé une mesure de suppression de carence en cas d'arrêt du au Covid, comme l'a fait la Sécurité sociale. Nous avons également obtenu que les auxiliaires de vie soient enfin porté.e.s sur la liste des personnes prioritaires pour l'obtention de masques, même s'il n'y a toujours pas de masques en pharmacies, et nous voulons que les assmats en bénéficient aussi. Ce sont autant de petites victoires qui, additionnées, apportent des protections aux salarié.e.s. La dernière en date, c'est le conseil d'administration de la CNAF qui a offert une aide exceptionnelle aux Mam. Nos interpellations font leur chemin, même si nous n'avons pas obtenu tout ce que nous souhaitions, notamment un droit de retrait adapté au secteur. Les dispositifs sont déclenchés par l'employeur qui peut refuser de le faire. Aussi, nous prônons la mise en œuvre d'un système auto-déclaratif activé par les salarié.e.s confronté.e.s à des difficultés, à charge pour elles et ils de justifier la démarche.

### Au prétexte de l'état d'urgence sanitaire, assiste-t-on à une régression sociale ?

Pour les salarié.e.s du particulier-employeur, il n'y a pas de régression, car on part de pas grand-chose. En revanche, les salarié.e.s des entreprises privées de services à la personne livrent des témoignages d'abus d'autorité de la part de responsables qui font pression sur le temps de travail ou l'amplitude horaire en s'appuyant sur le contenu des ordonnances. Il existe un espace de liberté dans lequel certains sont prompts à s'engouffrer, d'où l'intérêt pour les salarié.e.s d'avoir une réflexion sur la façon dont on se dote d'une représentation syndicale et d'un CSE pour faire face. Même si les ordonnances sont limitées au 31 décembre 2020, le provisoire s'inscrit parfois dans la durée, il est très difficile de perdre de mauvaises habitudes. Le législateur, à terme, peut être tenté de les graver dans le marbre s'il ne rencontre pas d'oppositions. Il faut être très vigilants, car on sort d'une période d'affaiblissement du droit du travail.



### Qu'est-ce que cette crise indique ?

En période de crise, on a pu compter sur nous. Nous avons joué le rôle de l'État défaillant auprès des salarié.e.s quand les départements, les PMI ou les Directe étaient aux abonnés absents. Notre travail d'intérêt général n'est passé inaperçu ni auprès des salarié.e.s, ni auprès des pouvoirs publics qui ont mis sur pied une réunion hebdomadaire avec la Direction générale de la cohésion sociale, d'ordinaire peu amicale à notre égard. Ils ont pris conscience que nous faisons remonter les bonnes questions, rompus aux enjeux du secteur. Voilà comment nous avons été intégrés à des discussions auxquelles nous n'étions jamais conviés auparavant.

### Services publics, service au public... Prend-on conscience du caractère indispensable de ces métiers ?

Il y a des leçons à tirer. Les Français.e.s applaudissent les soignants à 20 heures, c'est très bien, mais il faudra dans un deuxième temps les soutenir en luttant ou en descendant dans la rue. Les métiers à prédominance féminine ne sont pas encore suffisamment mis en lumière et si on a commencé à parler des caissières, paradoxalement, les aides à domicile ou les assmats ne bénéficient pas ce petit coup de projecteur. Lorsque nous verrons le bout de cette crise, il faudra mener un travail de sensibilisation des citoyen.ne.s et des politiques à leur utilité sociale. Si nos 250 000 auxiliaires de vie et nos 320 000 assmats avaient cessé de travailler, le nombre de Français.e.s au chômage partiel aurait été plusieurs fois multiplié et on aurait certainement déploré davantage de décès à domicile. Elles n'ont pas le statut de fonctionnaires, mais elles ont leur utilité au même titre que les services publics. Pour bien faire, il faudrait au moins deux 8 mars par an ! La problématique de l'égalité femmes-hommes n'est toujours pas réglée, de même que la reconnaissance des métiers féminins et donc, je nourris le rêve d'une grande journée de mobilisation de ces femmes. Après Rosie la riveteuse, nous aurions peut-être Sandra l'aide à domicile... Dans cette nouvelle guerre, comme dit le président, nous avons trouvé de nouvelles riveteuses. •

## Un sentiment d'abandon

De nombreuses assmats sont prêtes à accueillir les enfants. Encore faut-il que les conditions sanitaires soient optimales, que les directives soient claires et que tous les parents jouent le jeu.



Elles se sont senties délaissées et incomprises. Certaines assmats ont même estimé être de « la chair à canon ». Les termes sont forts, mais attestent de leur ressenti. Depuis le début de la crise du coronavirus, l'absence de directives claires conjuguée au manque de matériel de protection a généré une certaine anxiété. Patricia Loubère, de la CGT Assmat des Landes, abonde : « Je suis bouleversée par les témoignages que j'ai reçus. Les

assmats sont désemparées, certaines ont été licenciées, d'autres racontent que les parents refusent de payer. Elles ne parviennent pas à joindre la PMI, le conseil départemental ou leur RAM et lorsqu'elles finissent par avoir quelqu'un au bout du fil, les informations sont parfois erronées ». Entre les annonces faites par le gouvernement et les directives relayées au niveau départemental, on a souvent constaté des disparités d'appréciation. Faut-il cesser l'activité ? Accueillir moins

d'enfants ? Davantage d'enfants ? L'enjeu sanitaire et la transmission du virus figurent en première place des préoccupations des assmats. Toutes l'attestent : impossible de respecter les gestes-barrière avec de jeunes enfants. Comment changer un enfant en conservant une distance d'un mètre ? Selon Sandrine Danelutti, secrétaire de la CGT Assmat des Yvelines, « seules les règles d'hygiène préconisées par le gouvernement, telles que le nettoyage quotidien des jouets et des appartements, le lavage des mains de l'assmat et de l'enfant plusieurs fois dans la journée, sont faisables. Le respect des gestes-barrière est inenvisageable ». Quant au port de masques, si tant est qu'ils soient disponibles, ils font peur aux petits. Du coup, quid d'une possible contamination ? Il y a forcément des craintes que le parent ou l'enfant soit porteur, même sain.

### Travailler la peur au ventre

« Elles vivent au quotidien dans cette peur-là, reprend Sandrine. Contaminer ou être contaminée, voire contaminer ses proches ». De la même façon, certains membres de la famille des assmats travaillant à l'extérieur, ils peuvent véhiculer le virus, lequel peut ainsi toucher les enfants accueillis. Et ce, quelles que soient les mesures d'hygiène et de protection observées. « Ça ne peut pas être 100 % sans risque, c'est impossible et ce serait illusoire de le penser », conclut Sandrine. « Lorsqu'on entend qu'on doit faire preuve de civisme et de solidarité, notamment à l'égard des soignants, ce qu'on ne conteste pas, il n'empêche qu'on a peur. Est-ce qu'on doit travailler la peur au ventre ? Est-ce une bonne chose pour nous et pour les enfants ? », ajoute Patricia.



### Normal d'être solidaire

Toujours est-il que les assmats, dans leur grande majorité, ont garanti l'accueil des enfants dont elles avaient la charge ainsi que celui des enfants prioritaires (de soignants, pompiers, policiers...). Certes, des cas de parents ne jouant pas le jeu, par exemple en télétravail, mais donnant tout de même leurs enfants à garder, ont pu être relevés et des malentendus apparaissent. Ne pouvant faire valoir de droit de retrait, les assmats qui refusent d'accueillir des enfants sont soumises à l'application de leur convention collective qui ne prévoit pas de rémunération. En revanche, elles peuvent toujours négocier avec leurs employeurs pour qu'ils les déclarent en chômage partiel, avec maintien de salaire à 80 % ou total lorsqu'ils sont solidaires. Ce dispositif ne peut être déclenché que par le parent-employeur, mais pas par l'assmat qui estimerait que les conditions

sanitaires ne sont pas réunies ou que le parent peut garder son enfant. Seuls les cas d'arrêt de travail prévus par la Sécurité sociale sont recevables. Pour Patricia, « si elles arrêtent de travailler, elles en subissent immédiatement les conséquences, c'est sans filet. En ce qui me concerne, je trouve normal d'être solidaire et de poursuivre mon activité, je ne me sentirais pas bien de ne pas assumer ma part dans cette crise ou de refuser des enfants. Ça n'efface pas la peur et je conçois parfaitement que d'autres fassent un choix différent et cessent de travailler ». Deux syndicats CGT d'assmats (Landes et Yvelines) ont pris l'initiative d'envoyer un questionnaire à destination des assmats de leur département respectif. Sandrine Danelutti explique : « Les réponses à ce questionnaire vont servir de base pour élaborer des revendications, mettre l'accent sur les dysfonctionnements pour

ensuite, une fois cette crise derrière nous, monter au créneau et taper fort ! Nous avons vraiment été en première ligne sur le champ de bataille, déconsidérées, et les pouvoirs publics ont oublié que nous-mêmes avions des familles. Certes, nous avons besoin de travailler, mais pas à n'importe quel prix, pas au point de risquer la santé de nos proches ». Dans les Landes, les réponses ont été nombreuses, y compris de la part d'assmats non syndiquées. Plusieurs problèmes sont identifiés dont le bug de la plateforme de Pajemploi, la difficulté à remplir le dossier pour les parents dont certains abandonnent, le fait d'être payées à 80 % du net en chômage partiel et que toutes les heures ne soient pas remboursées... « Il y a beaucoup de choses qui remontent, beaucoup de sentiments enfouis, estime Patricia. Ce qu'il faut retenir, c'est que bien qu'elles soient indispensables, les assmats continuent dans cette crise à ne pas être considérées à leur juste valeur ». ■

### ENTRETIEN

Incohérence des annonces, défaut de protection, sentiment d'abandon... Au terme d'un premier mois de confinement, l'exercice du métier d'assmat est profondément ré-interrogé. Laurence Joly\* exprime le désarroi des assmats et expose leurs attentes.



### En première ligne

#### Comment les assmats vivent-elles la crise ?

Comme en proie à la cacophonie ! Depuis la mi-mars, les annonces ne sont pas claires, voire contradictoires entre gouvernement, départements et PMI. Au premier jour du confinement, certains départements affirmaient que les assmats pouvaient continuer d'accueillir les enfants, quand d'autres introduisaient des restrictions. En l'absence de dispositions spécifiques, les assmats ne savaient plus du tout ce qu'elles avaient le droit de faire ou pas. De plus, alors que le dispositif de chômage partiel entrerait en vigueur pour toutes les salarié.e.s, elles ne savaient pas si elles pouvaient y prétendre. Même chose pour l'arrêt maladie destiné à garder à la maison des enfants scolarisés. Les premiers temps, la crise a donc généré beaucoup de questionnements.

#### Y a-t-il eu des changements dans l'exercice du métier d'assmat ?

Mettre en place les gestes-barrière ou les mesures de distanciation, pour une assmat, c'est très contraignant, voire quasiment impossible. Il n'est pas envisageable de les faire appliquer aux enfants. On ne peut pas les séparer, on ne peut pas changer un enfant à un mètre de distance, ne pas le prendre dans ses bras pour le coucher. Cela ajoute du stress pour les enfants comme pour nous. Nous devons aussi faire un travail de nettoyage constant et même avec la plus grande rigueur, il n'y a aucune garantie de non-propagation du virus. Cet épisode génère des craintes nouvelles, tant pour les parents que pour nous.

#### Avez-vous accès aux protections de rigueur ?

Contractuellement, c'est l'employeur qui doit nous les fournir, donc dans nos cas, le parent-employeur. Sauf qu'il est un particulier comme nous et qu'ainsi, il ne peut se fournir, faute de masques, gel, gants disponibles. Est-ce que cela ne devrait pas être l'État, par le biais des départements, qui assume cette responsabilité et nous fournisse les protections nécessaires ?

La réalité, c'est que si nous, assmats, ne nous débrouillons pas par nous-mêmes, nous n'obtenons rien alors que nous sommes en première ligne, derrière les soignants.

#### Quelles sont vos attentes de la part des institutions ?

En tant que collectif, nous avons adressé un courrier au président de la République et au ministre de la Santé, dans lequel nous demandons d'avoir accès au matériel de protection. Nous revendiquons également l'exercice d'un droit de retrait pour protéger les assmats quand elles ont un proche malade ou qu'elles pensent ne pas pouvoir mettre en place les mesures de sécurité et d'hygiène. Nous n'avons pas les protections juridiques et réglementaires encadrant les autres professions. Nous attendons donc de la clarté et de la cohérence dans les discours avec des consignes semblables au niveau national. Mais pour l'instant, notre courrier est resté sans réponse. ■

\*Laurence Joly est assmat et cofondatrice du Collectif national des assmats en colère - Gilets roses



### La lutte a besoin d'infos

Alors que les directives évoluent au jour le jour, assmats et salarié.e.s du particulier-employeur sont en quête d'informations fiables. Pour vous aider, SAP Infos dresse la liste de tous les contacts et sources d'information utiles.

#### Votre réseau CGT

La CGT du Service à la personne, les Unions locales (UL), départementales (UD) ou régionales (UR) ont fait le choix d'un contact direct avec les salarié.e.s du particulier-employeur. Numéros de portable, numéros verts, internet, réseaux sociaux... tout a été mis en œuvre pour répondre aux craintes et questionnements. Pour contacter l'organisation de la CGT la plus proche de chez vous, veuillez consulter la liste qui figure sur [www.cgt.fr](http://www.cgt.fr)

- Syndicat CGT du Service à la personne  
18 avenue Parmentier - 75011 Paris  
Tel : 01 42 40 36 90  
Email : [fustec@free.fr](mailto:fustec@free.fr)

- Pour tous les autres départements, hors Île-de-France, consultez notre rubrique contacts sur <https://www.sap.cgt.fr/>

- Le blog de la CGT du Service à la personne est actualisé et enrichi de contenus vidéos : <https://sap-cgt.social>

Réseaux sociaux :

- Facebook : CGT Assmat, CGT Services à la personne et Collectif des assistants maternels en colère - Gilets roses
- Twitter : @sap\_CGT

#### Lutte virale

L'Ugict-CGT a mis en ligne un site dédié à la santé et la sécurité au travail dans le cadre de la crise du Covid-19, avec une grande enquête menée auprès des salarié.e.s, des fiches pratiques et des réponses à vos questions. <https://luttevirale.fr>

#### Prévoyance

L'Ircem a modifié les conditions

d'indemnisation des arrêts maladie et supprimé la carence pour les salarié.e.s touché.e.s par le virus, pour celles et ceux qui bénéficient d'un arrêt de travail pour garde d'enfant scolarisé ou d'un arrêt pour une pathologie listée sur [Ameli.fr](http://Ameli.fr). Le site de l'Ircem répond à toutes vos questions sur : <https://www.ircem.com>

#### Formation

L'institut de formation Iperia a mis à disposition des organismes de formation professionnelle un guide des bonnes pratiques de téléformation, une plateforme en ligne et une assistance pédagogique. Un numéro vert (0 800 820 920) est dédié aux salarié.e.s du particulier-employeur et assmats. Toutes les infos sur : <https://www.iperia.eu>

#### Fepem

Accompagnement des particuliers-employeurs, foire aux questions rédigée par des juristes, gestion de la crise... La fédération des particuliers-employeurs de France se mobilise pour vous aider à mieux gérer cette période : <https://particulier-employeur.fr> et <https://www.fepem.fr> ■

### En savoir +

#### TEXTES OFFICIELS

Ordonnances portant mesures d'urgence en matière d'activité partielle : <https://www.legifrance.gouv.fr/>  
Le ministère de la Santé et des Solidarités actualise les textes et les décrets d'application et délivre des messages urgents aux professionnels, notamment en terme d'accès au matériel de protection : <https://solidarites-sante.gouv.fr>



## Auxiliaires, mais indispensables

Elles sont allées au front, poursuivant leurs prestations au service de personnes âgées dépendantes en pleine crise du coronavirus. Quatre auxiliaires de vie d'Île-de-France racontent leur premier mois de travail dans une France confinée.

### « Un sentiment d'abandon »

**Marie-Alice\***, salariée d'une entreprise privée de Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD)

Au début du confinement, les responsables avaient quitté l'agence pour se mettre en télétravail. Avec mes collègues, on a dû gérer la planification, les clients, le peu de matériel qu'on avait, en lien téléphonique avec les responsables. On a vécu cette semaine-là comme un abandon. On s'est débrouillées pour faire jouer notre réseau et récupérer des masques, des lunettes, des surblouses.

Un cas de Covid-19 a ensuite été diagnostiqué chez une collègue, mais on l'a appris cinq jours plus tard, lorsque la direction a fait mettre en place des mesures de sécurité sanitaire en urgence. On a eu peur de contracter le virus et de contaminer les personnes auprès desquelles on intervient et nos familles en rentrant à la maison. Ce stress se communique d'ailleurs à nos patients. Les responsables de notre entreprise ne se demandent jamais comment on va, comment on gère la situation. Quant aux tests, ce n'est pas du tout à l'ordre du jour. Ce n'est qu'en cas de symptômes qu'en revanche, ils nous demandent d'aller nous faire tester. Sur tous ces points, nous avons interpellé la direction par courrier. Nous attendons des réponses claires.

### « Un mal-être accentué »

**Sandrine\***, auxiliaire de vie, salariée du particulier-employeur

Je travaille exclusivement pour une personne de 87 ans atteinte de la maladie de Parkinson. D'ordinaire, elle ne sort plus qu'en fauteuil car elle se fatigue vite et a des problèmes de dos, mais désormais, elle ne sort plus du tout, je vais seule lui faire ses courses, ce qui prend beaucoup plus de temps et nécessite des précautions d'hygiène supplémentaires. Il faut faire beaucoup plus attention, se laver les mains bien plus fréquemment pour ne pas risquer de véhiculer le virus.

La personne dont je m'occupe souhaite que je vienne un peu plus parce qu'elle a peur, qu'elle ne reçoit aucune visite des membres de sa famille et qu'elle est seule du matin au soir. Elle dit clairement qu'elle en a marre. En fait, elle déprime. Déjà en temps normal, les personnes âgées sont un peu isolées, mais le fait de ne plus du tout sortir accentue considérablement leur mal-être. Si je tombais malade et que je devais m'arrêter, cette dame serait seule. Dans l'immeuble où elle habite, il y a une voisine en fauteuil qui a une sclérose en plaques et ne marche pas, dont les aides à domicile ne veulent plus venir. On fait jouer notre réseau pour lui trouver quelqu'un, mais c'est très dur, on ne trouve personne pour l'instant.



### « Projetée en première ligne »

**Angela\***, auxiliaire de vie, salariée du particulier-employeur

Quand la crise du coronavirus a commencé, je n'y ai pas prêté grande attention, mais à l'entrée en vigueur du confinement, je me suis sentie complètement désarmée avec l'impression d'être projetée en première ligne. C'était le choc. Personne dans les rues, des collègues paniquées au téléphone, sans matériel de protection, j'ai subitement basculé dans un état de stress avec pour conséquence de ne plus vouloir sortir de chez moi pour aller travailler. Je me suis reprise car baisser les bras n'est pas dans mon tempérament. Si on m'avait expliqué les choses et donné les moyens de ne pas prendre de risques, je n'aurais certainement pas paniqué comme ça. Cependant, j'enjoins toutes les auxiliaires de vie à aller travailler, car les personnes dont nous avons la charge en ont besoin. Je n'ai pas le droit de juger les collègues qui se sont arrêtées, mais faire ce travail nécessite conviction et engagement. J'ai à cœur de convaincre celles qui ont la peur au ventre de passer outre car sans elles, des personnes vont mourir. Cette crise devrait se traduire par un surcroît de reconnaissance et de valorisation. Nous exerçons une profession difficile, dans l'ombre, qui nous fait vivre des situations parfois douloureuses et pour laquelle nous devons être fortes, physiquement et mentalement. On donne de la vie, de l'amour, de l'aide et, bien sûr, des soins. On doit savoir analyser rapidement les situations pour réagir au mieux. Pour tout cela, on devrait bénéficier d'une revalorisation décente de nos salaires et de nos taux horaires. Ce serait une forme de considération bienvenue.

### « Travailler la boule au ventre »

**Karima\***, auxiliaire de vie dans une entreprise de services aux seniors en Ehpad, foyers et résidences, déléguée CGT du personnel

Pour la majorité des salarié.e.s, quand on doit aller au travail, on y va, même si on a peur. C'est vrai qu'il y a un nuage d'angoisse et de stress autour de nous, mais on sait que certaines pathologies rendent vulnérables les personnes qui en sont atteintes et qu'on doit être auprès d'elles.

Durant ces quelques semaines dans le feu de l'action, certaines collègues ont quitté le navire et se sont fait porter pâles. Je comprends leur position, car pour ma part, je prends beaucoup de transports pour aller travailler et j'ai peur. Si mon emploi du temps me le permet, je fais le maximum de trajets à pied pour être à l'air libre, même s'il faut marcher 30 minutes entre deux prestations. Comme tout le monde, j'ai cette boule au ventre par moment. Lorsqu'on travaille, on fait évidemment les gestes-barrière car on n'a pas attendu la crise sanitaire pour se laver consciencieusement les mains, l'hygiène est inhérente à notre travail.

Mercredi dernier, je ne me sentais pas bien, j'avais perdu le goût et l'odorat. J'ai appris que l'une de mes bénéficiaires avait été testée positive. J'ai été me faire dépister et j'attends les résultats. Je ne m'attendais pas à être malade, mais finalement, j'espère que le test va être positif et que quinze jours plus tard, je serai immunisée pour pouvoir retourner travailler. ■

\*Pour garantir l'anonymat de nos témoins, les prénoms ont été modifiés.

## Les plateformes se gavent

**Ils prennent des risques considérables pour livrer des denrées souvent non essentielles. Sans protection, les livreurs à vélo n'ont pas d'autre choix que de poursuivre leur activité pendant que leurs plateformes prospèrent et sont déresponsabilisées.**

Ils ont continué à travailler, livrant des plats aux citadins confinés. Les livreurs à vélo des plateformes Deliveroo, Uber Eats, Glovo et autres Stuart n'ont pas reçu l'injonction de rester chez eux, intégrés aux professions « indispensables au bon fonctionnement de la société ». Alors que les restaurants et bars ont dû baisser le rideau et pour certains, poursuivre leur activité sous forme de ventes à emporter et livraisons, les enseignes de la malbouffe en tête. Selon Jérémie Wick, livreur Deliveroo et Uber, « là, clairement, on livre le virus ». Le 27 mars, Arthur Hay (syndicat CGT des coursiers à vélo de Gironde) relaie un appel à la grève. Et dénonce : Les plateformes « ne nous font pas pédaler pour aider la France ou aider les soignants, mais pour livrer des burgers et continuer à se faire de l'argent sur notre dos. Deliveroo annonce fièrement 1 400 nouveaux restaurants depuis le début de la crise du Covid. Quelle honte quand, pendant ce temps-là, nous voyons notre rémunération chuter, que nous comptons nos collègues qui attrapent le virus et le nombre de personnes qu'on a pu livrer en étant porteur. Pourquoi permettre ces risques pour si peu ? ». En effet, si le caractère indispensable de l'activité de livreur à vélo reste encore à démontrer, les conditions sanitaires dans lesquelles elle se déroule sont indignes. Comme pour d'autres professions, le manque de matériel de protection est criant. Ni masques, ni gants, ni gel hydroalcoolique. Sauf à se débrouiller pour s'en procurer car les plateformes n'en ont pas fourni. Seul un guide des bonnes pratiques a été diffusé à l'attention des livreurs que Jérôme Pimot, co-fondateur du Clap (Collectif des livreurs autonomes de Paris), qualifie de démarche hypocrite (lire entretien page ci-contre).

Pourtant surmédiatisés, les livreurs aux bonnes pratiques sont très peu nombreux. Regroupés devant les établissements en attendant les commandes, ils échangent, se parlent, attrapent les sacs puis vont les livrer dans des immeubles où les points de contact sont multiples. Tomber malade du Covid-19, c'est se retrouver pour tout subsider avec le fonds de solidarité d'une poignée d'euros par jour ! Le statut d'auto-entrepreneur n'autorise pas le droit de retrait que la CGT des livreurs à vélo réclame toujours avec une indemnisation à hauteur des pertes de chiffre d'affaires. Difficile de prétendre à l'aide exceptionnelle aux indépendants mise en œuvre par le gouvernement lorsqu'on est, comme c'est très souvent le cas, un livreur en situation irrégulière ou lorsqu'il faut attester d'une baisse de chiffre probante. Arthur Hay ne cesse de dénoncer les manœuvres des plateformes qui, pendant la crise, en profitent de surcroît pour intégrer de nouvelles règles, dont le « free shift » qui permet à tous les livreurs de se connecter n'importe quand et qui mécaniquement, va faire baisser les prix. Ou la gratuité des frais de livraison chez Uber. Ou encore la communication à moindre frais autour de la livraison de repas aux soignants ou de courses alimentaires, en partenariat avec la grande distribution, au prétexte de « soutenir les Français » et contribuer « à aplatir la courbe de propagation du virus ». Alors certes, c'est enfoncer des portes ouvertes que de rappeler que cette crise met en évidence l'importance de la protection sociale. La CGT des livreurs à vélo se bat depuis des années pour les droits, l'amélioration des conditions de travail et de rémunération et après deux jours de grève, les 27 mars et 3 avril. Les plateformes continuent à faire des affaires. Ce qui fait dire à Arthur Hay : « Quand le Coronavirus sera parti, nous durcirons le mouvement, sans la retenue habituelle ». ♦



## ENTRETIEN

**Ils continuent à arpenter les rues pour livrer des repas au risque d'attraper et de transmettre le virus. Jérôme Pimot, co-fondateur du Collectif des livreurs autonomes de Paris (Clap) et militant CGT, évoque les risques et la déresponsabilisation des plateformes.**



« Une livraison correspond à dix points de contact ! »



## Une contagion en chaîne

**Comment les livreurs vivent-ils la crise depuis la mi-mars ?**

Diversément, car il y a trois catégories de livreurs. Celle des livreurs paniqués qui ne sortent plus : en général, il existe une autre rentrée d'argent dans leur foyer ou une solidarité familiale. Il y a ceux qui n'ont pas le choix faute de revenus et continuent à livrer, souvent des célibataires dans le besoin, la peur au ventre. Enfin, il y a ceux qui s'en moquent, qui travaillent en pensant qu'avec moins de livreurs, ils vont gagner davantage, même si peu de restaurants restent ouverts. Ceux-là sont les plus nombreux.

**Les livreurs se sont-ils adaptés ?**

La deuxième catégorie s'adapte et met en place les gestes-barrière, conserve une certaine distance, mais elle est marginale. Ce sont pourtant les livreurs qu'on voit dans les reportages, qui sont consciencieux, qui se battent depuis des mois, voire des années, pour améliorer leurs conditions

de travail. En revanche, ceux qui sont dans la rue au quotidien attendent leur livraison regroupés devant les fast-foods, se parlent, se touchent et ne prennent aucune précaution avec les sacs ou les points de contact dans les immeubles. Ceux-là ne font pas l'objet de reportages.

**Quelle est la position officielle des plateformes ?**

Elles pratiquent le double discours. D'un côté, elles annoncent avoir mis en place, avec le gouvernement, un guide des bonnes pratiques dont beaucoup de livreurs font fi et auxquelles les clients ne se plient pas forcément. Les plateformes savent très bien que 50 à 60 % des livreurs sont des migrants ou des réfugiés, maîtrisant peu le français et l'écrit. Même pas traduit, le guide relève donc d'une démarche consciemment hypocrite. De plus, pour la plupart, les restaurants ouverts n'observent les bonnes pratiques que lorsqu'ils passent à la télévision.

**Le risque est pourtant avéré...**

Dès le début de la crise, nous avons alerté sur la catastrophe sanitaire qui se préparait si on laissait les livreurs travailler. Lorsque le confinement est entré en vigueur et que les plateformes ont obtenu l'autorisation de poursuivre leur activité au prétexte de garantir le pouvoir d'achat des livreurs

et surtout, pour ne pas les inclure dans les dispositifs d'aide d'État, nous avons hurlé au scandale et beaucoup communiqué. Début avril, une rectification est entrée en vigueur pour que les livreurs puissent bénéficier d'une indemnité en cas de baisse de chiffre.

Le cas d'une femme se faisant livrer un Kinder Bueno au prétexte que les frais de livraison étaient offerts a fait le buzz ! Les gens ne se rendent pas compte qu'une livraison correspond à peu près à dix points de contact, soit une contagion en chaîne dans dix à quinze immeubles par jour. Or pour tous ces auto-entrepreneurs, le droit de retrait n'existe pas, rien n'est prévu.

**Que peuvent-ils attendre de la part du gouvernement ?**

Le gouvernement entretient une telle promiscuité avec les plateformes qu'il ne faut rien en attendre. D'autant qu'il demande aux gens d'aller travailler et de s'estimer heureux de pouvoir continuer à le faire quand d'autres ne le peuvent pas. C'est comme si on envoyait des gars à l'abattoir, c'est absurde. En quoi les livreurs exercent-ils une activité vitale au bon fonctionnement de la société ? ♦

# Retrouvez-nous sur [sap.cgt.fr](http://sap.cgt.fr)



## Sap.infos vous a plu ?

Inscrivez-vous à notre journal sur [sap.cgt.fr](http://sap.cgt.fr) et recevez-le gratuitement dans vos boîtes aux lettres tous les deux mois.

Pour suivre nos activités, partager vos expériences, voir et commenter l'actualité de nos métiers... retrouvez-nous sur les réseaux sociaux :

