

Comment préserver la santé psychologique des travailleurs en période de crise sanitaire COVID 19

Contributeurs : AST 74, Santé au Travail 72, Santé Travail Drôme Vercors, Associations Reliance et Travail, Penser Ensemble Le Travail (PELT) et la Fédération Française des Psychologues et de Psychologie (FFPP).

Pourquoi s'intéresser à la santé psychologique au travail en cette période ?



L'employeur est soumis à une obligation légale de moyen et de résultat en matière de protection de la santé physique et mentale des salariés



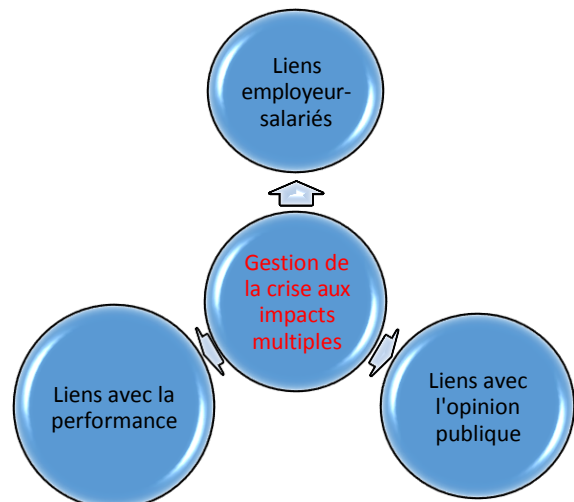
La gestion des crises par les dirigeants a et aura des impacts considérables sur le lien employeur /salarié/opinion publique/performance :

Cela peut renforcer les liens :

Amélioration de l'image de l'employeur, fidélisation, motivation et engagement, santé des salariés, ...

Ou les dégrader :

Rupture du lien, absentéisme, turn over, baisse de performance, mauvaise image...



La crise est transitoire

La façon dont nous y faisons face aujourd'hui, prépare la façon dont nous nous en relèverons demain.

Le rôle de l'employeur est de veiller à rassurer, expliquer, considérer, comprendre... pour aider tous et chacun à traverser les événements actuels, et permettre de mieux appréhender l'avenir.

Dans ce dossier, vous trouverez des éléments sur :

1. Les effets psychiques de la crise Page 2
2. Les moyens de préserver la santé psychique dans ces circonstances exceptionnelles Page 3
3. La prévention des RPS s'accompagne aussi de mesures de prévention sanitaire Page 5
4. Les impacts spécifiques sur les risques psychosociaux, les évaluer et les prévenir Page 7
5. Orienter les salariés en souffrance Page 15

Les effets psychiques de la crise

La situation actuelle est de nature à fragiliser la santé psychique des individus.

La conjugaison du risque de maladie, du confinement et de l'insécurité économique peut produire stress, anxiété, panique, altération du moral et divers troubles psychosociaux.






Ces troubles peuvent être plus ou moins importants selon la situation de chacun : l'exposition face à l'épidémie, les expériences antérieures d'événements stressants, le soutien de l'entourage, la santé physique, l'âge, les antécédents personnels de troubles liés à la santé mentale, les conséquences perçues de la crise par le sujet (sur lui, son entourage, son entreprise, ...), sa perception de sa capacité à faire face, ...

Si des salariés expriment une détresse psychologique : altération de l'humeur et du moral, émotions négatives très présentes, anxiété, troubles de l'appétit ou du sommeil, nervosité ou agressivité, ...

N'hésitez pas à leur proposer une aide : échangez avec eux, mettez en place une ligne téléphonique de soutien psychologique, proposez une mise en lien avec le service de santé au travail.

Le cas échéant, vous pouvez prendre l'avis du service de santé au travail.

Quelques conseils pour une écoute soutenante :

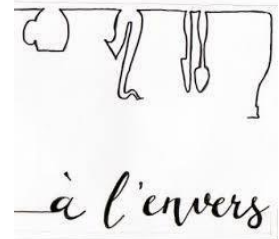
-  Les personnes ont avant tout besoin d'être écoutées : elles n'attendent pas nécessairement des conseils ou des réponses
-  Le but d'un entretien de soutien est avant tout d'écouter le vécu de l'autre
-  Pour faciliter l'expression du vécu, c'est la posture qui est essentielle : être complètement mobilisé pour l'autre
-  Une écoute réelle est une écoute active ; ne soyez pas tout le temps silencieux : utilisez des reformulations. Elles montrent que vous avez bien écouté l'autre et permettent de relancer l'expression du vécu
-  Lorsque les personnes expriment une demande/une question :
 - Si la question porte sur le travail, écoutez bien la difficulté pour être sûr d'avoir bien cerner le problème. Pour la formulation des préconisations, reportez-vous sur les pages suivantes de ce document.
 - Si la question ne porte pas sur le travail, vous pouvez proposer de mettre en lien le salarié avec un professionnel compétent (médecin, psychologue, assistant de service social, ...). Vous pouvez aussi le solliciter pour le rendre acteur, par exemple, en lui demandant de quoi il aurait besoin pour résoudre sa difficulté. Pensez aussi au soutien social entre salariés l'entreprise (réseaux sociaux, téléphone, ...)

Proposition de [vidéo sur les fondements de l'écoute active](#)

Comment préserver la santé psychique dans ces circonstances exceptionnelles

La situation actuelle conduit la plupart des entreprises à modifier l'organisation du travail

- Installation **d'un télétravail** massif, soudain, pas ou peu préparé
- **Modification de l'organisation du travail** (réduction du nombre de personnes sur site, modification des équipes, des horaires, des consignes de travail et des moyens de protection face à la pandémie, ...)
- **Modification des conditions de travail** (charge de travail, contenu du travail, clarté de l'organisation et des consignes, moyens de travail, autonomie, relations de travail, sécurité de l'emploi et des rémunérations...)
- **Fermeture** d'une partie voire de toute l'entreprise et recours au **chômage partiel**, ...



En tant qu'employeur, et en lien avec les instances représentatives du personnel et les services de santé au travail, vous pouvez et devez agir pour préserver la santé psychique de vos salariés.

Voici quelques conseils de prévention pour vous aider :



Maintenir le dialogue social dans l'entreprise en consultant régulièrement les instances (représentants de proximité et CSE)



Agir pour que TOUS les salariés se sentent en sécurité autant que faire se peut :

- o L'employeur doit ré-évaluer ses risques professionnels en passant en revue les circonstances dans lesquelles les salariés peuvent être exposés au virus, et mettre en œuvre les mesures nécessaires pour éviter, ou réduire le plus possible les risques de contagion (article L4121-1 du Code du Travail).
- o Les équipements de protection individuelle et collective doivent être fournis : si besoin de conseils, rapprochez-vous de votre service de santé au travail qui œuvrent pour trouver des solutions
- o Des mesures de sécurisation doivent être définies avec les salariés et communiquées pour que les informations soient bien comprises et réalisables (nettoyage du matériel, respect des distances, gestion des flux de clients, ...).

Pour la formulation des recommandations sanitaires, reportez-vous sur les pages suivantes de ce document.



Malgré le confinement, le besoin d'appartenance collective demeure essentiel pour TOUS les salariés

- o Assurer une communication interne régulière
- o Structurer la communication pour la rendre accessible à tous (pensez à utiliser d'autres canaux que l'informatique car tout le monde n'est pas équipé), y compris en réaction aux annonces nationales (informez que vous allez rapidement expliquer comment des décisions gouvernementales vont se déployer dans votre entreprise)
- o Rappeler l'existence et l'implication des élus du personnel et des instances internes
- o Veiller au risque d'installation de clans entre métiers (ex : entre ceux qui sont en télétravail et ceux qui sont sur site, entre ceux qui travaillent et ceux qui sont en arrêt)



Soutenir la solidarité et la cohésion entre les salariés :

- Faciliter la mise en place de moyens d'échanges, d'expression, de partages et de cohésion par et avec le collectif de travail, sur les bonnes pratiques de gestion de la crise, du vécu du travail en temps de crise sanitaire, ... : forum, FAQ, messagerie instantanée partagée, ...
- Encourager les échanges soutenant entre collègues (conseiller aux salariés de prendre des nouvelles de leurs collègues, former éventuellement des binômes ou équipes virtuelles de soutien, groupe de parole, diffuser des messages humoristiques, positifs, ...)
- Être vigilant à la non-stigmatisation ou la non-discrimination des salariés qui présentent des symptômes infectieux ou en raison de leur origine ethnique. Pour les salariés contaminés, veillez au respect de leur vie privée et à la confidentialité.



Repérer les signaux individuels de souffrance au travail : plaintes telles que le manque d'énergie, des difficultés de concentration et d'attention (erreurs, oublis), irritabilité, dénigrement à propos de son travail ou d'autrui, dévalorisation de son travail et de ses compétences, désinvestissement, fatigue importante, conduites à risque, agressivité, etc.

Si l'un de vos salariés présente des signaux d'alerte, orientez-le vers un professionnel de santé (Vous reporter en fin de document à la rubrique « Orienter les salariés en souffrance »)



Repérer les indicateurs d'alerte : absentéisme ou présentéisme (fait de travailler alors que l'état de santé justifierait un arrêt-maladie), baisse de la qualité du travail, de la créativité, des initiatives, détérioration des relations sociales, accidents de travail, etc.




Evaluer vos risques psychosociaux et agir pour les prévenir : cette évaluation, qui correspond à une obligation réglementaire des employeurs, est encore plus essentielle dans le contexte actuel où les risques d'exposition sont majorés. Elle conditionne l'identification des problèmes rencontrés par les salariés, que ce soit au niveau de leur activité ou au niveau de leur santé. Sans cette identification, l'entreprise ne pourra résoudre ses difficultés, qui perdureront et entraîneront alors une cascade de conséquences. Pour vous y aider, des éléments-clés sont précisés ci-dessous







La prévention des risques psychosociaux s'accompagne aussi des mesures de prévention sanitaire


L'intégration des mesures barrières et de distanciation sociale dans le travail, nécessaires à la prévention du risque de contamination du virus, participe également à la modification du rapport au travail, des interactions entre les travailleurs et de l'organisation du travail.

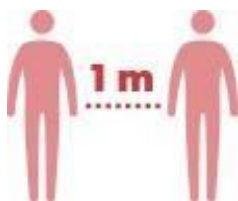
ATTENTION : ces nouvelles mesures de protection ne se substituent pas aux mesures d'hygiène et de sécurité habituelles au sein de l'entreprise. Le règlement intérieur doit être appliqué.

INFORMER ET FORMER VOS SALARIES SUR CES NOUVELLES PRATIQUES A INTEGRER AU TRAVAIL

 **Les mesures barrières** sont des gestes simples à effectuer au quotidien pour protéger votre santé et celle de votre entourage. Ils empêchent la propagation du virus par l'homme.

					
Se laver les mains très régulièrement	Tousser ou éternuer dans son coude	Utiliser des mouchoirs à usage unique	Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades	Porter un masque quand on est malade	Surveiller sa température et être vigilant à l'apparition de symptômes (toux, fièvre, difficultés respiratoires)

 **Les mesures de distanciation sociale** permettent la réduction des contacts interhumains par l'éloignement physique entre les individus.



→ Respecter une distance d'au moins un mètre entre les personnes, quelle que soit la situation (réunion, chaîne de production, bureaux en open space, ...).

Ces mesures impliquent plusieurs ajustements au sein de l'entreprise :



Limitier le temps passé et le nombre de personnes indispensables dans un même espace :

- Examiner les possibilités d'un étalement temporel des activités et/ou la rotation des équipes
- Etaler autant que possible les pauses dans le temps, en veillant à ce qu'elles se succèdent
- Réguler les contacts avec le public extérieur (nombre de personnes autorisées à entrer en même temps, ouvrir la porte d'entrée par le salarié, salarié sert les clients à l'extérieur, ...)



Repenser la disposition des postes de travail et des lieux de regroupement (salle de pause, salle de réunion, hall et autres lieux d'accueil du public, etc.) :

- En déplaçant certains postes dans des pièces distinctes occupées par une seule personne
- En compartimentant les postes de travail
- En espaçant les chaises d'une salle de réunion d'au moins 1 mètre
- En utilisant des marquages, rubans, barrières physiques pour délimiter des zones sécurisées
- En installant des protections vitrées en plexiglass, notamment au niveau des guichets publics



Privilégier des moyens et outils de communication numérique pour réaliser les réunions et/ou les formations. Y compris pour les salariés présents dans l'entreprise, utiliser la visioconférence, la conférence téléphonique, un système de hauts parleurs, une messagerie instantanée, ...



Restreindre les voyages et les déplacements au strict nécessaire et à ceux qui ne peuvent être résolus par des outils numériques.

Quelques spécificités pour les professionnels qui ne peuvent pas se soustraire aux contacts physiques avec d'autres personnes (aides-soignants, aides à domicile, travailleurs sociaux, caissiers, ...) :



Mettre à disposition du matériel et des équipements de protection individuelle : gel hydroalcoolique, gants, masques aux normes imposées aux EPI¹, blouse ou vêtements professionnels uniquement utilisés dans l'enceinte de l'entreprise (aménager les vestiaires).

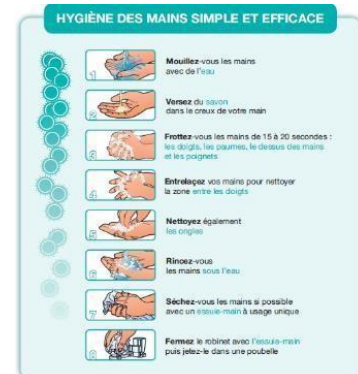


Augmenter la fréquence de nettoyage des parties communes de l'entreprise, désinfecter les sols, surfaces et locaux collectifs (+ poignées de porte, fenêtre, ...). Toutes les 3 heures si accueil de public. Aérer les pièces.



Quelques conseils pour d'utilisation des gants : ne jamais laver les gants, ni les frictionner avec un produit hydro alcoolique, stocker les gants dans des conditions préservant leur intégrité et à l'abri de la lumière et de la chaleur, toujours réaliser une friction hydro alcoolique ou un lavage de mains après l'ablation des gants, les gants se portent sur des mains à ongles courts sans bague ou autres bijoux.

ATTENTION : le port des gants ne remplace pas les gestes barrières évoqués précédemment. Dans certaines situations, se laver régulièrement les mains peut être plus efficace que de porter la même paire de gants pour effectuer plusieurs autres tâches.



¹ EPI : équipement de protection individuelle

Evaluer et prévenir les risques psychosociaux

Au-delà du risque infectieux, l'employeur doit évaluer les facteurs de risques psychosociaux (RPS).

Cette évaluation doit évidemment être adaptée au contexte et aux contraintes de l'entreprise, mais elle est essentielle pour accompagner au mieux les salariés et l'activité dans cette période de crise.

En collaboration avec le CSE, il s'agit donc de construire un plan de continuité de votre activité tout en agissant sur les facteurs RPS.

Cet état des lieux et les mesures de prévention associées devront faire l'objet d'une mise à Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels.



Globalement, l'idée clé est le **prendre soin**.

Prendre soin des professionnels est essentiel mais...

... **prendre soin de leur travail** l'est tout autant !

Il vous faut donc faciliter et accompagner les changements, donner du sens et des repères organisationnels.

Quels que soient votre situation administrative et votre position hiérarchique :

- ✓ En activité, au sein de l'entreprise
- ✓ En activité, en télétravail
- ✓ En chômage partiel
- ✓ En arrêt maladie pour garde d'enfant(s) ou pour raison(s) de santé



En accord avec la réglementation et les directives de la Direction Générale du Travail, les thématiques suivantes² doivent être évaluées en lien avec les élus, le service de santé au travail et les salariés :

1. L'intensité et la complexité du travail
2. L'autonomie et les marges de manœuvre
3. Les exigences émotionnelles
4. Les relations sociales
5. Les conflits de valeurs
6. L'insécurité de la situation de travail

²Thématiques RPS issues du collège d'experts GOLLAC, 2011

1. L'intensité et complexité du travail, souvent appelée charge mentale, doit être évaluée et maîtrisée :

(Volume de travail à effectuer (charge quantitative), complexité, rythme, exigences contradictoires, interruptions, morcellement : devoir faire plusieurs choses différentes en même temps, ...)



Les principaux risques dans le contexte :

- Quantité excessive de travail du fait de la diminution des effectifs,
- Ou à l'inverse ennui du fait d'une baisse importante du travail,
- Interruption fréquente d'une tâche pour une autre : « explosion » des appels et des courriels
- Augmentation de la complexité des tâches : télétravail sans formation préalable, remplacement au « pied levé », ..., modalité de la coopération à réinventer,
- Penser à trop de choses à la fois,
- Conciliation difficile entre vie professionnelle et personnelle : ex : télétravail avec des enfants,
- Prendre en compte les multi activités des parents confinés faisant école, cantine, télétravail, soins,
- Prendre en compte la charge supplémentaire engendrée par la crise : temps nécessaire aux gestes barrière, à la régulation de la foule...



Les préconisations :

- Informer et ouvrir le dialogue sur la répartition du travail durant cette période, compte tenu des moyens disponibles et du travail à effectuer,
- Informer de façon claire sur l'organisation du travail définie, les personnes ressources à contacter en cas de besoin, les décisions prises, Du fait du travail à distance, il est essentiel de bien structurer votre organisation du travail, notamment en déterminant qui pilote, informe, réalise, ...
- Veiller particulièrement à la clarté des rôles. Assurez-vous que tout le monde a bien compris qui fait quoi, comment, avec qui, pour qui, dans quelles finalités, avec quelles échéances, ...
- Une astuce pour construire cette organisation : mettez-vous « à la place » du dossier, du projet, ... et identifiez « son parcours » en observant particulièrement ce qui va aider le dossier/le projet et ce qui va l'empêcher, le freiner, le complexifier, ...
- Evaluer et adapter la charge de travail (sur ou sous charge de travail) de chacun. Encadrez les heures supplémentaires et veillez autant que possible à maintenir une équité entre les salariés.
- Evaluer les urgences et définir les priorités d'actions pour chaque salarié tout en veillant au respect des valeurs et de l'éthique du collaborateur,
- Adapter les objectifs de travail en fonction des moyens disponibles au sein de l'entreprise (humain, matériel, ...) et des partenaires, fournisseurs, clients, usagers, ...
- Envisager l'adaptation des horaires de travail pour ceux qui prennent les transports en commun
- Le télétravail modifie également la façon de travailler : il s'agit donc de définir et de communiquer les modalités organisationnelles spécifiques de travail. Vous pouvez créer une charte définissant les règles et les bonnes pratiques du télétravail en situation de crise sanitaire et de confinement (en collaboration avec le CSE) :
 - o Mise à disposition et utilisation du matériel : ordinateur, téléphone, connexion internet, ...
 - o Définir les règles d'installation et d'ergonomie au poste (lieu dédié, position de l'écran, ...)
 - o Définir les horaires de télétravail, plannings, disponibilités
 - o Définir les modes et règles d'usage des moyens de communication (mails, appels audio/visio, coordonnées des contacts...)
 - o Veiller au droit à la déconnexion
 - o Des outils spécifiques doivent être mis en place : fichiers partagés et lieux de partage...
 - o Veiller au maintien des temps familiaux, des temps de pause et de repos
 - o Lorsque le télétravail est à temps complet, rompez l'isolement en fixant régulièrement et à l'avance des temps d'échanges et de debriefing entre le salarié et ses collègues d'une part, et avec les managers d'autre part.

2. L'autonomie et les marges de manœuvre

(Possibilité d'organiser son travail, possibilité de prendre des pauses et de gérer son temps de travail, possibilité de faire remonter des difficultés ou des idées...).



Les principaux risques dans le contexte

- La crise sanitaire, à laquelle répondent des mesures imposées par le gouvernement, peut créer/accroître un sentiment d'absence de contrôle
- Le travail à distance peut réduire la possibilité de décider comment travailler,
- Ou donner l'impression que ces salariés sont livrés à eux-mêmes sans filet, dans les décisions qui impactent leur travail,
- Ou donner la possibilité d'interrompre son travail quand on le souhaite (d'autant plus qu'il n'y a pas d'interruptions ou de travail en urgence)
- Il rend également plus complexe la participation des salariés
- Ainsi que le fonctionnement des instances représentatives
- L'employeur et les salariés risquent également de faire face à des injonctions paradoxales : par exemple appliquer des moyens stricts de prévention collective et individuelle (confinement, distanciation sociale, équipements, ...) ... et dans le même temps être contraint de travailler sous la pression des autorités gouvernementales et/ou des clients (Secteurs du soin, BTP, livraison à domicile, secteur de la distribution, alimentaire, etc.)



Préconisations

- Donner des marges de manœuvre en positionnant le travailleur comme un acteur de confiance, tout en lui faisant un retour régulier sur le travail effectué (encourager les prises d'initiatives et la créativité, réajuster si besoin, féliciter)
- Recueillir régulièrement les idées de la part du personnel
- Assouplir les règles habituelles de fonctionnement de l'entreprise (horaires de travail par exemple, périmètre d'activité du salarié, ...)
- Faire appel le plus possible au volontariat, pour soutenir les besoins stratégiques de l'entreprise.
 - o Pour les salariés volontaires, en sous charge de travail ou en chômage partiel, identifier l'ensemble de leurs compétences afin d'évaluer les postes et les tâches qu'ils pourraient effectuer au-delà de leurs attributions actuelles.
 - o Recourir si nécessaire à du personnel extérieur (intérimaires, retraités volontaires, ...)
- Accepter la baisse de performance individuelle et adopter des mesures visant à la reconnaître (pauses, durée du travail, mais aussi reconnaissance)
- Créer un véritable dialogue avec les salariés et s'accorder sur des façons de travailler efficacement et sans usure excessive
- Discuter des critères de qualité du travail en période de crise et de profonde réorganisation : comment faire face et s'adapter à une situation exceptionnelle ? Rappeler régulièrement le bon sens et l'utilité des mesures actuelles
- Encourager et féliciter chacun à son niveau (les confinés pour respecter les mesures, les présents à leur poste pour leur présence malgré le contexte)

3. Les exigences émotionnelles

(Toutes les émotions que l'activité de travail génère et le contrôle sur les émotions qui peut être exigé des salariés : contact du public ; être au contact de la souffrance ou de la mort ; Être exposé au risque de violence externe comme les incivilités, les agressions verbales et physiques, les menaces... ; Gestion de la peur liée aux risques pour sa sécurité)



Les principaux risques liés au contexte

- Travail en contact avec le public : le stress ambiant peut générer des tensions et des comportements agressifs, violents (violences externes).
 - o Vigilance particulière pour les professionnels en lien avec le public (commerces alimentaires, pharmacies, bureaux de tabac, forces de l'ordre, professionnels des transports ou de la livraison...)

- Travail en contact avec la souffrance de l'autre, la maladie, la mort, et les familles qui ne peuvent être présentes auprès de ces populations vulnérables (patients hospitalisés, personnes âgées, personnes en situation de handicap, ...)
 - o Vigilance particulière pour les professionnels au contact avec des personnes vulnérables d'un point de vue santé, et qui sont déjà exposés au risque d'épuisement du fait aussi de la pénibilité de leur travail et du manque de moyens (hôpitaux, Ehpad, établissements médico-sociaux...)

- Devoir cacher ses émotions au travail
- Peur au travail, pour sa santé et celle de son entourage



Préconisations

- Evaluer ce qui peut susciter la colère des usagers/clients et définir des moyens de prévention, des conduites à tenir avec les salariés et des modalités de soutien aux salariés.
- Certaines entreprises seront malheureusement confrontées aux cas de salariés malades voire à des décès : un accompagnement spécifique doit être mis en place, notamment afin de soutenir, accompagner le deuil, accueillir les inquiétudes et vécus, ... (ex : groupe de parole, analyse des pratiques professionnelles, ...)
- Agir au niveau de la cohésion et de la solidarité (voir page « comment préserver la santé psychique)
- Pour les professionnels donc l'activité nécessite d'être isolés ou en horaires décalés par rapport à leurs proches : restez connectés à votre famille et vos amis, fixez-vous des moments de répit.

4. Les relations sociales

(Qualité des rapports dans l'entreprise, du soutien social et opérationnel entre salariés et dans les relations hiérarchiques-subordonnés)



Les principaux risques liés au contexte

- Le contexte actuel est propice à la création de tensions ou à leur renforcement. De nombreux problèmes professionnels vont en effet apparaître ou se renforcer. Par ailleurs, le confinement est en lui-même source d'irritabilité, d'anxiété, de stress, ...
- Il peut apparaître particulièrement des tensions entre salariés travaillant/ne travaillant pas ; travaillant sur site / télétravaillant
- Les rapports entre hiérarchie-salariés peuvent également se dégrader du fait d'une gestion de la crise perçue comme inadéquate (manque d'information, d'organisation du travail, de soutien ...)
- De même, entre salariés, des tensions peuvent naître du fait d'un manque de clarté ou d'équité dans la répartition du travail, dans le respect des limites de rôle, dans la façon de travailler collectivement, ...
- Le télétravail crée également une absence de visibilité de qui travaille et qui ne travaille pas. Cela est propice à des sentiments d'injustice



Préconisations

- Assurer une juste reconnaissance du travail et des efforts fournis
- Veiller à l'équité
- Lutter contre toutes les formes d'injustice
- Expliquer clairement les règles
- Recadrer les déviances
- Développer toutes les actions en faveur de la solidarité et de la cohésion
- Mettre en place les préconisations formulées concernant l'intensité du travail, l'autonomie et les conflits de valeur
- Envoyer des messages indiquant clairement que dans ce contexte, l'entreprise se donne le droit à l'erreur
- Et garantir un soutien social solide pour tous les salariés (présents ou non à l'entreprise) : se montrer disponible, à l'écoute des besoins, rassurant, et communiquer régulièrement sur l'évolution de la situation de l'entreprise (mesures organisationnelles, répercussions financières éventuelles, prises de congés payés, ...)
- Faciliter les échanges et le soutien entre collègues (voir page « comment préserver la santé psychique »)
- Inciter les salariés à réfléchir aux opportunités de cette crise et à se projeter sur l'après-crise. Se préparer doucement à l'après-crise permet de conserver la mobilisation des salariés et réduire l'anxiété.

5. Les conflits de valeurs

(Présents lorsque les salariés sont aux prises avec des dilemmes par rapport à la qualité de leur travail ou aux conséquences de leurs actions, quand les valeurs professionnelles ou personnelles sont mises sous tension)



Les principaux risques liés au contexte

- Qualité empêchée : ne plus avoir les moyens de faire un travail que l'on considère de qualité
- Conflits éthiques : injonctions de rester au travail sans moyens de prévention mis à la disposition dans son lieu de travail,
- Concernant les professionnels soignants et établissements médico sociaux : craintes de contaminer les patients ou de devoir faire des choix éthiques déchirants ou jugés non éthiques (différences de prises en charge en fonction du volume de patients à prendre en charge, façon de gérer la fin de vie et l'accompagnement des proches ...)
- Concernant les entreprises accueillant du public ou des salariés : craintes de ne pas pouvoir garantir leur sécurité de façon satisfaisante (absence ou insuffisance des moyens de protection, exposition, ...)
- Concernant les employeurs : craintes de devoir prendre des mesures vis-à-vis de l'emploi de leurs salariés (chômage, licenciement, ...) ou vis-à-vis de leurs conditions de travail (réquisition, extension du temps de travail...) dont ils connaissent les conséquences potentiellement défavorables pour les salariés



Préconisations

- Expliquer, donner du sens, mettre au sens des débats les questions de l'utilité, du sens du travail, de la qualité du travail
- Instaurer un véritable dialogue autour des critères de qualité du travail en période de crise et de profonde réorganisation : quels sont les critères de qualité de travail dans lesquels les salariés se reconnaissent dans ce contexte ?
- Astuce : instaurer un échange à partir de la question suivante : dans le contexte actuel, qu'est ce qui, pour vous, serait un travail de qualité ?
- Identifier les différents niveaux d'exigence et mettre en face, des ressources suffisantes (temps, informations, ressources matérielles et immatérielles, ...)
- Initier un travail de réflexion et de concertation lorsque des décisions importantes doivent être prises. Créer des protocoles d'intervention et d'actions spécifiques à la situation.

6. Insécurité de l'emploi

(Menaces sur l'emploi, sur la situation économique de l'entreprise, sur les conditions de travail ...)



Les principaux risques liés au contexte

- Ce risque est particulièrement présent puisque de nombreux salariés sont soumis à des pertes de rémunération, à des situations de chômage partiel, craignent pour leur emploi ou encore pour la situation économique de leur entreprise. Les salariés craignent aussi pour leur survie.
- Concernant particulièrement les employeurs : le contexte est particulièrement anxiogène et difficile à vivre pour les employeurs inquiets pour la pérennité économique de leur structure, et la santé de leur salarié. Le risque juridique est également présent à leur esprit
- Concernant les salariés précaires : cette période peut être particulièrement anxiogène et difficile à vivre, soit par crainte de perte de leur emploi, soit au contraire, par crainte d'être appelé pour prendre des postes refusés par les salariés titulaires sans disposer des protections adéquates



Préconisations

- Proposer un soutien et de l'aide interne ou externe (soutien psychologique, service social du travail, services sociaux externes, ...)
- Rechercher également de l'aide et du soutien dans son entourage personnel
- Informer clairement et de façon honnête sur la réalité de la situation
- Montrer sa préoccupation vis-à-vis des salariés et de leur situation
- Expliquer le sens des décisions, donner les informations disponibles, faire des points d'information réguliers et annoncés à l'avance même sans nouvelle information
- Informer les salariés des aides disponibles et les aider autant que possible dans leurs démarches, transmettre les informations autour des mesures mises en place par le gouvernement (chômage partiel...), les secteurs exclus
- Mettre en place une ligne de renseignements clairement identifiée
- Informer dès que possible sur la reprise de l'activité, et l'organisation qui devra se mettre en place, même temporaire, pour relever le défi imposé par la crise
- Générer de la solidarité, encourager, remercier

Conclusion :

Ces mesures ont vocation à limiter les vécus négatifs chez les travailleurs et le risque de stress, d'épuisement, de tensions interpersonnelles voire de violences. Elles répondent à l'obligation de sécurité et de résultat de l'employeur en matière de prévention. Elles sont de nature à préserver et renforcer la qualité des relations dans l'entreprise et sa solidité face à la crise.

Ce que vous mettez en place aujourd'hui vous permettra de relever les défis de sortie de crise.

N'hésitez pas à mettre en place une ligne de soutien psychologique ou une information sur les soutiens auxquels les salariés peuvent avoir accès : en rappelant éventuellement les coordonnées du service de santé au travail, mais aussi les acteurs ressources internes habituel. Si certains de votre personnel ou vous- mêmes êtes à risque (anxiété, consommation de substances, dépression, isolement, violence conjugale...) ALERTEZ votre service de santé au travail qui cherchera des solutions avec vous

Contributeurs : AST 74, Santé au Travail 72, Santé Travail Drôme Vercors, Associations Reliance et Travail, Penser Ensemble Le Travail (PELT) et la Fédération Française des Psychologues et de Psychologie (FFPP).

CELLULES D'ÉCOUTE et PUBLICS CONCERNES

Pour la population générale :

- N° Vert d'infos nationales 0800 130 000
En cas de détresse psycho-sociale (caractère anxiogène du confinement, sentiment d'insécurité, difficultés relationnelles...)
Si stress ou détresse psychologique appel transféré sur :
- Croix rouge écoute 0800 858 858
(Peur, panique, pleurs, tristesse, troubles du sommeil, solitude...)
- Association TERRA Psy- Psychologues sans frontières 0805 383 922
- SOS Amitié 09 72 39 40 50
Ecoute gratuite anonyme et confidentielle 24h/24
Pour toute personne qui a besoin de parler
- SOS Help 01 46 21 46 46
Ligne d'écoute en anglais
- France Dépression 07 84 96 88 28
- SOS Dépression 0892 70 12 38
- Alcool info service 0980 980 930
- Drogue info service 0800 23 13 13
- Suicide écoute 01 40 44 46 45
- Personnes âgées vulnérables 3977
- Violence femmes info 3919
- Enfance en danger 119

Pour les professionnels de santé :

- N° Vert du Conseil de l'Ordre des médecins 0800 288 038
- Pour médecins et internes 0826 000 401
- Pour l'ensemble des professionnels de santé 0800 800 854
Ecoute gratuite
- SPS Association Soins aux Professionnels de Santé 0805 23 23 36
24h/24 et 7j/7

Pour les employeurs :

- APESA 49 05 46 93 30 67
Aide psychologique aux employeurs en souffrance