

Dans ce contexte qui engendre de nombreuses adaptations, il est important de prendre soin de vos salariés et de votre organisation. Ainsi, vous trouverez dans le tableau en pièce jointe, plusieurs conseils de prévention vous permettant de faciliter et accompagner les changements, donner du sens et des repères organisationnels.

FACTEURS RPS	PRECONISATIONS	EXPLICATION
<p>INTENSITE ET COMPLEXITE DU TRAVAIL</p> <p>Volume de travail à effectuer (charge quantitative), complexité, rythme, exigences contradictoires, interruptions, morcellement : devoir faire plusieurs choses différentes en même temps, ...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter les objectifs de travail en fonction des moyens disponibles au sein de l'entreprise (humain, matériel, ...) et des partenaires (fournisseurs, clients, usagers) et individuels (prise des transports en commun...) • Veiller particulièrement à la clarté des rôles et à la communication sur la nouvelle organisation du travail mise en place (personnes ressources...) • Evaluer les urgences et définir les priorités d'actions pour chaque salarié • Pour le télétravail : <ul style="list-style-type: none"> – Mettre à disposition et utilisation du matériel : ordinateur, téléphone, connexion internet, ... – Définir les règles d'installation et d'ergonomie au poste (lieu dédié, position de l'écran, ...) – Définir les horaires de télétravail, plannings, disponibilités en veillant au 	<p>La crise engendre une charge de travail supplémentaire : augmentation du temps nécessaire aux gestes habituels, interruptions fréquentes d'une tâche pour une autre, « explosion » des appels et des courriels, barrières, régulation de la foule... La conciliation entre vie professionnelle et personnelle est également impactée : télétravail avec des enfants, gestion de la scolarité qui s'ajoute</p>

	<p>maintien des temps familiaux, des temps de pause et de repas</p> <ul style="list-style-type: none"> – Veiller au droit à la déconnexion – Mettre en place des outils spécifiques : fichiers partagés et lieux de partage, outils de visio... – Lorsque le télétravail est à temps complet, rompre l'isolement en fixant régulièrement et à l'avance des temps d'échanges et de débriefing entre le salarié et ses collègues d'une part, et avec les managers d'autre part. 	
<p>AUTONOMIE ET MARGE DE MANŒUVRE</p> <p>Possibilité d'organiser son travail, de prendre des pauses et de gérer son temps de travail, de faire remonter des difficultés ou des idées...</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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 : <ul style="list-style-type: none"> - Pour les salariés volontaires, en sous charge de travail ou en chômage partiel, identifier l'ensemble de leurs compétences afin 	<p>Dans le contexte actuel, les salariés risquent de se sentir livrés à eux-mêmes sans filet, dans les décisions qui impactent leur travail.</p> <p>A l'inverse, ils peuvent aussi avoir le sentiment de manquer d'autonomie si le cadre de travail reste tel qu'il est habituellement. Il peut alors apparaître rigide, perdre son sens dans ce nouveau contexte et entraîner frustration, démotivation, incompréhension.</p>

	<p>d'évaluer les postes et les tâches qu'ils pourraient effectuer au-delà de leurs attributions actuelles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recourir si nécessaire à du personnel extérieur (intérimaires, retraités volontaires...) 	
<p>EXIGENCES EMOTIONNELLES</p> <p>Toutes les émotions que l'activité de travail génère (contact du public ; être au contact de la souffrance ou de la mort ; Être exposé au risque de violence externe, avoir peur au travail)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer ce qui peut susciter la colère ou la peur des usagers/clients et définir des moyens de prévention, des conduites à tenir et des modalités de soutien aux salariés. • En cas de décès en interne : 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...) 	<p>Le stress lié au contact avec le public crée aujourd'hui plus de tensions et de comportements agressifs, violents (violences externes).</p> <p>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...)</p> <p>Vigilance particulière pour les professionnels au contact avec des personnes vulnérables d'un point de vue santé, exposés déjà au risque d'épuisement du fait aussi de la pénibilité de leur travail et du manque de moyens (hôpitaux, Ehpad, établissements médico-sociaux...)</p>

LES RELATIONS SOCIALES

Rapports entre le salarié et ses collègues ou sa hiérarchie, plus précisément la qualité et le soutien qu'il peut trouver dans ces relations

- Exprimer de la reconnaissance pour le travail et les efforts fournis, encourager et exprimer clairement que dans ce contexte les entreprises se donnent le droit à l'erreur.
- Encourager les initiatives visant à renforcer la cohésion et la solidarité, à maintenir le lien et le soutien entre collègues.
- Garantir un soutien social solide pour tous les salariés. Etre disponible, à l'écoute des besoins et communiquer régulièrement sur l'évolution de la situation de l'entreprise pour rassurer les salariés.
- Maintenir une équité et lutter contre les injustices.
- Expliquer clairement les règles pour permettre aux salariés de se construire de nouveaux repères et recadrer les déviances.

Rester mobilisé et concentré dans ce contexte nécessite une énergie accrue et génère de nouvelles émotions à réguler (peur, inquiétudes, irritabilité, ...). Des tensions peuvent apparaître au sein du collectif, liées aux différences entre les salariés qui travaillent et ceux en chômage technique, ceux qui travaillent sur site et ceux qui télé-travaillent, ou à une nouvelle répartition des tâches entre les salariés par exemple.

Il apparaît important de renforcer les relations sociales qui sont une des fonctions symboliques du travail afin de maintenir une forte motivation.

CONFLITS DE VALEURS

Les dilemmes que se posent les salariés, par rapport à la qualité de leur travail ou aux conséquences de leurs actions, quand les valeurs professionnelles ou personnelles sont mises sous tension.

- Permettre aux salariés d'exprimer les difficultés rencontrées, par exemple sur la qualité empêchée (ne plus avoir les moyens de faire un travail que l'on considère de qualité), les conflits éthiques (injonctions de poursuivre le travail sans moyens de prévention mis à la disposition dans son lieu de travail).

De nouvelles questions émergent liées aux modifications de l'organisation du travail, des moyens disponibles et de la modification de l'environnement de travail. Les soignants en particulier sont confrontés aux craintes de contaminer les patients ou de devoir faire des choix éthiques déchirants ou jugés non éthiques.

	<ul style="list-style-type: none"> • Instaurer un dialogue avec les salariés sur les questions liées au maintien d'un travail éthique et de qualité. • Par exemple : dans le contexte actuel, qu'est ce qui, pour vous, serait un travail de qualité? quels sont les critères de qualité de travail dans lesquels vous vous reconnaissez ? • Initier un travail de réflexion et de concertation lorsque des décisions importantes doivent être prises 	<p>Les entreprises accueillant du public ou des salariés sont confrontés à la crainte de ne pas pouvoir garantir leur sécurité de façon satisfaisante. Les employeurs sont confrontés à des mesures qui menacent l'emploi ou les conditions de travail de leurs salariés.</p>
<p>INSECURITE DU TRAVAIL</p> <p>Risques quant au maintien de l'emploi, du salaire, l'avenir de l'entreprise et les changements à venir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informer clairement sur la réalité de la situation par des points réguliers, et expliquer le sens des décisions. • Montrer sa préoccupation vis-à-vis des salariés et les informer sur les soutiens disponibles en interne et en externe : consultations avec le médecin du travail, soutien psychologique, service social du travail, services sociaux externes... • 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... 	<p>Le manque d'information quant aux incertitudes de la crise et les différents changements et pertes qu'elle risque d'entraîner (sur la rémunération, le maintien du poste ou la survie de l'entreprise) peut générer beaucoup d'angoisses individuelles et collectives.</p> <p>Informé le salarié lui redonne un sentiment de maîtrise qui lui permet d'anticiper et de s'organiser afin de préparer son avenir.</p>

Conseils issus du document « Employeurs, salariés, représentants du personnel etc. : comment préserver la santé psychologique des travailleurs en période de crise sanitaire COVID 19 » proposé par la Fédération Française des Psychologues et de Psychologie.