



Covid-19 & RH

Comment faire face aux risques psychosociaux induits par le Covid-19

Webinaire – 23 juin 2020



cohezio 
Ensemble, prenons le bien-être au sérieux

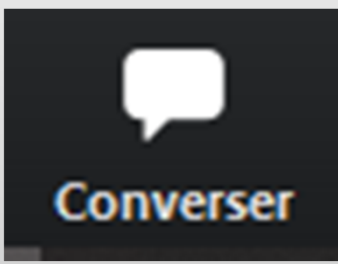


Union des Villes
et Communes
de Wallonie asbl

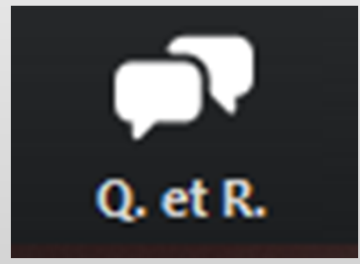


Quelques consignes pour débiter...

01 **Converser**
Signaler un problème **technique**
➔ Modérateur



02 **Q. Et R.**
Poser une question liée aux **contenus**
➔ Conférenciers



Nos invités

Vanessa LESCRENIER
Conseiller en prévention
COHEZIO



Dominique FRANCCQ
Directrice générale
Ville de Seneffe

Christine HENSEVAL
Juriste et Psychothérapeute
WELLWAYS

Laura DE WERGIFOSSE
Directrice générale
CPAS de Verlaine

Menu de la séance

01

Prévenir et encadrer la gestion de la charge psychosociale en période Covid-19

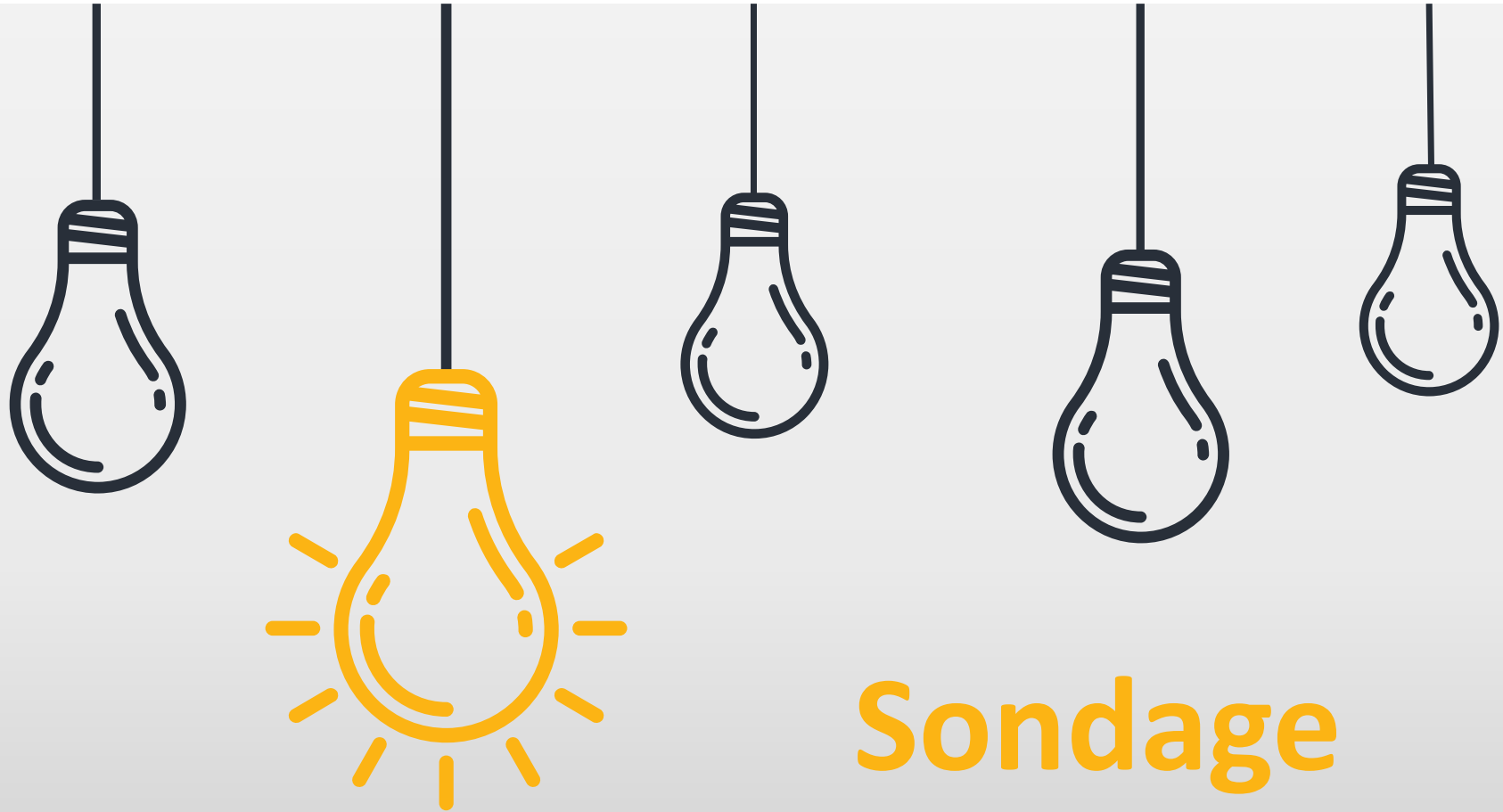
02

Gérer les situations de stress plus individuelles (peur, stress et anxiété...)?

03

Retour d'expériences locales : qu'en disent nos invitées...





Sondage

Quel est votre niveau de bien-être psychosocial à l'heure actuelle ?



01

02

03

Prévenir et encadrer la gestion des risques psychosociaux en période de Covid-19

Vanessa LESCRENIER

Conseiller en prévention

COHEZIO



Au programme...

Vanessa LESCRENIER

- Rappel des acteurs et des procédures
- Typologie des risques rencontrés actuellement
- La question du secret professionnel et de la protection des travailleurs
- Le rôle du service externe de prévention et de protection au travail et retours d'expérience



1. Acteurs de la prévention et procédures relatives aux aspects psychosociaux

Vanessa LESCRENIER

Loi sur le bien-être : points principaux

- Chaque E doit mener une politique BE, basée sur les principes généraux, qui doit être intégrée dans le management global
 - éviter les risques, les supprimer ou les réduire à la source
 - préférer les mesures de protection collectives aux individuelles
 - veiller à la formation et information des travailleurs
- Afin de détecter les risques, chaque E doit disposer d'un SIPP et pour certains aspects, faire appel à un SEPP, chargés de l'évaluation des risques
- Loi 28/02/2014 & A.R. 10/04/2014 : réglementation relative à la prévention des RPS au travail, dont le stress, la violence et le HM/S au travail
 - « La probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu de travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger. »



1. Acteurs de la prévention et procédures relatives aux aspects psychosociaux

Vanessa LESCRENIER

Les acteurs : l'employeur

- responsable du BE au travail
- prend, dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention appropriées pour prévenir RPS au travail
- doit s'assurer d'une réflexion concernant l'éventuelle désignation d'une PC ; que l'entreprise bénéficie des services d'un CPAP (int ou ext) ; que, dans le règlement de travail, soient présentes infos sur procédures et coordonnées PC et CPAP ; présence d'un registre de faits de tiers et que les T soient informés de ces différents éléments



1. Acteurs de la prévention et procédures relatives aux aspects psychosociaux

Vanessa LESCRIENIER

Les acteurs : les travailleurs

- participent positivement à la politique de prévention mise en place
- s'abstiennent de tout acte de violence, HM/S au travail
- s'abstiennent de tout usage abusif de la procédure formelle



1. Acteurs de la prévention et procédures relatives aux aspects psychosociaux

Vanessa LESCRENIER

Les acteurs : CP-SIPP

- rôle renforcé dans prévention des RPS : dans la réalisation de l'analyse et dans le suivi des mesures de prévention.
- accompagnement de tous CP dans politique BE de l'E
- en l'absence de PC, rôle d'information sur les procédures et personnes de contact



1. Acteurs de la prévention et procédures relatives aux aspects psychosociaux

Vanessa LESCRENIER

Les acteurs : CP-MT

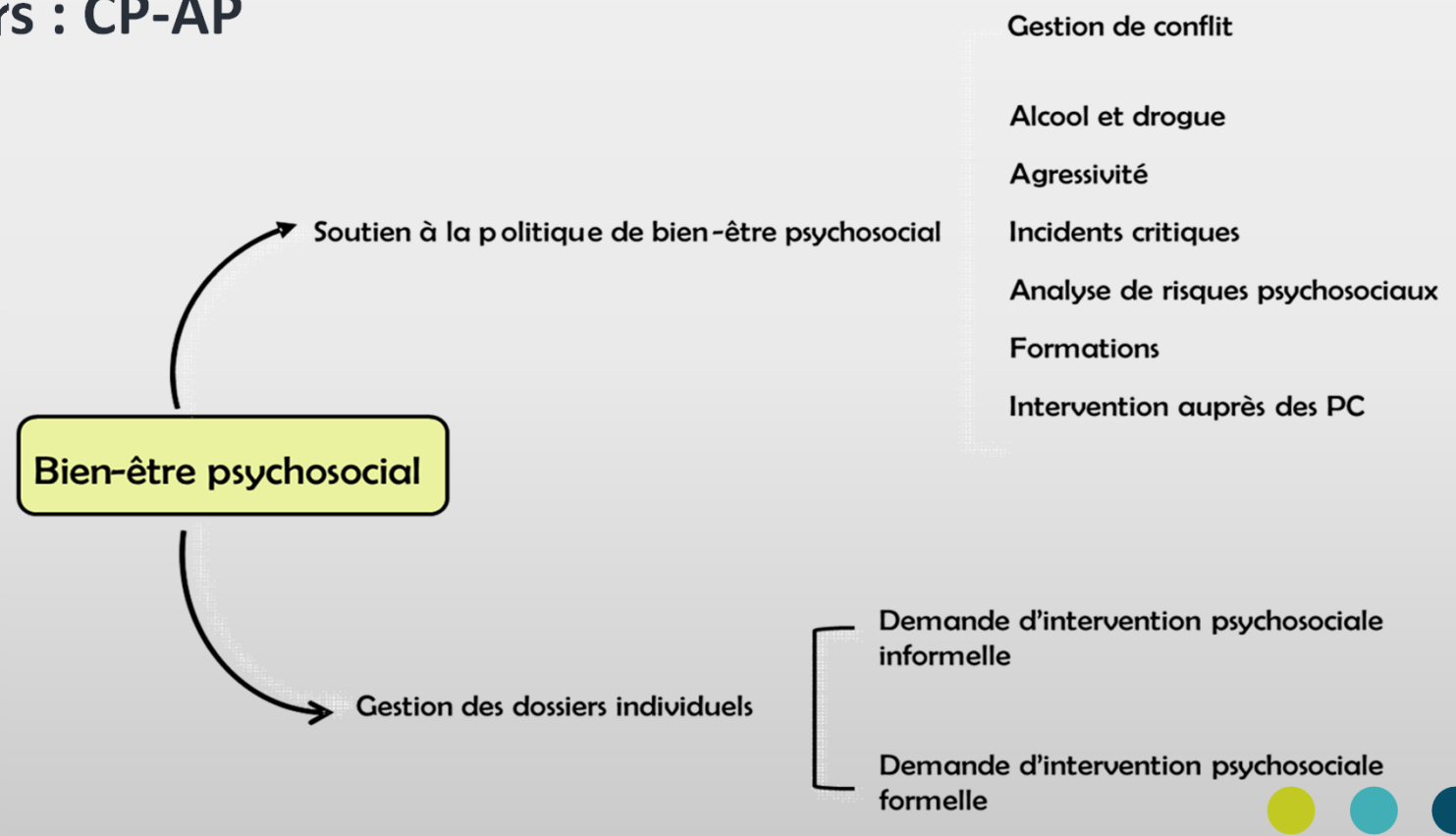
- accent mis sur la collaboration et concertation avec CPAP et E
- transmet au moins 1x/an à E et CPAP (+PC) éléments utiles à l'évaluation des mesures de prévention, résultant des examens médicaux et VLT (données collectives et anonymes)
- en cas de constat d'altération de la santé d'un T, découlant de RPS, informe le T sur possibilité de s'adresser à PC ou CPAP et peut lui-même informer CPAP, sous réserve de l'accord du T, sur mesures d'aménagement des postes de travail et éventuelles possibilités d'une nouvelle affectation



1. Acteurs de la prévention et procédures relatives aux aspects psychosociaux

Vanessa LESCRENIER

Les acteurs : CP-AP



1. Acteurs de la prévention et procédures relatives aux aspects psychosociaux

Vanessa LESCENIER

Les acteurs : PC

- Pas obligatoire, à l'initiative de l'E, après accord préalable de tous les membres représentant les travailleurs au sein du CPPT ou sur demande de ceux-ci

Les acteurs : Comité prévention protection au travail (CPPT)

- renforcement de son rôle dans la prévention des RPS au travail
- compétence générale d'avis préalable sur les RPS
- avis limité aux conséquences que ces composantes pourraient avoir sur BE des T
- au moins un tiers des représentants des T à ce Comité peut demander à l'E d'effectuer ARY d'une situation de travail spécifique



1. Acteurs de la prévention et procédures relatives aux aspects psychosociaux

Vanessa LESCRENIER

Procédures : l'E doit identifier les situations qui peuvent engendrer des RPS

2 types d'analyses

- Générale (a priori) = avant qu'un danger soit détecté
- D'une situation spécifique où un danger est détecté (a posteriori)

Réalisée si demandée par un membre de la LH, ou un tiers au moins de la délégation des T au Comité ou le fonctionnaire chargé de la surveillance (CBE)

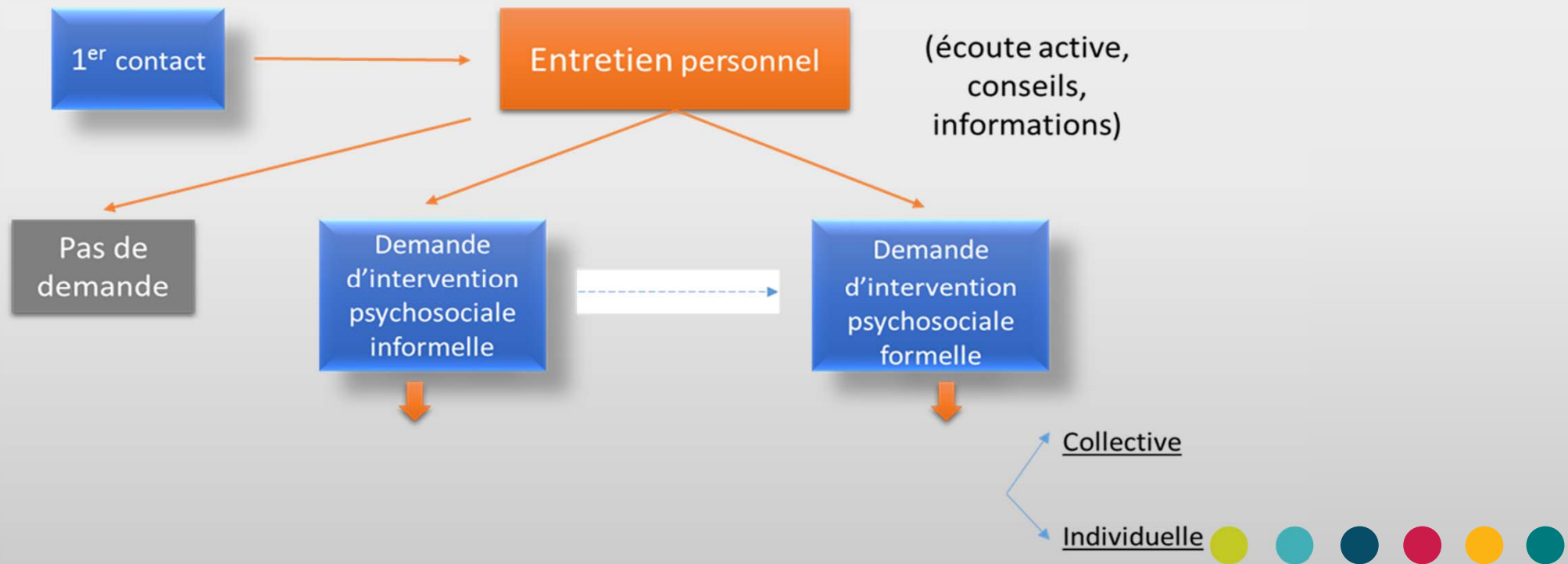
- L'E communique les résultats et sa décision quant aux mesures au demandeur, au CP concerné par les mesures, à toute personne qu'il juge utile



1. Acteurs de la prévention et procédures relatives aux aspects psychosociaux

Vanessa LESCRENIER

Les procédures : demande d'intervention psychosociale



2. Quelques chiffres

Vanessa LESCRENIER

Etude UCL : état de santé mentale

5 jours après début du confinement...

- 52 % en «mal-être psy » (contre 18% en 2018)
- 67 % qd proche vivant sous le même toit atteint - 73 % chez ceux atteints eux-mêmes
- conditions de travail : seuls 17 % estiment qu'elles n'ont pas changé + près de la moitié plus souvent en TT
- 1/3 en arrêt de travail ou perte d'une part de ses revenus (25 % plus de chance de ressentir mal-être psy)

Un mois plus tard...

- 49 % en mal-être psy
- mal-être psy augmente qd contacts et activités diminuent
- changements au niveau du travail (perte d'un emploi, arrêt de l'activité) affectent le plus l'état psychologique



2. Quelques chiffres

Vanessa LESCRENIER

Sciensano

- Personnes qui travaillent plus nombreuses à être préservées d'une dépression que celles dont l'activité professionnelle interrompue
- Importance du soutien social : personnes bénéficiant d'un bon support de la part de leur entourage moins nombreux à souffrir de dépression



3. Typologie des risques rencontrés actuellement dans le monde du travail

Vanessa LESCENIER

RPS au travail = 5 composantes :

- Organisation
- Contenu
- Conditions
- Conditions de vie
- Relations interpersonnelles

De manière générale, les RPS présents avant la crise ont pu être exacerbés par celle-ci.

Il importe donc que l'E et la LH y soient vigilants.



3. Typologie des risques rencontrés actuellement dans le monde du travail

Vanessa LESCRENIER

Le type de RPS dépend du contexte organisationnel (secteur, taille...) ainsi que de la situation des T :

- maintien de l'activité sur le lieu de travail
- en TT
- en partie sur le terrain et en partie en TT

Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail = 4 principaux FRP :

- Protection sécurité physique
- Définir clairement leadership et attentes
- Soutien psy et social
- Participation et influence



3. Typologie des risques rencontrés actuellement dans le monde du travail

Vanessa LESCRENIER

FFPP : premier constat des changements dans le monde du travail

1) Organisation du travail

- TT contraint, parfois improvisé
- Chamboulement process : qui fait quoi ? comment se coordonner ? quel contrôle ? quid partage des documents ? fonctionnement avec fournisseurs/clients modifié ...
- Pour certains, absence de soutien managérial et impression d'être livrés à eux-mêmes
- Autonomie et marges de manœuvre différentes : possibilité d'organiser son travail, de prendre des pauses et de gérer son temps de travail à son gré, possibilité ou non de faire remonter des difficultés ou des idées ...
- Sentiment d'absence de contrôle +/- exacerbé du fait du peu de maîtrise de certains paramètres
- Nécessité de concilier vie privée et pro avec sphères qui se télescopent en permanence



3. Typologie des risques rencontrés actuellement dans le monde du travail

Vanessa LESCENIER

FFPP : premier constat des changements dans le monde du travail

2) Contenu du travail

- Quantité excessive de travail (diminution des effectifs) ou, baisse importante du travail (ennui, culpabilité dans certains cas)
- Interruptions fréquentes des tâches pour une autre («explosion» des appels et courriels, services IT et SIPP débordés)
- Evolution dans les tâches confiées
- Injonctions paradoxales : application des moyens de prévention collective et individuelle et en parallèle, être contraint de travailler sous la pression des autorités
- Exigences émotionnelles liées à l'activité ou qui peut découler de la perte d'un collègue du fait du Covid-19
- Peurs liées à la sécurité, sa propre santé et celle de ses proches
- Dissonance au niveau des valeurs : dilemmes par rapport à qualité du travail, aux csq des actions ou qd valeurs pro ou perso mises sous tension (devoir continuer à travailler sans moyens de protection)



3. Typologie des risques rencontrés actuellement dans le monde du travail

Vanessa LESCENIER

FFPP : premier constat des changements dans le monde du travail

3) Conditions de travail

- Modification horaires
- Insécurité emploi
- Diminution revenus
- Précarité accrue pour certains T
- Modalités et conditions TT dans certains cas peu optimales et droit à la déconnexion inexistant



3. Typologie des risques rencontrés actuellement dans le monde du travail

Vanessa LESCRENIER

FFPP : premier constat des changements dans le monde du travail

4) Conditions de vie au travail

- Sur site, appréhensions à l'idée de fréquenter mêmes lieux que d'autres personnes du fait des risques de contamination
- Mise à disposition matériel et support proposé pour leur utilisation et géré dans l'urgence augmentant le sentiment d'inefficacité des (nouveaux) utilisateurs
- Installation et ergo poste de travail
- Modes et règles d'usage des moyens de communication non balisés



3. Typologie des risques rencontrés actuellement dans le monde du travail

Vanessa LESCRENIER

FFPP : premier constat des changements dans le monde du travail

5) Relations interpersonnelles au travail

- Infos et communication absentes, parcellaires suscitant incompréhensions
- Modalités de collaboration et de coopération à réinventer
- Contacts quasi exclusivement virtuels, modalités de réunions modifiées
- Tensions et incompréhensions naissantes ou renforcées par l'absence de contacts directs
- Rapports entre agents et hiérarchie qui peuvent se dégrader en fonction de la gestion perçue comme +/- adéquate de la crise
- Tensions et frustrations liées au manque de clarté ou d'équité dans répartition du travail, respect des limites des rôles de chacun, façon de travailler...



3. Typologie des risques rencontrés actuellement dans le monde du travail

Vanessa LESCRENIER

RPS rapportés chez Cohezio

- Style de management : manque de soutien, coordination, reconnaissance du travail et de l'effort accompli
- Manque de clarté des directives et objectifs
- Manque de clarté dans répartition des tâches
- Manque de collaboration entre coll : absence de visibilité lié au TT soutenu : qui fait quoi ? comment ? de quelle manière ? quid du suivi des demandes ?
- Communication peu claire : on dit A puis Z ensuite, on repasse à B...
- Manque de participation dans prises de décisions : sentiment que l'E/LH impose directives sans se concerter auprès des T
- Relations : augmentation potentielle des conflits en raison du stress, de la fatigue ou de la communication qui se fait essentiellement par mail et qui entraîne des malentendus
- Sentiment de contrôle LH : vérification scrupuleuse du travail réalisé en TT par manque de confiance par exemple
- Horaires élargis : surcharge, difficulté à gérer son temps, problème de conciliation vie privée-pro



3. Typologie des risques rencontrés actuellement dans le monde du travail

Vanessa LESCENIER

Thématiques fiches Cohezio

- Gestion psychosociale de la crise
- Gestion post-crise : l'après-Covid, comment s'y préparer ?

- Comment gérer son anxiété face à la pandémie?
- Comment rassurer les T qui doivent se rendre sur leur lieu de travail ?
- Que faire lorsqu'un T est diagnostiqué positif au Covid-19 ?
- Comment communiquer par rapport aux Ts infectés ?
- Que faire qd retour au travail d'un T qui a été infecté ?
- Comment limiter et gérer les rumeurs concernant le Covid au sein de l'entreprise ?
- Gérer l'agressivité des clients
- Le non-respect des consignes de sécurité



3. Typologie des risques rencontrés actuellement dans le monde du travail

Vanessa LESCRENIER

Thématiques fiches Cohezio

- TT avec enfants
- La résilience en ces temps de télétravail

- Une politique de deuil en cette période
- Le deuil sur le lieu du travail

- Problématiques privées : quelle position adopter en tant qu'E ?
- Confinement et assuétudes
- Prévention du suicide



3. Typologie des risques rencontrés actuellement dans le monde du travail

Vanessa LESCRIENIER

Thématiques fiches Cohezio

- Comment soutenir les soignants durant une crise ?
- Le BO des intervenants
- Le traumatisme vicariant et la fatigue de compassion
- MRS et fin de vie
- Tri des patients en contexte médical d'urgence



4. La question du secret professionnel et de la protection des travailleurs

Vanessa LESCRENIER

Notions de secret professionnel

- Y est soumise toute personne qui, en raison de son métier ou de sa mission, est tenue de recevoir certaines confidences
- Légalement, cette notion trouve son fondement dans l'article 458 du Code pénal qui énonce deux exceptions :
 - cas où l'on est appelé à témoigner devant un juge
 - cas où la loi oblige (ou permet) expressément la révélation d'un secret
 - y ajouter l'hypothèse où, à défaut d'autre solution, l'on se trouve contraint de révéler un secret afin d'éviter la survenance d'un mal grave et imminent.
- Secret pro partagé : nécessité de collaboration, de coordination et d'articulation entre intervenants tenus également au secret pro
- CPAP/PC
 - Préserve vie privée de toute personne en assurant confidentialité de son intervention. Respect scrupuleux du secret professionnel = aspect minimum de cette obligation.



4. La question du secret professionnel et de la protection des travailleurs

Vanessa LESCRENIER

Actuellement

- Quid d'informer les collègues ayant été en contact avec un mb du personnel infecté ?
 - principe de confidentialité et principe de minimisation des données : un E ne peut pas librement révéler les noms des personnes concernées
 - en vue de prévenir la propagation du virus, l'E peut informer les autres T d'une contamination, sans mentionner l'identité de la (des) personne(s) concernée(s) (éviter la stigmatisation de la personne)
 - le nom de la personne infectée peut être communiqué au CP-MT ou aux autorités compétentes
- Une question déontologique : le système de Tracing
 - contact center traite les données de manière confidentielle



5. Rôle du SEPP et retours d'expérience

Vanessa LESCENIER

Même en temps de crise, le SEPP reste un point de contact pour le BE au travail. E, mb de la LH, personnel des RH, PC et tout mb du personnel peuvent contacter leur SEPP en toute confiance afin de recevoir conseils et soutien dont ils ont besoin dans leur situation professionnelle.

- CP-AP : accompagnement LH dans gestion crise et après-crise - accompagnement psy - gestion PTSD
- CP-MT : accompagnement dans les mesures préventives (hygiène) à mettre en place pour le déconfinement - Testing en MRS
- CP-Ergo: AR - mises en place des consignes de sécurité
- BAO : peer coaching, gestion des émotions via animation de groupe...



5. Rôle du SEPP et retours d'expérience

Vanessa LESCRIENIER

Expériences Cohezio

- T ou proches infectés
- T infectés simultanément dans une petite équipe et en congé de maladie avec LH faisant pression pour qu'ils reviennent vite
- T infectés accompagnés très différemment d'un E à l'autre
- T qui déplorant LH minimise les règles de sécurité et protection
- Personnel MRS suite au décès de résidents, parfois plusieurs sur une courte période
- T avec fermeture d'entreprise
- T « mis sur le côté » suite à une pathologie chronique à risque
- Nb mb LH démunis qui ne savent pas quoi faire pour répondre au mieux aux besoins de leur T
- T se plaignant de devoir travailler dans contexte dangereux (conducteurs TC...)



6. Conclusion

Vanessa LESCRENIER

- La santé physique et mentale étant en jeu, la gestion de cette crise nécessite, à côté des aspects sanitaires, une vigilance accrue au BE, en ce compris ses aspects psychosociaux. Contexte qui constitue un véritable challenge pour les E et la façon de gérer cette crise pourra renforcer ou dégrader les liens.
- Importance de faciliter et d'accompagner chgts qui s'opèrent, de veiller à être dispo, soutenir, rassurer, informer, maintenir le lien, valoriser, se montrer flexible et compréhensif, mettre à dispo des relais (CP, PC, CPAP ...) ...
- Législation 2014 impose aux E d'agir préventivement au niveau RPS. Les organisations sont encouragées à effectuer leur propre évaluation des RPS et à élaborer des directives appropriées.
- Dans votre organisation, quels facteurs sont susceptibles de générer des contraintes ? Bilan relatif à cette crise ?



01

02

03

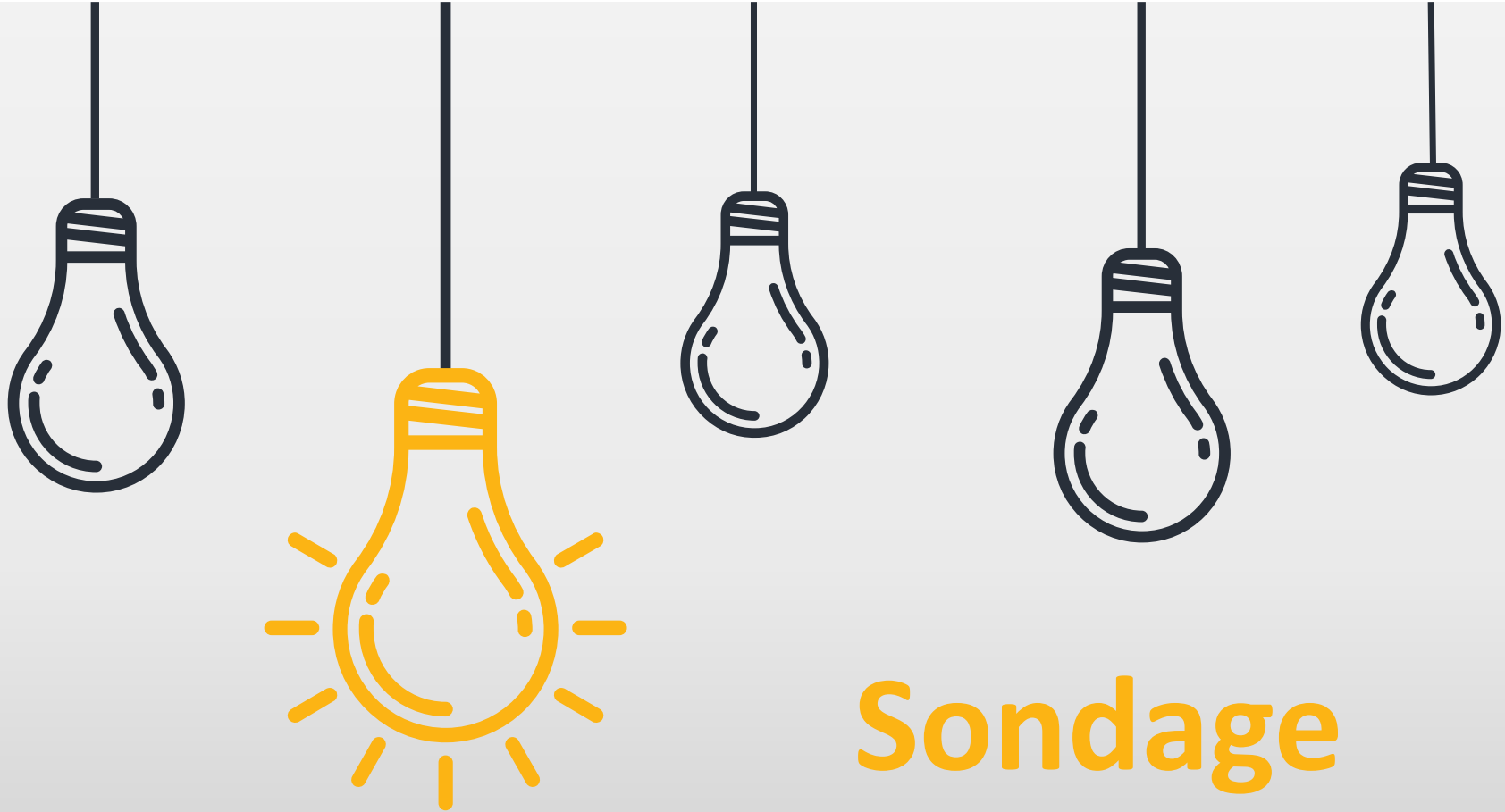
Gérer les situations de stress plus individuelles (peur, stress et anxiété...) en période de Covid-19 ?

Christine HENSEVAL

Psychothérapeute

WELLWAYS





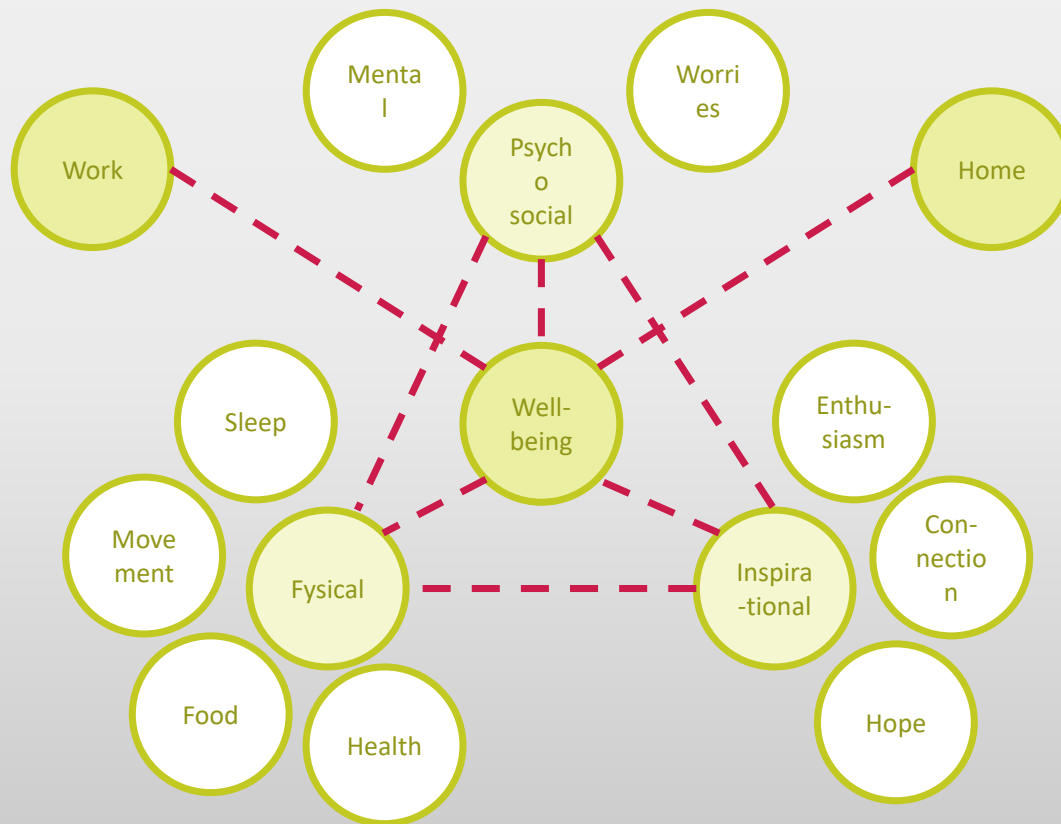
Sondage

Actuellement, êtes-vous personnellement
outillé pour gérer les situations de stress
plus individuelles ?



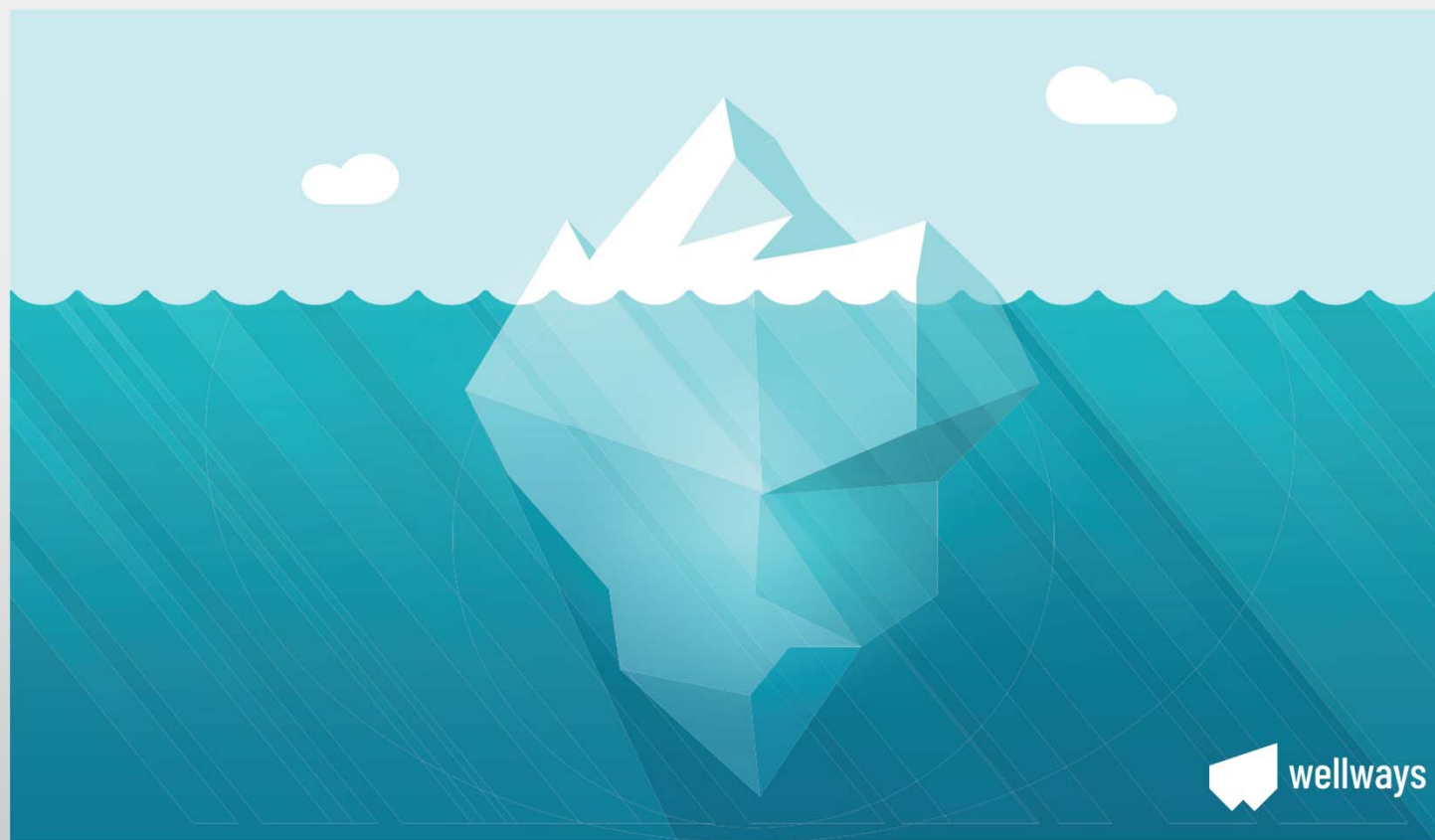
2. Gérer les situations de stress plus individuelles

Christine HENSEVAL



2. Gérer les situations de stress plus individuelles

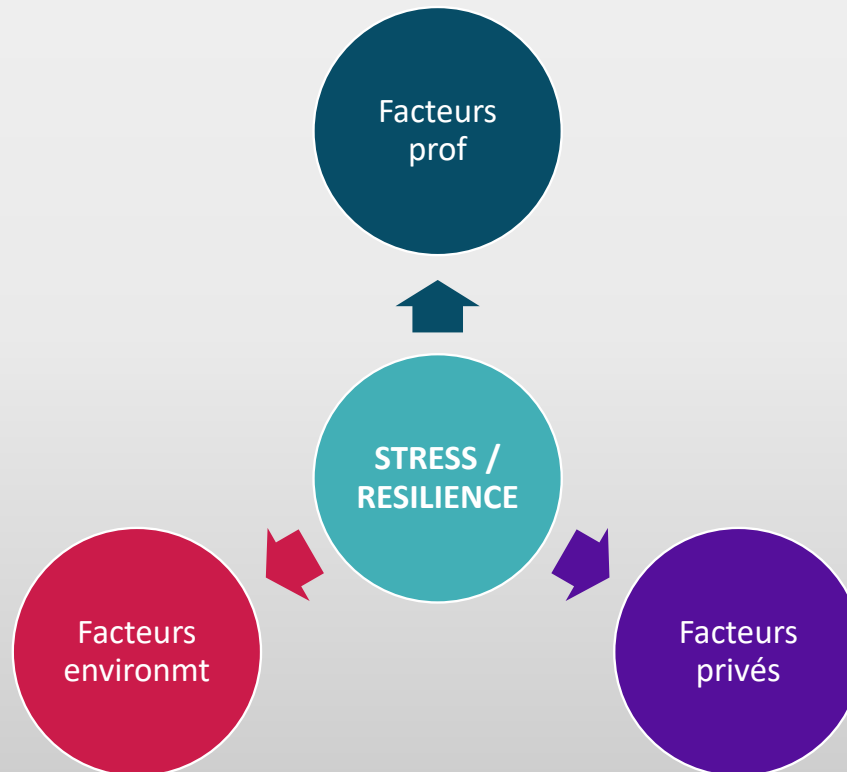
Christine HENSEVAL



2. Gérer les situations de stress plus individuelles

Christine HENSEVAL

39



2. Gérer les situations de stress plus individuelles

40

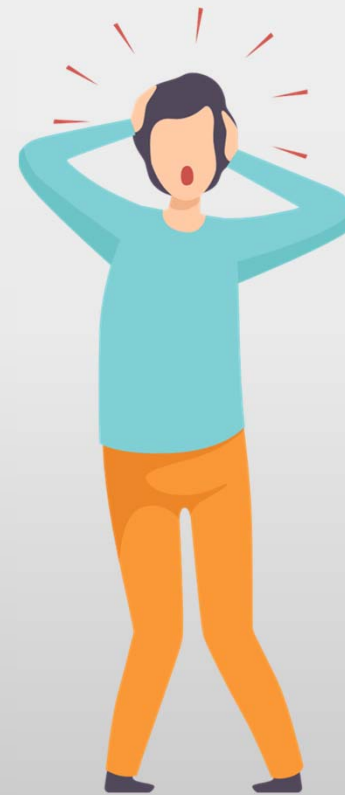
Christine HENSEVAL

Réactions face au danger

La fuite

Le combat

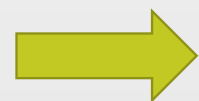
Le figement



2. Gérer les situations de stress plus individuelles

Christine HENSEVAL

Egalité



Equité



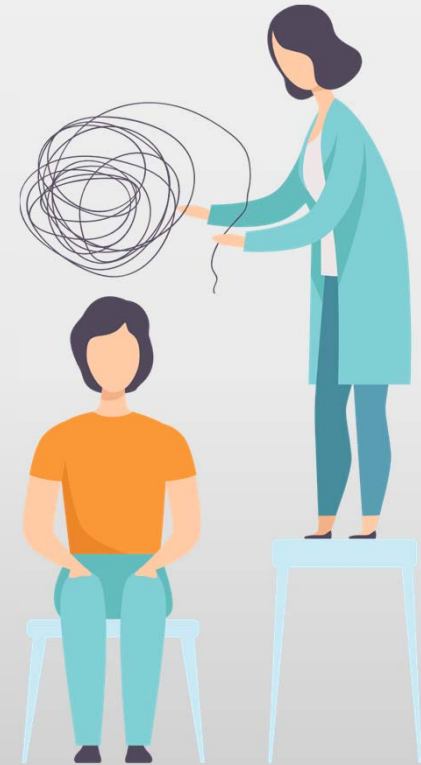
2. Gérer les situations de stress plus individuelles

42

Christine HENSEVAL

Problèmes liés au management

- On fait partie de la situation
- Situation inconnue



01

02

03

Retours d'expérience

Dominique FRANCO

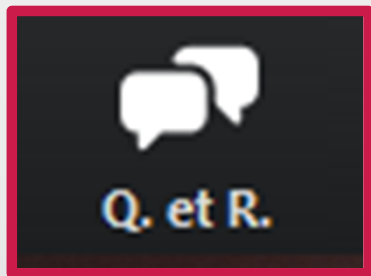
Directrice générale à Seneffe

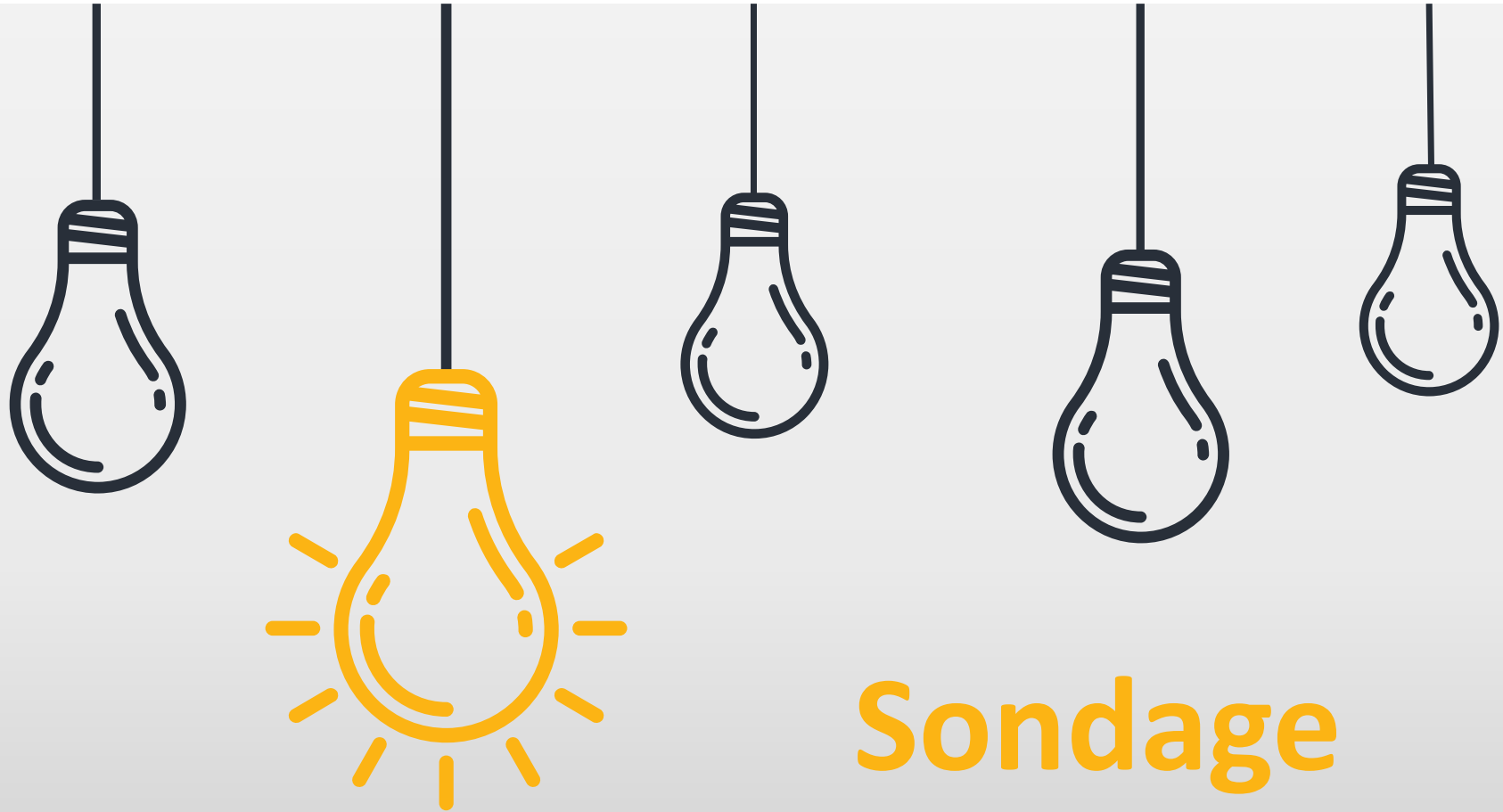
Laura de WERGIFOSSE

Directrice générale au CPAS de Verlaine



Nous répondons à vos questions !





Sondage

Qu'avez-vous pensé de ce webinaire ?



En conclusion et...

pour aller plus loin



Actualités Covid-19 du SPW
<https://interieur.wallonie.be/coronavirus-covid19>



Flash Covid-19 UVCW
<http://uvcw.be/actualites/2,129,1,0,8651.htm>



Nos prochains webinaires
Mobilité, Terres excavées, ...
<http://uvcw.be/espaces/formations/732.cfm>
Replays de l'ensemble de nos webinaires
<http://www.uvcw.be/espaces/formations/922.cfm>



Kits numériques
Des modules en ligne pour comprendre le fonctionnement et les enjeux de votre commune
<http://uvcw.be/espaces/formations/920.cfm>



Espace Personnel / GRH
Rassemble documents, questions - et réponses -, modèles et autres informations utiles pour les pouvoirs locaux en matière de personnel et de GRH - <http://uvcw.be/espaces/personnel/>



Cellule RH de l'UVCW : 081.24.06.78
Isabelle Dugailliez, Conseiller expert - isabelle.dugailliez@uvcw.be
Luigi Mendola, Conseiller expert - luigi.mendola@uvcw.be
Sylvie Smoos, Conseiller expert - sylvie.smoos@uvcw.be
Tanya Sidoras, Conseiller - tanya.sidoras@uvcw.be
Anne Filleul, Secrétaire - anne.filleul@uvcw.be



Fédération des CPAS – Insertion professionnelle :
sip.cpas@uvcw.be
Judith Duchêne, Conseiller – judith.duchene@uvcw.be
Marie Castaigne, Conseiller – marie.castaigne@uvcw.be
Sandrine Xhaufaire, Conseiller – sandrine.xhaufaire@uvcw.be



En conclusion et...

pour aller plus loin



SPW Intérieur et Action sociale Dép. des politiques publiques locales

Direction des Ressources humaines des pouvoirs locaux
Dolores DAIE, Directrice - 081.32.37.43

<https://www.wallonie.be/fr/acteurs-et-institutions/wallonie/departement-des-politiques-publiques-locales/direction-des-ressources-humaines-des-pouvoirs-locaux>



WELLWAYS : <https://www.wellways.be/francais>



SOTRA

Application mobile
dédiée au droit social

www.sotra.be



Guide pratique à l'attention des employeurs

<https://www.sotra.be/pdf/Sotra%20Q&A%20Covid%20Guide%20Pratique.pdf>



En conclusion et...

pour aller plus loin



COHEZIO

- Cohezio : fiches - <https://www.cohezio.be/fr/conseils-de-nos-conseillers-en-preventions-aspects-psychosociaux-en-temps-de-covid-19>
- Cohezio : affiches à télécharger - <https://www.cohezio.be/fr/coronavirus-affiches-utiles-telecharger>
- Cohezio : formation reprendre le travail en toute sécurité - <https://www.cohezio.be/fr/formation-reprise-du-travail-en-toute-securite-en-periode-de-pandemie>
- BAO : <http://www.bao-group.be/>
- Divers liens aide psychosociale - <https://www.info-coronavirus.be/fr/aide-psychosociale/>
- Confidentialité - <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/covid-19-et-traitement-de-donn%C3%A9es-%C3%A0-caract%C3%A8re-personnel-sur-le-lieu-de-travail>

