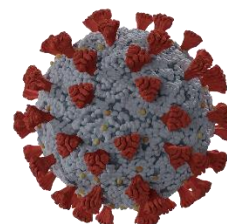


Prévenir les **Risques PsychoSociaux** en période de crise sanitaire liée à la **Covid-19**



Les **Risques Psychosociaux** (RPS) peuvent apparaître suite à l'exposition des salariés face à des situations de travail incluant du stress et/ou des violences internes et/ou externes, et porter atteinte à l'intégrité physique et/ou mentale des salariés au sein de leur environnement professionnel. Ces risques sont la cause de plusieurs maux et pathologies tels que l'apparition de Troubles Musculosquelettiques (TMS), dépression, anxiété, épuisement professionnel, maladies cardiovasculaires, etc.

Ce document vise à présenter les facteurs de risques psychosociaux
& proposer des conseils de prévention



Service Interentreprises de Santé au Travail d'Angoulême

ZI n°3 – 83, rue des Simes – BP 71001 – 16 340 L'ISLE D'ESPAGNAC

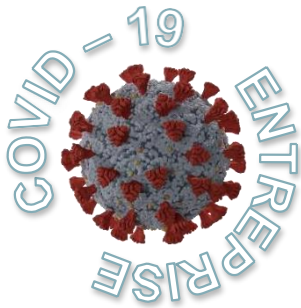
Tél. : 05 45 97 87 50

www.sista.fr

La crise sanitaire vécue actuellement, liée à la pandémie de la Covid-19, impacte à la fois la sphère privée (santé physique et/ou mentale) et la sphère professionnelle (organisation du travail, production, etc.).

L'activité des entreprises a été, soudainement et durablement, modifiée autant au niveau de **l'organisation du travail** (mise en place du télétravail, diminution du nombre de personnes sur site suite aux arrêts maladie et/ou instauration du chômage partiel, fermeture partielle voire totale de l'entreprise) que du **mode de production** (modification des équipes / horaires, changement des consignes de travail, moyens de protection face à l'épidémie).

Cela a pu, selon les domaines, occasionner d'une part une **surcharge de travail** (dans le domaine médical notamment), et d'autre part, une **sous-charge**, voire un **arrêt total du travail** (dans le domaine de la restauration et de la culture par exemple).



Dans ce cadre, il est important d'être vigilant dans le monde de l'entreprise pour ne pas permettre **l'installation et/ou l'accroissement de Risques Psychosociaux**, qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et/ou les relations de travail.

La gestion de la crise peut **renforcer** les liens (amélioration de l'image de l'employeur, motivation, engagement...) ou les **dégrader** (tensions, conflits, etc.).

➤ La crise sanitaire impacte, en premier lieu, la santé des individus.



Impacts sur la santé physique

- ◆ Contamination par le virus
- ◆ Présence de séquelles possibles à plus ou moins long terme (*essoufflement, perte du goût/odorat, fatigue...*)
- ◆ Contraintes engendrées par les mesures sanitaires (*port du masque, règles de distanciation sociale, lavage des mains, restriction du nombre de personnes dans un local, possible réorganisation des tâches, etc.*)



Impacts sur la santé mentale

- ◆ Stress / anxiété face à l'isolement, aux restrictions des loisirs et de la vie sociale et culturelle
- ◆ Insécurité économique (*possible perte d'emploi, diminution du salaire*)
- ◆ Incertitudes dues aux changements de consignes gouvernementales (*couvre-feu, confinement...*)
- ◆ Angoisse lors de décès de proches dans un contexte où le deuil ne peut se faire « *normalement* »

Les troubles peuvent être plus ou moins importants selon la situation de chacun

Les conséquences pourront être diverses telles que : altération de l'humeur et du moral, émotions négatives, anxiété / inquiétudes, angoisse / stress, nervosité, agressivité, irritabilité, troubles du sommeil, troubles de l'appétit, troubles addictifs ...

Conseils à titre personnel

- ◆ Garder du lien avec ses proches & une bonne hygiène de vie
- ◆ Faire appel à de l'aide psychologique si besoin

FACTEURS DE RISQUE & CONSEILS DE PREVENTION

➤ Il existe six facteurs de risques psychosociaux impactant la sphère professionnelle.



© www.inrs.fr/risques/psychosociaux

1 – AUTONOMIE / MARGES DE MANŒUVRE

Conséquences potentielles

- ➔ Sentiment d'**absence de contrôle**
- ➔ Sentiment d'être **livré à soi-même**
- ➔ **Peu de participation aux changements** (*décisions et mesures sanitaires*)

Conseils de prévention

- ◆ Permettre les prises d'initiatives, renforcer la confiance envers les collaborateurs afin de développer leur autonomie
- ◆ Recueillir les suggestions des salariés et les associer aux prises de décisions dans l'entreprise
- ◆ Informer sur les potentiels impacts sur la charge d'activité (*sous-charge, surcharge, polyvalence nécessaire, faire appel au volontariat*) et les moyens alloués pour le travail (*moyens différents matériels et/ou humains*)
- ◆ Maintenir et/ou moduler les règles et temps de travail pour les différentes activités

© www.inrs.fr/risques/psychosociaux



2 - ORGANISATION DU TRAVAIL

Conséquences potentielles

- ➔ **Quantité excessive ou insuffisante** du travail
- ➔ Augmentation de la **complexité des tâches** (*télétravail brutal, remplacement « au pied levé »*)
- ➔ **Coopérations à réinventer**
- ➔ **Nouveau cadre commun des normes** (*distanciation sociale*)

Conseils de prévention

- ◆ Instaurer des temps d'échanges et de discussions
- ◆ Renforcer la communication entre les collaborateurs (*organisation du travail, définition des tâches de chacun, etc.*) pour permettre le maintien du lien entre les équipes
- ◆ Réguler la charge de travail : réunions organisées, liberté dans la gestion de l'emploi du temps, etc.
- ◆ Adapter la charge de travail / objectifs selon les ressources humaines et matérielles disponibles (*disponibilité des fournisseurs, nombre de salariés sur site, matériels disponibles, etc.*)
- ◆ Informer au fur et à mesure les salariés sur les décisions gouvernementales
- ◆ **En cas de télétravail :**
 - ➔ Considérer les contraintes familiales
 - ➔ Equiper les salariés de matériels utiles
 - ➔ Organiser les temps de travail et de déconnexion
 - ➔ Garantir le lien avec les collègues et la hiérarchie (*Visio conférence par exemple*)



Cas particulier du télétravail

« Le télétravail désigne toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication. »

Article L1222-9 du CT

Le télétravail peut affecter :

- ⇒ **La santé physique** : douleurs provoquées par un poste de travail mal adapté, augmentation potentielle de grignotage, consommation de tabac, alcool ou autre, sédentarité (*manque d'activité*) et laisser-aller (*vestimentaire / hygiène par exemple*)
- ⇒ **La santé mentale** : stress engendré par les difficultés dues aux matériels / technologies à disposition mal adaptés (*local, matériel personnel moins performant, etc.*), interférences avec la vie privée (*présences d'enfants/conjoint, tâches domestiques et/ou scolaires, etc.*), isolement psychologique (*perte de lien avec les collègues et/ou hiérarchie*), risque lié à l'hyper-connexion

3 - RELATIONS DE TRAVAIL



© www.inrs.fr/risques/psychosociaux

Conséquences potentielles

- ➔ **Modifications profondes des modalités de coopérations** dans les équipes
- ➔ **Contexte propice à l'isolement** et à la **création de tensions** dans les équipes ou à leur amplification (*source d'irritabilité, anxiété, stress*)
- ➔ **Emergence de conflits** entre les salariés en présentiel ou à distance
- ➔ **Dégradation des rapports hiérarchie / salariés** en lien avec la gestion de la crise perçue (*manque de visibilité, d'information, de consultation, de soutien ...*)

Conseils de prévention

- ◆ Favoriser des temps d'échange réguliers
- ◆ Veiller à l'équité entre les salariés : définir et exposer clairement les rôles et objectifs de chacun
- ◆ Garantir et maintenir un dialogue social : garder du lien entre les équipes, avec la hiérarchie, apporter des solutions face aux problématiques exposées, avoir des temps d'écoute
- ◆ Valoriser les investissements et les efforts des salariés



Informations pratiques

Pour des informations particulières sur des situations spécifiques ...
N'hésitez pas à demander conseil auprès de votre service de santé au travail



4 - EXIGENCES EMOTIONNELLES

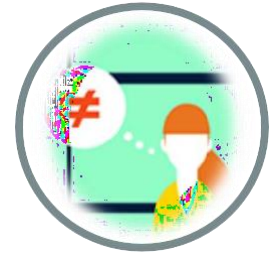
Conséquences potentielles

- ➔ **Peur au travail** (*pour soi, pour son entourage et/ou public*)
- ➔ **Contact avec le public** (*tensions et comportements agressifs et/ou violents dus au stress ambiant*)
- ➔ **Contact régulier à la souffrance, la maladie, la mort** et/ou avec les **populations vulnérables** (*notamment dans le domaine médical*)
- ➔ Charge émotionnelle forte et nécessité de **cacher ses propres émotions**

Conseils de prévention

- ◆ Être vigilant et à l'écoute quant aux signaux de souffrance des salariés
- ◆ Diffuser l'information sur la mise en place de dispositif d'aide psychologique en interne et en externe
- ◆ Analyser et définir des mesures permettant de limiter les tensions entre les collaborateurs et/ou le personnel extérieur (*public, clients, fournisseurs ...*) en renforçant la solidarité
- ◆ Accompagner la reprise d'activité :
 - Diminuer le sentiment de peur vis-à-vis du virus
 - Définir et présenter les mesures sanitaires mises en place (*distanciation sociale, repenser les postes de travail & lieux d'échange, limiter le nombre de personnes présentes, privilégier le télétravail & réunions en visio-conférence, port des EPI, lavage des mains ...*)
 - Définir un temps d'accueil lors d'une reprise d'activité

5 - SENS AU TRAVAIL



Conséquences potentielles

- ➔ Ne plus avoir les moyens de réaliser son activité (*qualité empêchée*)
- ➔ **Conflits éthiques** : injonction de retour au travail sans moyens de prévention et mesures suffisantes
- ➔ **Modification du cœur du métier, changement(s) de missions / tâches**, sentiment d'utilité altéré

Conseils de prévention

- ◆ Identifier les problématiques rencontrées et mettre en place des ressources humaines, matérielles et organisationnelles pour y pallier
- ◆ Être à l'écoute : organiser des temps d'échange sur les questions d'utilité, de qualité du travail et adapter les moyens pour limiter la qualité empêchée
- ◆ Reconnaître & valoriser les efforts et le travail effectués dans des conditions changées et/ou complexes



6 - INSECURITE DE LA SITUATION DE TRAVAIL

Conséquences potentielles

- ➔ **Angoisse liée au climat ambiant** marqué par une insécurité socio-économique
- ➔ Pour les agents en situation précaire : inquiétude quant au devenir au sein de la collectivité, **pérennité du contrat, diminution possible de la rémunération**, etc.
- ➔ **Inquiétude quant à d'éventuels changements organisationnels** qui pourraient survenir

Conseils de prévention

- ◆ Informer régulièrement les salariés sur l'état de la situation (*sanitaire et économique*) ainsi que sur les aides possibles en interne et/ou en externe (*DRH, médecin du travail, assistante sociale, écoute psychologique par exemple*)
- ◆ Communiquer sur les décisions prises dans et pour l'entreprise & les expliquer : être transparent
- ◆ Organiser des temps d'échange individuels et/ou collectifs sur les différentes situations vécues

RAPPEL

La prévention relève de la responsabilité de l'employeur qui se doit de protéger la santé physique et mentale des salariés (L4121-1 à L4121-5 du Code du Travail).

L'employeur doit appliquer et faire appliquer à ses équipes les consignes sanitaires de prévention et suivre le protocole sanitaire suite à la détection de cas positifs de la Covid-19 et/ou de cas contacts (*isolement, dépistage...*).

Pour aller plus loin



🔗 [SISTA : Infos COVID – 19](#)

🔗 [INRS : Risques Psychosociaux : Facteurs de risques](#)

🔗 [Gouvernement : informations Coronavirus](#)

📞 **N° vert gratuit et anonyme pour les télétravailleurs en difficulté :**

0 800 130 000 (7j/7 et 24h/24) (mis en place par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion)

📞 **N° vert Cellule d'écoute & de soutien psychologique pour les chefs d'entreprise :**

0 805 655 050 (7j/7 de 8h00 à 20h00) (mis en place par le Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance)

📞 **N° Poste d'Urgence Médico-Psychologique (16) :**

05 17 20 33 00 (10h-18h) (appel confidentiel)