



Reprendre l'activité... sans oublier la prévention des risques professionnels

Comment repenser l'activité en préservant la santé des salariés, en conciliant la prévention du covid-19, et de manière générale la prévention des risques professionnels ?

La crise sanitaire bouscule les repères professionnels partagés par les salariés dans les entreprises. La reprise progressive de l'activité doit tenir compte des règles de distanciation sociale et des gestes barrières. Ce faisant, c'est l'activité elle-même et la prévention des risques professionnels qui s'en trouvent bousculées : relations clients, collectif de travail, gestes professionnels, outils et matériels, relation avec les salariés en télétravail, etc.



Les points d'alertes liés à la spécificité de la reprise en mode dégradé

1 Se protéger des risques liés au covid-19 (masque et gestes barrières) est une activité à part entière qui nécessite :

- > de l'attention : ce sont de nouveaux risques qui nécessitent une phase d'apprentissage avec le risque de moindre attention aux risques classiques ;
- > du temps : mettre le masque, l'enlever, le jeter, se laver les mains régulièrement sont des opérations qui prennent du temps, à inclure dans la durée du travail ;
- > des modifications dans les coopérations : la distance modifie les possibilités d'entre-aide (par exemple porter un équipement...), d'échange d'informations ;
- > des modifications dans la démarche de prévention des risques professionnels

2 L'organisation du travail prime sur les équipements de protection individuelle (EPI), comme moyen de prévention

- > la protection collective est plus efficace que la protection individuelle car la protection ne repose pas sur le comportement individuel des salariés, mais sur l'organisation du travail (cf le protocole de reprise du ministère du travail) ;
- > l'efficacité des EPI sur la durée est rarement possible, laissant apparaître un sentiment de fausse protection.

Protections collectives :

- décalage horaire dans la prise de poste évitant que tous les salariés arrivent en même temps ;
- écran plastique entre le client et le salarié,
- plan de circulation évitant les croisements de flux

3 Des risques spécifiques et inattendus (physiques et surtout psychosociaux) liés au covid, peuvent se développer en lien avec :

- > Le collectif de travail : ressource amoindrie, transformée ou fragilisée avec des personnes ayant maintenu une activité sur site, en télétravail ou encore en arrêt de travail ;
- > Le sens au travail : éprouvé par le mode dégradé, le travail empêché, la transformation des activités
- > La charge de travail : qui évolue et se régule difficilement ;
- > La conciliation vie professionnelle/vie personnelle difficile (télétravail, intensification ou transformation des horaires, ...) mais aussi une pression ou une culpabilité liées aux risques pris pour sa famille en exerçant son métier.



Dans une entreprise de fourniture de matériel médical à des particuliers, les échanges entre managers et salariés révèlent un effet inattendu de la réorganisation du travail des techniciens.

L'augmentation des besoins et le respect des mesures de protection (ne pas s'attarder au domicile des patients, laisser le matériel à la porte quand cela est possible) se traduit par un enchaînement plus rapide des livraisons.

C'est cependant l'impossibilité de prendre des nouvelles des patients les plus à risque qui est le plus mal vécu par le personnel. Cette dimension relationnelle peu visible par la direction donne en effet tout son sens au travail des techniciens.

Suite à ce constat et aux propositions d'amélioration des tournées, du temps est dégagé pour la prise de nouvelles des patients par téléphone en télétravail.



Les étapes pour guider votre démarche de reprise



1 Définir des pilotes et une instance de pilotage

> Qui :

Le CSE ou l'instance de pilotage habituelle en matière de prévention des risques professionnels. En adaptant la composition pour tenir compte des absences mais aussi de la façon dont l'activité reprend, en veillant, par exemple, à avoir une représentation des activités télétravaillées et sur site.

Ci-contre des exemples de questionnements.

> Rôle :

- Définir les modalités pour anticiper une reprise d'activité et combiner reprise, mesures liées au covid-19 et prévention des risques professionnels :
- Définir des modalités d'évaluation tenant compte du mode dégradé (Voir étape 3).
- Construire les actions adaptées.
- Communiquer.

> Modalités d'échanges :

En cas de visioconférences, il est important de tenir compte des limites de l'outil et notamment préparer la réunion en conséquence (partage de documents, échanges individuels avec les membres de l'instance pour compilation, partage en collectif et prise de décision par exemple).

Construire la démarche de reprise en fonction de la mobilisation réellement possible sur le sujet et des ressources disponibles.

- Comment mettre en place les mesures liées au covid-19 ?

- Quelles sont les implications de ces mesures sur la façon d'exercer son activité ?

- Quelles sont leurs implications sur les risques professionnels repérés et inscrits dans le document unique d'évaluation des risques professionnels ?

▶ 2 Actualiser l'évaluation des risques et les mesures de prévention

> Éléments de référence :

Les décisions prises dans la période de confinement et dans le cadre du déconfinement (activités télétravaillées ou sur site, évaluation de la charge de travail, etc.), le plan de continuité d'activité, le plan de reprise, les fiches conseils métiers et le protocole national de déconfinement disponibles sur le site du Ministère du Travail.

> Tenir compte de la réalité du travail :

Ci-contre quelques exemples de questionnements à privilégier pour repérer les effets sur l'activité et la santé des salariés.

> Actualiser le document unique d'évaluation des risques professionnels :

C'est intégrer les mesures de prévention liées au Covid mais aussi réévaluer les risques professionnels antérieurs à la crise et qui peuvent avoir été modifiés, amplifiés par la prévention spécifique liée à la crise (exemple : une augmentation des risques psychosociaux suite à des mesures de distanciation sociale et donc d'isolement).

S'assurer de la cohérence entre la démarche des risques professionnels existante et la prévention spécifiquement liée au risque de contagion.

Dans le contexte actuel

- dans quelles situations estimez-vous pouvoir ou ne pas pouvoir faire un travail de qualité ?

- Dans quelles situations estimez-vous ne pas être en sécurité, prendre des risques pour votre santé ?

- Quelles sont les ressources que vous estimez avoir pour réaliser votre activité et faire face aux contraintes actuelles ?

- Quelles sont les ressources dont vous disposez habituellement pour faire votre activité et auxquelles vous n'avez plus – ou moins – accès ?

Y a-t-il des situations dans lesquelles vous vous sentez empêcher de réaliser votre activité ?

Y a-t-il des situations dans lesquelles le respect des mesures de protection contre le covid-19 sont difficilement tenables ?

▶ 3 Se mobiliser régulièrement pour tenir compte des évolutions du mode dégradé

> Organiser des remontées du terrain auprès de l'instance de pilotage :

la collecte et la prise en compte des informations de terrain doivent se structurer pour ne pas être laissées aux bonnes volontés, ou être escamotées faute de temps.

L'encadrement, les représentants du personnel sont des relais indispensables pour construire collectivement, partager les points sur lesquels être vigilant et questionner les professionnels, sans être ni dans l'intrusion, ni dans le contrôle renforcé.

Ces temps d'échanges doivent constituer des ressources et pour cela, il faut se mettre d'accord sur la posture à adopter, les objectifs et les modalités d'échanges.

Les espaces de discussion sont des outils à développer pour appuyer la nécessité d'organiser les remontées de terrain.

Évaluer, à l'épreuve du quotidien, les risques encourus et mettre en place des actions adaptées.



Zoom sur l'encadrement, acteur clé de la démarche pour :

- > Penser les modalités de communication pour diffuser à tous les informations pertinentes.
- > Organiser des temps d'échanges (individuels et collectifs) pour écouter les difficultés et les propositions de tous.
- > Faciliter les coopérations entre les salariés notamment ceux sur site et ceux en télétravail.
- > Réguler les tensions entre salariés et « clients ».
- > Encourager, reconnaître les efforts d'adaptation pour stimuler l'engagement.

4 Tirer les leçons de la crise : réaliser un retour d'expérience

> Une situation de crise de cet ordre peut amener à transformer durablement les économies, les rapports sociaux, les modes de fonctionnement. Par ailleurs, d'autres crises peuvent émerger (sanitaire, écologique, sociale, économique). Quelles leçons en tirer :

- pour améliorer le fonctionnement de l'entreprise du point de vue de la conciliation performance / qualité de vie au travail.
- pour mieux se préparer.
- pour reconnaître durablement l'engagement des professionnels et partager le vécu de cette situation hors-norme, pour celles et ceux qui ont permis de maintenir une activité, pour celles et ceux qui ont été absents et ont dû réintégrer une entreprise qui n'est pas tout à fait celle d'avant.

> Réaliser un retour d'expérience suppose de :

- définir collectivement la finalité, le périmètre, l'objet.
- s'appuyer sur le CSE et permettre ainsi de consolider le dialogue social qui a pu être bousculé dans le cadre de la crise.
- associer les salariés et l'encadrement.
- communiquer en particulier sur la finalité pour éviter que ce retour d'expérience soit associé à un contrôle renforcé ou une recherche de responsabilités.

La concertation et le dialogue sont les gages de construction d'une démarche de reprise complète, facile à mettre en œuvre et applicable en situation réelle



Ressources

> Acteurs externes :

Votre service de santé au travail, la Carsat (ingénieurs conseil et contrôleurs)

> Ressources documentaires:

Sur les risques de contamination liée au Covid-19 :

- *Fiches conseils métiers et guides pour les salariés et les employeurs, ministère du travail*
- *Protocole national de déconfinement pour les entreprises pour assurer la santé et la sécurité des salariés, ministère du travail*
- *Covid19 et prévention en entreprise : ce qu'il faut retenir, Dossier INRS*

Sur les décisions de justice concernant les obligations des employeurs en matière d'évaluation des risques professionnels dans le contexte du Covid-19 :

- *Ordonnance de référé du Tribunal Judiciaire de Paris du 9 avril 2020*

Sur les espaces de discussion :

- *Le kit gratuit «mettre en place des espaces de discussion», Anact*

Sur le télétravail :

- *Un kit pour associer télétravail et QVT, Anact*

Sur les risques professionnels dont les risques psychosociaux :

- *Organiser la reprise d'activité en prévenant les risques psychosociaux, Dossier INRS*



Contactez l'Aract Hauts-de-France :
hautsdefrance.aract@anact.fr



Consultez toutes nos ressources sur :
www.hautsdefrance-aract.fr > Boîte à outils
«Coronavirus et conditions de travail»