



PAROLES DE PROFESSIONNELS

LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX
pendant la crise sanitaire

Témoignages recueillis par
Nadine Bourgaux, Chargée de Mission Aract IDF
lors des Web-échanges réalisés en ligne
d'avril à mai 2020



Pendant la période de confinement, les entreprises ont été confrontée à l'émergence ou à l'amplification de certains facteurs de risques psychosociaux. Qu'en disent-elles ?

LA MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL PENDANT LE CONFINEMENT

Des disparités dans la préparation du télétravail et dans l'adaptation du management

« Tous les managers n'ont pas le réflexe de mettre en place des réunions hebdomadaires. Il a du y avoir tout de suite une adaptation qui repose sur le bon vouloir, le profil, sur la bénévolence de chacun ; certains ont tout de suite compris. Il n'y avait pas d'outils pour ça, donc on a recherché tous les guides, bonnes pratiques... notamment de l'Aract mais tout cela n'a pu s'accompagner donc chacun en a fait ce qu'il a pu. On peut craindre que beaucoup de choses n'ont pas bien fonctionné et que cela se retrouve au moment du déconfinement ».

« Les managers sont les grands oubliés : ils ne font pas forcément remonter les problèmes car c'est un aveu de faiblesse »

Télécharger le kit Télétravail



« Toutes les personnes en chômage partiel expriment un grand sentiment de honte, de punition, de non compréhension, d'avoir été mis au chômage partiel sans discussion. Cela pose des difficultés auprès de certains salariés en chômage partiel qui, eux, continuent à travailler alors que c'est illégal. La notion de chômage partiel n'est pas très bien comprise de la part des salariés ou de la direction... »

Ecouter le podcast sur les RPS



« Les salariés ont l'habitude de faire du télétravail. Mais au niveau du management, les messages ne passent pas de la même manière pour tout le monde. Il y a difficulté à ce que tout le monde arrive à trouver un équilibre. On n'est pas forcément aidés de la même façon selon l'accompagnement des managers »

LE VÉCU DU CHÔMAGE PARTIEL

« Une partie des salariés est en chômage partiel. Ce n'est pas bien accueilli par certains, qui voient ça comme une punition, expriment un manque de reconnaissance »

DU RESSENTI DE MANQUE DE RECONNAISSANCE AU RISQUE DE CLIVAGE DANS LES COLLECTIFS DE TRAVAIL

« Certains agents ont le sentiment d'être très isolés voire ostracisés dans un environnement professionnel où cohabitent plusieurs types d'activités ; une partie qui traditionnellement ne peut pas s'exercer en télétravail (fonctions régaliennes qui ont été très sollicitées) et autres missions plus administratives (back office) qui pourraient s'accommoder du télétravail ; celui-ci fait de timides incursions mais d'une part ce n'est pas la culture, et d'autre part, les équipements n'ont pas été prévus. Donc, il a fallu faire quand même mais ça a été fait en mode ultra accéléré. Nous avons identifié un risque de rupture de cohésion au sein des équipes, lié aux deux environnements différents : ceux qui exerçaient sur le terrain et ceux qui ont exercé du télétravail. Avec la culture qui est la nôtre, la culture du service public, qui est la culture du présentiel. Que ce soit dans les bureaux ou le terrain. Il y a la crainte que ceux qui se sont confinés puissent apparaître comme des planqués ».

« Parmi tous les agents sur la partie administrative, en télétravail ou en autorisation spéciale d'absence, certains se désocialisent et pensent qu'ils ne servent à rien »

« C'est un problème pour ceux qui ont perdu leur collectif de travail et ont l'impression d'être déconnectés du travail »

« L'isolement pèse de plus en plus car le télétravail n'avait pas encore été mis en place »

En savoir plus sur le management



« Il y a une inquiétude car une prime sera mise en place pour certains agents et cela posera un problème pour les personnes vulnérables qui n'auront pas travaillé. Cela risque de créer un clivage pour les gens »

« Il est important de répondre à l'attente concernant la reconnaissance : il y a tout un axe de demande de primes, surtout pour la reconnaissance du travail »

« On sent par les mails qu'ils souffrent énormément et se sentent très isolés »

« On pense proposer une part symbolique de prime pour ceux qui n'ont pas participé car certains sont en garde d'enfant et l'absence de prime peut créer encore plus un décalage »

DES SALARIÉS EXPOSÉS À DES INJONCTIONS PARADOXALES

« On est confronté à un double discours : il faut reprendre parce que le pays ne peut rester en arrêt et en même temps, mon entreprise fait-elle tout ce qu'il faut pour que je puisse travailler dans des conditions satisfaisantes ? »

« Cette période a généré des injonctions contradictoires chez les salariés et citoyens, de par les messages reçus du gouvernement, de l'ARS : sur la problématique des masques par exemple et de l'utilité ou non de porter des masques avec la réalité des stocks. Ceci a fait naître des doutes chez les salariés »

« Lorsqu'on a mis en place le télétravail dans notre entreprise, on s'est beaucoup battu pour dire que le télétravail, ce n'est pas garder les enfants et dès le début du confinement, on nous a dit « mettez les salariés au télétravail et s'il y a des problématiques de garde, les personnes pourront faire les deux ». On a eu un discours contraire à la culture qu'on essayait de mettre en place. On s'est retrouvé avec des salariés qui faisaient tout le contraire de ce qu'on voulait mettre en place »

DES RELATIONS AVEC LE PUBLIC IMPACTÉES

« On constate une agressivité exacerbée de certains clients, même physiquement ; une cliente a donné des coups de pied dans la porte »

« Le confinement a généré des violences intrafamiliales ; le nombre de collaboratrices faisant une demande de logement résultant de séparation a très fortement augmenté »

DES RISQUES DE VIOLENCE INTRAFAMILIALE

LA PRÉPARATION DU DÉCONFINEMENT

« On s'interroge sur la notion de personne vulnérable et de personne fragile. Il y a la question du secret médical. Comment limiter l'impact sur le collectif de travail ? Comment gérer les personnes qui voudront rester confinées et celles à qui on dira il faut revenir travailler ? Comment pourra t-on gérer certaines pathologies, sachant que l'employeur est tenu de protéger la santé et la sécurité de ses salariés ; il ne faut pas que ce soit discriminatoire et ça pourrait le devenir ; on sait que les personnes obèses par exemple ont plus de risques de développer la forme sévère du COVID. De plus, les salariés peuvent être atteints de pathologies non déclarées ; la confidentialité entre en ligne de compte. Il faut passer par le médecin du travail pour la reprise. Est-ce que chacun ne doit pas passer par le médecin du travail pour reprendre le travail ? Ou par le médecin traitant qui est plus disponible. »

« Lors de la reprise progressive sur site à partir du 11 mai, la question se pose de la place du télétravail dans cette nouvelle organisation : le problème de l'utilisation des transports en commun, de la part que l'on conservera du travail à distance sachant que ce n'est pas notre culture. »

Consulter les fiches métiers

RESSOURCE



FICHES PRATIQUES



« Les réunions d'équipes continuent à bien marcher malgré les difficultés, une fois par semaine par certains managers et avec la CSSCT pour voir l'état d'avancement.

La sortie du confinement est en étude, on y réfléchit tous ensemble ; se pose la question des personnes à risques, le fait de prendre les transports et surtout l'organisation du travail dans les open-space. »

« Comment mettre en place tous les systèmes de nettoyage ? Comment adapter le restaurant d'entreprise ? Comment faire des roulements ? »

« On construit un plan post confinement notamment pour les personnes en télétravail ; il y a de nouvelles modalités à mettre e œuvre, par exemple les soignants ont l'habitude de venir consulter les fonctions support. »

« Comment nous adapter par rapport aux transports si ce n'est en adaptant nos horaires ? »

Podcast sur les maladies chroniques



« Nos soignants sont dans l'action, donc pas tellement dans la demande de soutien psychologique mais plutôt « comment on fait pour continuer à travailler en sécurité : est-ce que je vais avoir assez de masques ? et des collègues pour travailler ? »

Le questionnement de comment je me sens viendra après et c'est pour l'instant un grand point d'interrogation. C'est beaucoup la question de l'après qui se pose. »

Connaitre le dispositif Objectif Reprise

RESSOURCE

