



Webinaire
Réussissez votre
déconfinement par
la performance
sociale





- Sifra SCHAEFFER

Consultante experte en psychologie
du travail



- Julien JARRY

Consultant expert en Prévention et
Qualité de Vie au Travail



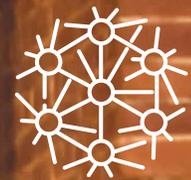


ayming

Déroulement du webinaire

- **Introduction et rappel du contexte** (Julien JARRY)
- **Prévenir le désengagement et accompagner la reprise ou la continuité d'activité**
(Sifra SCHAEFFER et Julien JARRY)
- **Identifier et prévenir les effets psychiques de la crise COVID-19** (Sifra SCHAEFFER)





ayming

Point de situation

27 000 décès en France

12 000 000
De travailleurs salariés au chômage partiel

911 000
entreprises touchées par le chômage partiel

**Construction, Commerces/
artisanat, hôtellerie,
restauration, transport ...**
à l'arrêt complet ou Intensément touchés

24 milliards d'euros
Pour financer le chômage partiel
110 milliards d'euros
Pour soutenir les entreprises
300 milliards d'euros
De garanties de l'Etat

- 8 % de PIB
estimé

Toutes les écoles,
collèges, lycées, universités
fermées depuis le 16 mars

Réduction brutale et non
discutable des **libertés** de
circulation

Bouleversement immédiat
du fonctionnement de la
cellule familiale

Modifications profondes des
modalités **d'organisation du
travail**, sans préparation



Suite au début de déconfinement le
11/05 :
Tâtonnements et **incertitudes**

Volonté politique de garantir la
sécurité sanitaire à l'occasion du
déconfinement :

protéger, tester, isoler

Réouverture très progressive et
hétérogène des écoles, collèges,
lycées

Plan national de déconfinement

Reprise progressive de certains
pans de l'activité économique



○ **Prévenir les risques physiques et psychiques associés au travail avec le COVID-19**

- Disposer d'une synthèse des principales exigences du protocole national de déconfinement pour les entreprises
- Anticiper les effets du retour au travail
- Disposer de méthodes / outils vous permettant de préparer et d'accompagner au mieux le travail avec le COVID-19

○ **Percevoir les principaux effets de la crise sur le psychisme et savoir les détecter**

- Connaître les causes, la nature et les conséquences des effets psychiques de la crise sanitaire
- Disposer de méthodes simples d'identification et d'actions face aux atteintes psychiques

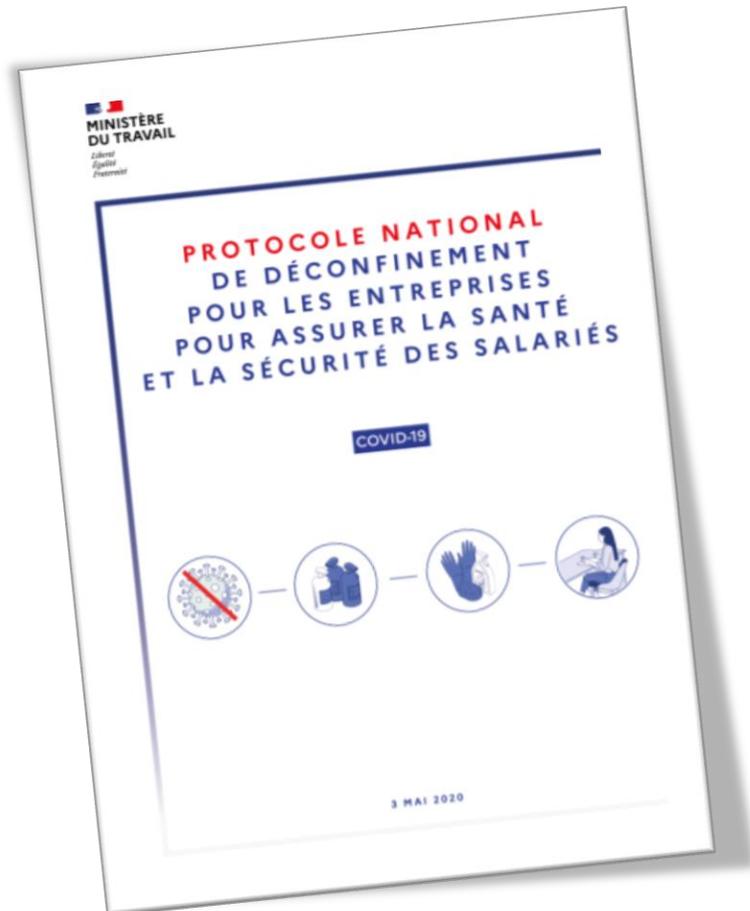




ayming

Informations
utiles sur le
protocole
national de
déconfinement

Protocole national de déconfinement pour les entreprises - 3 mai 2020



- Une vingtaine de pages, 8 parties
- Uniquement orienté « santé et sécurité des salariés »
- Propose les modalités organisationnelles, matérielles accompagnant la reprise
- 5 points essentiels à relever

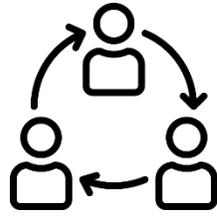


Protocole national de déconfinement pour les entreprises - 3 mai 2020



Nombre maximum
de personnes

Jauge maximale des 4 m2



Gestion des flux

Eviter les contacts



EPI obligatoires

Protéger quand la prévention
est insuffisante



Prise en charge
d'une personne
symptomatique

Isoler, apprécier et agir



Hygiène et
nettoyage

Renforcer le nettoyage
des surfaces et objets
régulièrement touchés



Rôle et missions du (ou des) référent(s) COVID



Coordonner

Le référent CoVid19 a pour rôle **d'adapter et coordonner** les recommandations sanitaires à l'organisation du travail et aux spécificités de l'entreprise

Communiquer

Le référent s'informe et informe sur les mesures de prévention. C'est l'**interlocuteur privilégié** des salariés sur les questions relatives à la prévention du risque sanitaire.



Gérer

C'est le **relais** entre les salariés, les acteurs interne et les professionnels de santé pour gérer les situations de prise en charge des personnes présentant des symptômes.





ayming

Apprendre à
travailler avec
le COVID-19

Quel sera l'état
d'esprit et l'état
physique de mes
collaborateurs à la
reprise?



Un enjeu :
maintenir
l'engagement des
collaborateurs



Composer avec des **facteurs de désengagement** multipliés



Facteurs individuels

- **Peurs** (contagions, volume de travail)
- Nouvelles **habitudes** : télétravail/ chômage
- Nouveaux **équilibres** personnels et familiaux
- Situation **financière** pendant la crise
- Etat **psychique** affecté
- Condition **physique** altérée, perte de rythme



Facteurs collectifs

- Rupture de **dynamique** de travail
- **Relationnel** limité au sein de l'équipe
- **Défiance** ou **jalousie** entre les activités maintenues et les activités stoppées
- **Défiance** vis-à-vis des modes de management d'avant-crise



Facteurs économiques

- **Activité** toujours réduite
- **Chômage** partiel toujours présent
- Incertitudes sur la santé financière de l'entreprise
- Primes, participations et rémunérations variables impactées



Perte de sens, sentiment d'inutilité, perte de motivation
Démotivation des collègues
Baisse de productivité
Absentéisme
Démission/ licenciement



Détecter **les signes de désengagement**

Parle moins ou plus



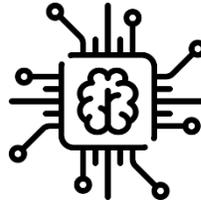
Il n'y a plus rien à dire

Travaille moins



A quoi ça sert ?

Ne se projette pas



A quoi bon...

Ne sait pas et ne peut pas



Ce n'est pas ma faute

Echanges informels



A la machine à café





Profiter de nouveaux **facteurs d'engagement**



Opportunités individuelles

- Une envie de revenir à la normale
- Certaines fonctions valorisées
- Epanouissement dans des nouvelles formes de travail
- Développement de la polyvalence
- Questionnement sur la place du travail



Renforcement du collectif

- Prendre plaisir à retrouver les collègues
- Avoir une meilleure connaissance des uns et des autres
- Tirer les enseignements des nouvelles façons de travailler en développant la créativité
- Conserver les modalités d'échanges basées sur la confiance et la réciprocité
- Capitaliser sur les forces du collectif qui ont été révélées



4 conseils pour renforcer l'engagement



Organiser un contact individuel régulier quelque soit la situation



Prendre de leurs nouvelles, avant toute chose



Avoir une oreille attentive, bienveillante



Apporter des réponses en lien avec ses émotions



Fiche pratique récapitulative :



Objectifs :

Assurer un suivi régulier de l'état physique et psychique des collaborateurs, que ce soit dans la sphère professionnelle ou éventuellement dans la sphère personnelle.



Maintenir le lien

- 1 Définir la périodicité des échanges individuellement
Démarrer chaque échange par la prise de nouvelles personnalisée
- 3 Poser des questions adaptées et prendre le temps d'écouter les réponses
- 4 Détecter les points positifs et sensibles, les faire reformuler
- 5 Apporter si nécessaire (et possible) les réponses aux inquiétudes
- 6 Assurer le suivi de l'échange



Fiche pratique :



Objectifs :

Démontrer au collaborateur qu'il est reconnu en tant que personne, que son travail, son investissement, ses sacrifices sont connus et appréciés.



Reconnaître

La personne

La reconnaissance existentielle

2 Le processus de travail

- La reconnaissance de la pratique de travail
- La reconnaissance de l'investissement

3 Les résultats



Fiche pratique :



« *Aller vers* » ou « *recevoir* »

Objectifs :

Investiguer sur le contenu du message et du discours, ainsi que sur les émotions rattachées.

L'écoute active est basée sur l'analyse du « verbal » et du « non verbal »



Ecoute active

1 Questionnement

Approfondir, clarifier ou obtenir des informations complémentaires, sans être intrusif

2 Reformulation

S'assurer de sa compréhension, avoir un retour et valoriser la parole

3 Synthèse

Résumer ce qui s'est dit, et faire la transition avec la suite





Objectifs :

Être transparent pour limiter la formation de rumeurs ou leur propagation. Gagner la confiance.

Fiche pratique :



Donner de l'information

1 Prévoir un plan de communication

Expliquer les attentes en termes d'engagement et les nouveaux objectifs

2 Communiquer en toute transparence

Sur les pertes financières occasionnées, les enjeux du maintien des emplois, les efforts nécessaires au redressement de l'activité...

3 Donner la possibilité d'échanger

Partager les idées, verbaliser les inquiétudes



Travailler avec le
COVID-19 :
prévenir les
nouveaux risques



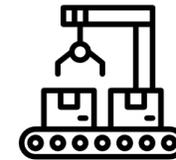
Facteurs de risques lors de la reprise du travail et conséquences



- Réflexes professionnels perdus
- Moins bonne condition physique
- Moins disponible mentalement
- Précipitation
- Changement implicite des priorités
- Consignes de sécurité « oubliées »
- Perception des risques habituels altérée



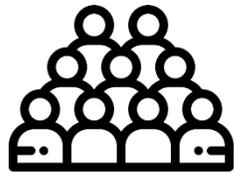
- Effectifs réduits
- Equipes désorganisées
- Cadences modifiées
- Encadrement moins disponible
- Fonctions supports réduites
- Compétences collectives altérées
- Nouveaux produits/méthodes
- Nouvelles règles de distanciation



- Équipements de travail non contrôlés
- Equipements de travail non maintenus
- Nouveaux équipements de protection parfois incompatibles avec l'activité/ les autres EPI



4 conseils pour prévenir les risques



Accueil collectif

Immédiatement



**Entretien individuel
de reprise**

Dans les 3 jours suivants



**Ré-accueil
au poste et
briefings**

Avant la reprise du travail



**Echanges au
poste**

Régulièrement



Fiche pratique :



Objectif :

Faciliter la reconstruction des liens au sein de l'équipe, le sentiment d'appartenance, la solidarité.

Enoncer les objectifs de l'entreprise, la montée en puissance progressive...



Accueil collectif de reprise

- 1 Poser le cadre et expliquer l'objectif de la réunion
- 2 Faire le bilan de la situation
- 3 Prendre des nouvelles de l'équipe
- 4 Communiquer sur la situation de l'entreprise
- 5 Expliquer les dispositifs sanitaires mis en place
- 6 Partager les prochaines étapes

L'ordre peut varier en fonction du contexte (deuil, etc.)



Fiche pratique :



Objectif :

Prendre en compte l'état physique et mental, et les problématiques personnelles du salarié.
Clarifier les attentes, apaiser les craintes.



Entretien individuel de reprise

- 1 Accueillir le salarié
- 2 Prendre des nouvelles / météo du jour
- 3 Evaluer l'état d'esprit du salarié
- 4 Identifier ses difficultés et ses besoins
- 5 Co-construire des solutions
- 6 Planifier un suivi des actions





Objectif :

Encadrer le retour en entreprise sous l'angle de la sécurité au travail, individuellement et collectivement

Fiches pratiques :



Ré-accueil au poste

- 1 Mettre à jour le mode opératoire la fiche de poste si besoin
- 2 Remettre/ faire lire les docs
- 3 Rappeler les points clés et insister sur la sécurité
- 4 Faire reformuler les points clés
- 5 Inciter à poser des questions
- 6 Répondre aux doutes et aux questions
- 7 Vérifier l'application



Briefing à chaque prise de poste

- 1 Toujours démarrer le briefing par les aspects sécurité
- 2 Présenter le bilan et les indicateurs de la veille
- 3 Inciter à remonter les difficultés, les anomalies
Si nécessaire, faire détailler les anomalies constatées, les causes et les conséquences
- 4
- 5 Formuler ou faire formuler les bonnes pratiques attendues
- 6 Prendre en compte les difficultés, les résoudre et y répondre



Fiche pratique :



Objectif :

Illustrer le leadership du manager en matière de santé, de sécurité et de performances : visible, crédible, exemplaire.

S'intéresser au travail réel et apporter des réponses



Echanges au poste

- 1 Informer le salarié de l'échange
- 2 Observer 5 minutes
- 3 Faire identifier les difficultés
- 4 Faire formuler les causes
- 5 Faire proposer les améliorations
- 6 **S'engager mutuellement, fixer les objectifs réciproques**
- 7 Vérifier la résolution





ayming

Les effets psychiques de la crise ?

- Identifier les causes et facteurs de risques : sur-stress, rupture du lien social, sous ou surcharge de travail
- Connaître les affections psychiques associées à la crise du COVID-19 : stress post traumatique, anxiété, dépression, deuil, addictions
- Savoir détecter des signaux faibles et des pathologies installées
- Prévenir les affections psychiques : les leviers du manager



Causes et facteurs de risques psychiques



Causes et facteurs de risques



Les affections
psychiques
associées au
COVID-19



Affection psychique associée au COVID-19

Stress Post Traumatique

Quoi	Facteurs de risques	Conséquences pour le salarié	Prise en charge
<p>Suite à un choc traumatique, le cerveau reste bloqué sur l'évènement, sans que nous en ayons conscience (au lieu de traiter/ « digérer »).</p> <p>Ceci est à l'origine de la pathologie : trouble de stress post-traumatique (TSPT) et d'autres pathologies associées</p>	<p>Une durée de confinement supérieure à 10 jours</p> <p>La maladie ou la confrontation à la maladie</p>	<p>Fatigue émotionnelle, troubles du sommeil, préoccupation permanente concernant l'avenir, peur des autres, altération du jugement, troubles de l'humeur, colère, tendance à l'hypocondrie, lavage des mains fréquent, évitement des foules, flashbacks, attaques de panique, reviviscences et ruminations.</p>	<p>Prise en charge adaptée pour le stress post-traumatique: les TCC, l'EMDR, l'hypnose.</p>



Affection psychique associée au COVID-19



Anxiété et dépression

Quoi	Facteurs de risques	Conséquences pour le salarié	Prise en charge
<p>L'anxiété est une réponse à une menace vague ou inconnue, la dépression est un état de lassitude, de découragement et de tristesse.</p>	<p>La menace d'un nouveau virus dont les spécificités et effets évoluent chaque jour ou presque.</p> <p>Confinement prolongé, chômage partiel...</p>	<p>Physique Maux de tête, tensions dans la nuque, baisse de l'appétit et problèmes gastro-intestinaux, difficultés de sommeil et fatigue</p> <p>Psychologique et émotionnel Inquiétudes, sentiment d'être dépassé par les événements, impuissance, découragement, tristesse, colère, vision négative des événements, tristesse</p> <p>Comportemental Concentration, irritabilité, agressivité, pleurs, isolement, repli sur soi, difficultés de prise de décision, consommation d'alcool/drogues/médicaments</p>	<p>Psychoéducation, TCC, pharmacothérapie</p>



Affection psychique associée au COVID-19



Deuil

Quoi	Déclencheurs	Conséquences pour le salarié	Prise en charge
<p>Processus de « cicatrisation » psychique essentiel, plus ou moins long, pouvant se compliquer ou se bloquer.</p> <p>Certains rituels du deuil sont devenus très difficiles voire impossibles à cause de la pandémie.</p>	<p>Décès de quelqu'un de l'équipe</p> <p>Salarié qui a perdu un proche</p>	<p>Insomnies, épuisement, apathie, irritabilité, perte de repères, comportements autodestructeurs, déni, comportements addictifs...</p>	<p>La souffrance doit être exprimée et entendue</p> <ul style="list-style-type: none">• Accueillir l'équipe• Prendre des nouvelles• Offrir une opportunité de parler du décès• Permettre un exutoire collectif• Mettre du sens• Accepter la perturbation de l'activité normale• Expliquer le double rôle du manager: encadrant et personne



Affection psychique associée au COVID-19



Addictions

Quoi	Déclencheurs	Conséquences pour le salarié	Prise en charge
<ul style="list-style-type: none">• Substances (drogue, alcool, médicaments)• Comportementales (sexuelle, alimentaire, sportive, jeux, achats compulsifs, écrans: réseaux sociaux, jeux vidéos, sites d'information, binge watching...).	<p>Vulnérabilité personnelle, environnement, type de substance</p> <p>Dans ce contexte : confinement prolongé, désœuvrement, angoisses...</p>	<p>Violences conjugales, fatigue, maux de tête, isolement/rupture du lien social, etc.</p>	<p>Approches thérapeutiques:</p> <ul style="list-style-type: none">- Individuelle (psychothérapie de soutien, de la psychodynamique, TCC..)- Familiale- De groupe (groupes d'auto-soutien)- Traitement médicamenteux de sevrage- Substituts



Affections psychiques associées au COVID-19

Stress Post
Traumatique

Anxiété et
dépression

Deuil

Addictions

Conséquences pour l'entreprise

Accidents, erreurs, oublis, difficultés de concentration, tensions relationnelles, perte de sens, baisse de productivité, absentéisme, désengagement,

MAIS

Reprendre le travail peut aussi être très aidant et un soutien précieux.



- Alcool Info Service : <https://www.alcool-info-service.fr> ou en appelant le 0 980 980 930 (appel non surtaxé).
- Tabac Info Service : <https://www.tabac-info-service.fr> ou en appelant le 39 89 (service gratuit + coût de l'appel).
- Drogues Info Service : <https://www.drogues-info-service.fr> ou en appelant le 0 800 23 13 13 (appel gratuit)
- Ligne d'alerte 3919 et la plateforme <https://arretonslesviolences.gouv.fr> (violences domestiques)



Être prêt à détecter
les changements et
les signaux faibles





Détecter les changements et signaux faibles

Détecter les changements	Détecter les signaux faibles
<p data-bbox="359 582 1003 625">Les changements peuvent être :</p> <ul data-bbox="147 682 601 848" style="list-style-type: none">• Nets• Progressifs• Durables• Evolutifs, qui s'aggravent	<p data-bbox="1449 568 2125 611">Les signaux faibles peuvent être :</p> <ul data-bbox="1256 668 1773 876" style="list-style-type: none">• Difficiles à interpréter• Informels• Annonceurs d'événements
<p data-bbox="147 1028 1128 1065">« Un seul signal ne signifie pas qu'il y a une situation à risque »</p> <p data-bbox="147 1122 1217 1248">L'alerte vient de la rupture par rapport à l'état antérieur. Elle est variable en fonction des individus selon son vécu, ces capacités physiques et psychologiques, son éducation et sa vie relationnelle.</p>	<p data-bbox="1256 1008 1462 1045">Exemples :</p> <p data-bbox="1256 1102 2232 1268">présentéisme, dépassement des horaires, sautes d'humeur, sensibilité exacerbée, changement d'habitudes et/ou attitude, isolement, plainte récurrente auprès de tiers, pessimisme, désinvestissement, petites négligences</p>



Les leviers du manager

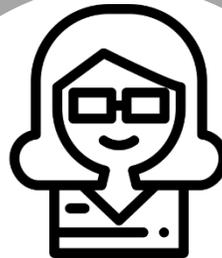


Bonnes pratiques face à des salariés en difficultés :



Restaurer un
temps de parole

Prendre le temps d'examiner la
situation au cas par cas



Alerter

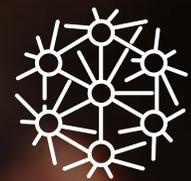
Alerter les personnes compétentes
en cas de danger



Agir, ce n'est pas

Se substituer aux autres
intervenants





ayming



Conclusion



- 1 Faites le point sur votre ressenti, votre vécu, pour vous même
- 2 Temps d'échanges et de partage d'expériences entre managers/ RH
- 3 Revenez aux fondamentaux : soyez exemplaires, fixez des objectifs communs
- 4 Incluez les collaborateurs dans vos réflexions
- 5 Reconnaissez le rôle de chacun, surtout ceux sans activité
- 6 Prenez le temps d'écouter et de soutenir vos collaborateurs pour créer un cadre de travail rassurant
- 7 Informez avec transparence
- 8 Faites ressortir le positif
- 9 Apprenez de cette expérience, écrivez et tirez des conclusions



Nos formations 100% distancielles



**Accompagnement
managérial**



COVID19
Formation
Réfèrent COVID

Nos accompagnements 100 % distanciels



**Création de votre
kit d'information/
formation du
personnel**



**Mise à jour de votre
DU et co-
construction des
plans d'actions**

