



Comment rassurer les travailleurs qui doivent se rendre sur leur lieu de travail ?

› Contexte

Afin de limiter la propagation du COVID-19, nos autorités ont clairement enjoint toute la population à rester à la maison en rendant obligatoire le travail à domicile pour toutes les entreprises non essentielles.

Néanmoins, le travail à domicile n'est pas toujours envisageable, notamment pour les secteurs définis comme étant essentiels¹ où une activité professionnelle sur le lieu de travail habituel peut être maintenue moyennant le respect des règles de distanciation sociale. Comment peut-on accompagner les travailleurs concernés dans le maintien de leur activité professionnelle tout en préservant une qualité de bien-être indispensable ?

› Que peut faire l'employeur ?

1. Assurer la sécurité des travailleurs

Avant toute chose, il faut s'assurer du bon entretien et surtout de la désinfection régulière des locaux et du matériel. Si vos travailleurs sont en contact avec des tiers, il faut prévoir toutes les mesures nécessaires pour garantir la distanciation sociale, et limiter au maximum les rencontres qui ne sont pas indispensables.

2. Informer les travailleurs sur les bonnes règles d'hygiène et veiller à leur mise en application

- Se laver fréquemment et minutieusement les mains au savon et à l'eau, ou avec un désinfectant pour les mains.
- Si l'on tousse ou que l'on éternue, utiliser un mouchoir en papier à chaque fois ou se couvrir la bouche et le nez avec le coude.
- Éviter de se toucher le visage, les yeux, la bouche et le nez, en particulier après avoir touché de l'argent, toilettes publiques.
- Éviter tout contact étroit (< 1,5 mètre)
- Se laver soigneusement les mains après chaque passage aux toilettes, utiliser une serviette ou une protection pour toucher la clenche (il faut donc placer la poubelle à la sortie des toilettes).
- Laver et rincer minutieusement la vaisselle utilisée et utiliser son propre gobelet.
- Surveiller son état de santé. En cas d'apparition soudaine d'au moins un des symptômes suivants : fièvre, toux, difficultés respiratoires, appeler son médecin traitant pour lui demander conseil ou pour qu'il passe à domicile.

3. Communiquer

La communication faite aux travailleurs joue un rôle capital tant dans le processus d'adaptation aux nouvelles conditions de travail que sur leur bien-être. Afin d'éviter toute confusion, il est préférable de choisir un canal de communication prioritaire et veiller à ce que l'ensemble des travailleurs reçoive le même message et au même moment.

¹ cf Arrêté Ministériel du 18 mars 2020

4. Féliciter les collaborateurs

En temps de crise, le travail se redéfinit, les priorités changent et les travailleurs doivent y faire face. Dans ce contexte, la reconnaissance au travail devient essentielle. Elle devient un moteur et motive les travailleurs devant faire face à ces nouveaux challenges. Il est dès lors important de les remercier d'être présents, de les féliciter de leur implication et de leur capacité à s'adapter.

5. Etre présent

Il est normal que le personnel se questionne, doute, vive des angoisses quant à son travail. Les travailleurs doivent pouvoir s'exprimer et être rassurés. Il est dès lors important que la ligne hiérarchique aille à la rencontre des travailleurs et prenne le temps de les écouter. A défaut de pouvoir répondre à toutes leurs questions, il y a lieu d'être présent et disponible, en faisant preuve d'empathie.

6. Gérer les bruits de couloir

Les rumeurs font partie de la vie de toute entreprise, mais leur gestion devient capitale en temps de crise. En effet, cela peut avoir de grandes conséquences sur le maintien de l'activité professionnelle, devenir des sources de stress, de tensions, de craintes, de frustrations, de conflits, etc. Il est dès lors primordial d'intervenir dès qu'on en est informé, en rectifiant les informations erronées et en recentrant les débats.

7. Ne pas rester seul, solliciter ses ressources

Il ne faut pas hésiter à demander du soutien ou des conseils, et faire appel au service interne de prévention et protection des travailleurs (SIPP), au service externe de prévention et protection des travailleurs (Cohezio) ou au service des ressources humaines.

8. Se ménager et ménager les collaborateurs

Prévoir des temps de récupération est indispensable pour que les travailleurs puissent tenir dans la durée. Dans la mesure du possible, les objectifs devront être adaptés. Dès maintenant, il faut également anticiper déjà le retour « à la normale ».

9. Etre compréhensif

Tous les travailleurs ne réagissent pas de la même manière et ne s'adapteront pas tous à cette situation comme souhaité. Il y a lieu de l'accepter. Certains céderont peut-être davantage à l'angoisse ou la panique. D'autres auront besoin de plus de récupération ou d'écoute.

› Informations utiles

Cohezio, votre service externe de prévention et protection au travail, est à votre service pour :

- accompagner la ligne hiérarchique tout au long de cette crise et conseiller par rapport aux mesures à prendre
- offrir un soutien psychosocial aux travailleurs qui en éprouvent le besoin
- vous informer sur les questions les plus souvent posées par les employeurs et travailleurs : <https://www.cohezio.be/fr/faq-coronavirus-covid-19>

N'hésitez pas à faire appel à nos services dans cette période difficile par le biais de notre adresse mail sec.rim@cohezio.be ou via le 02/533.74.88. Cohezio est là pour vous.

Prenez bien soin de vous et des personnes qui vous entourent.

Vous pouvez également trouver d'autres informations utiles sur les sites suivants :

- Site du gouvernement : <https://www.info-coronavirus.be/fr/> (n° tel : 0800/14.689)
- Site du SPF emploi, travail et concertation sociale (lien entre COVID-19 et le monde du travail) : <https://emploi.belgique.be/fr/themes/coronavirus>