



Université Abderrahmane Mira Bejaia

**Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de
Gestion**

Département des Sciences de Gestion

Mémoire de fin de cycle

Pour l'obtention du diplôme de Master

Filière : Sciences de gestion

Option : Management des Ressources Humaines

Thème

La pandémie COVID-19 et son effet sur la santé et bien-être au travail

Réalisé par :

HADDAB Thinhinane
HADDAD Chahinez

Dirigé par :

**BOUDACHE
Souad**

Soutenu devant le jury :

Président :

Examineur :

Rapporteur : BOUDACHE Souad

Promotion : 2020

Remerciements

Merci bien à dieu qui nous a donné la force et le courage pour accomplir ce travail.

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude et nos

Vifs remerciements à : notre promoteur M^{me} BOUDACHE Souad, qui fortement contribué à la réalisation de ce travail. Nous lui témoignons, nos gratitudes et nos reconnaissances, ses précieux conseils, de leurs orientations, leurs encouragements qui nous ont permis de mener à bien ce travail.

A nos parents qui ont longtemps veillés pour notre éducation, et contribuer à notre instruction, nous voilà remerciés pour l'éternité et récompenser pour vos longues souffrances.

A nos enseignants qui ont été les piliers de notre formation et de notre niveau actuel, nous vous adressons nos meilleurs remerciements.

A tous ceux, proches ou ami (e)s, qui ont partagé nos sacrifices, qu'ils acceptent notre sincère reconnaissance.

HADDAB et HADDAD

Dédicace

Je dédie ce travail :

A ma chère mère,

A mon cher père,

*Qui n'ont jamais cessé, de formuler des prières à mon égard, de
me soutenir,*

Et de m'épauler pour que je puisse atteindre mes objectifs,

A mes frères, et mes sœurs,

*Pour leurs soutiens moraux et leurs conseils précieux tout au
long de mes études,*

A mes chers ami(e)s,

Pour leurs aides et support dans les moments difficiles

A mon cher fiancé,

Qui m'a aidé et supporté dans les moments difficiles,

A ma cher binôme,

Pour son entente et sa sympathie,

*A tous les membres de ma famille qui ont participé à ma
réussite de près ou de loin.*

Thínhinane, Chahinez

SIGLES ET ACRONYMES

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

RPS : Risques Psychosociaux

INRS : Institut National de Recherche et de Sécurité

PRA : Plan de Reprise d'Activité

DU : Document Unique

RH : Ressources Humaines

DRH : direction de la Ressources Humaine

TPE : Très Petite Entreprise

PME : Petite ou Moyenne Entreprise

QVT : Qualité de Vie au Travail

ANACT : Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

SOCOTEC : Société de Contrôle Technique et d'Expertise de la construction

Liste des figures

Figure 1 : étape de l'évaluation des facteurs des risques.....	23
Figure 2: Êtes-vous femme ou homme.....	73
Figure 3 Quelle est votre catégorie socioprofessionnelle	74
Figure 4 Les éléments les plus attractifs.....	74
Figure 5 Au sein de votre entreprise disposez-vous de ces espaces suivants.....	75
Figure 6 La satisfaction des moyens mis en place	76
Figure 7 Votre entreprise accorde-t-elle de l'importance au bien-être au travail.....	76
Figure 8 Votre entreprise accorde-t-elle de l'importance au bien-être au travail.....	77
Figure 9 Selon vous, quels sont les risques les plus fréquents en matière de santé et sécurité au travail	78
Figure 10 Parmi les risques soulevés en haut, quels sont les risques professionnels auxquels vous êtes le plus exposés?.....	79
Figure 11 Relativement à ces risques votre entreprise propose-t-elle des mesures de préventions	79
Figure 12 Avez-vous participé à des actions préventives et ou de sensibilisations ? Si oui, lesquelles	80
Figure 13 En cette situation de pandémie liée au covid-19 jugez-vous les efforts consentis par votre entreprise	81
Figure 14 Travaillez-vous majoritairement.....	82
Figure 15 Êtes-vous pleinement intégré dans votre milieu de travail	82
Figure 16 Si oui, votre intégration était facilitée par	83
Figure 17 Comment qualifiez-vous vos relations avec vos pairs	84

Figure 18 En cette période de pandémie liée au covid-19 avez-vous engagé des discussions avec vos collègues.....	84
Figure 19 Si oui, vos discussions tournaient	85

Table des matières

Introduction générale	11
I. Introduction au chapitre I :	16
I.1. Aspects généraux sur le bien-être au travail	16
I.1.1. Définition du bien-être au travail	16
I.1.2. Deux étapes à respecter pour l'approche bien-être au travail :	18
I.1.3. La mise en œuvre de l'approche bien-être au travail :	19
I.1.4. Les risques exposants lors de l'absence du bien-être au travail :	20
I.1.4.1. Les risques psychosociaux	20
I.1.4.1.1. La Prévention des risques psychosociaux	21
I.1.4.1.2. Évaluer les facteurs de risques psychosociaux	22
I.1.4.1.3. Faire réaliser un diagnostic approfondi	24
I.2. Généralités sur la santé au travail	25
I.2.1. Définition de la santé au travail	25
I.2.2. Approche proactive de la santé au travail	26
I.2.3. La médecine au travail	26
I.2.4. Santé et bien-être au travail	27
Conclusion	28
I.3. La pandémie covid-19 en milieu du travail	29
I.3.1. La nature de la pandémie Covid-19	29
I.3.1.1. Définition de la pandémie Covid-19	30
I.3.1.1.1. Qu'est-ce qu'une pandémie ?	30
I.3.1.1.2. Qu'est-ce que la COVID-19 ?	30
I.3.2. La pandémie et l'entreprise	31
I.3.2.1. La préparation de la reprise d'activité	31

I.3.2.2. Plan de reprise d'activité	33
I.3.2.2.1 : Préparation de la reprise	34
I.3.2.2.2 : Mise en œuvre du plan	34
I.3.2.2.3 : Modalités d'accès au PRA	35
I.3.2.3 : Éviter la transmission du COVID-19	36
I.3.2.4 : Analyse préalable des activités de l'entreprise :	38
I.3.2.5 : Principes généraux d'organisation	38
I.3.3. : La prévention du Covid-19	40
I.3.3.1 : Aspects sanitaires de la reprise d'activité.....	41
I.3.3.2 : équipement de protection individuelle	44
I.3.3.2.1 Mettre à la disposition des salariés les produits et	44
Conclusion.....	45
II. Introduction au chapitre II	47
II.1. Définitions des relations de travail et leurs importances	48
II.1.1. Définition des relations de travail :.....	48
II.1.1.1 : les relations de travail en temps du COVID-19.....	49
II.1.1.2 : l'importance des relations au travail	50
II.2. Les parties prenantes dans les relations au travail.....	52
II.2.1 Ce qu'est une partie prenante?	53
II.2.1.1 : Objectifs des lignes guides.....	54
II.2.1.2 : Comment communiquer et garder le lien avec les collaborateurs et les clients dans cette période de crise et de confinement :	55
II.3. La qualité des relations de travail et la santé et le bien-être au travail.....	56
II.3.1. La qualité de vie au travail	56

II.3.1.1 : Les 6 facteurs clés de la Qualité de vie au travail	57
II.3.1.2 : Quelles différences avec le bien-être au travail ?	58
II.3.1.3 : Bien-être au travail et QVT : quels enjeux pour l'entreprise ?	58
II.3.2: Bien-être et qualité de vie au travail après le COVID-19	60
II.3.2.1 : Bien-être et QVT les nouveaux enjeux des entreprises.....	60
II.3.2.2 : La distanciation sociale un frein à la QVT ?	60
II.3.2.3 : Bien-être et QVT en télétravail	61
Conclusion.....	61
III. Introduction au chapitre III	64
III.1. Présentation de l'entreprise et des mesures sanitaires prises dans la crise du COVID 19	65
III.1.1 : Présentation du groupe SOCOTEC :	65
III.1.1.1 : Les atouts du groupe SOCOTEC :	65
III.2.2: Présentation de l'organisme d'accueil :.....	66
III.1.2.1: SOCOTEC en bref	66
III.1.2.2: Activités.....	66
III.1.2.3: Clients	66
III.1.2.4: Marchés prioritaires	66
III.1.2.5: Mission et positionnement.....	67
III.1.2.6: Ambition et atouts	67
III.1.2.7: Valeurs	67
III.2.3: Sécurité et santé des travailleurs : les obligations générales de l'employeur et sa responsabilité :	70
III.2. Analyse et traitement des données	72

III.2.1: L'échantillon et déroulement de l'enquête :.....	72
III.2.2: Bien être et sécurité au travail au sein de l'entreprise :.....	73
III.2.2.1: Profil des répondants.....	73
III.2.2.2: La catégorie socioprofessionnelle :.....	74
III.2.2.3: Les éléments attractifs pour le bien être des employés :.....	74
III.2.2.4: Les moyens mises en place par l'entreprise pour la détente des employées et leur avis sur :.....	75
III.2.2.5: La satisfaction des moyens mis en place :	76
III.2.2.6: Les meilleurs éléments qui contribuent au bien-être au travail	76
III.2.3 : les relations au travail au sein de l'entreprise SOCOTEC CONSTRUCTION...	81
III.3. Analyse et traitement des données (Questionnaire adressé au DRH)	85
III.3.1 : La pandémie COVID-19 et son effet sur la santé et les relations au travail :	85
III.3.2 : Les objectifs de l'entreprise avec la pandémie :.....	87
Conclusion.....	92
Conclusion générale.....	93
Bibliographie	95
Résumés	99

Introduction générale

Le travail est un moyen de subvention et de satisfaction des besoins. Il permet à chacun d'évaluer et de gagner sa vie, il est à l'origine des liens sociaux et occupe une place non négligeable au quotidien. La place de travail ne cesse de s'accroître, ce qui a poussé les chercheurs dans différents domaines à étudier l'environnement et les conditions dans lesquelles les salariés exercent leurs professions. Dans ce contexte, « la sociologie place le travail au centre de nombreuses investigations dans la mesure, où avec la famille, il constitue un univers structurel par une grande majorité d'acteur d'une société ».

Au début de la révolution industrielle, les travailleurs étaient soumis à un environnement du travail caractérisé par l'intensité des nuisances qui varient en fonction du travail effectué, de l'outil et des machines utilisées. Ces nuisances (vapeur, poussière, bruit, froid, vibration, charge, stress, posture...) ont des influences néfastes sur la santé des travailleurs (maladies, diminution de la motivation, insatisfaction au travail) conduisant à l'absentéisme et à l'augmentation des risques d'accidents et mettent la santé des travailleurs en danger du moment qu'ils risquent de perdre leurs vies à chaque moment.

Cette mauvaise situation a conduit les travailleurs à revendiquer de meilleures conditions de travail (Salaire, horaires de travail, congé, hygiène et sécurité). Aujourd'hui, les actions d'amélioration des conditions de travail ne sont plus considérées comme une fin en elles-mêmes, ils sont davantage envisagés comme mesures d'accompagnement à la restriction d'activité ou l'introduction de nouvelles technologies.

Les conditions de travail désignent d'une manière générale l'environnement dans lequel les employés vivent leurs lieux de travail, il est tenu compte de la pénibilité et des risques propres à l'activité et à compte du cadre rationnel dans lequel évolue le salarié, statut professionnel, durée de travail...etc.

Dans ce sens, les conditions du travail jouent un rôle important dans l'augmentation de la production et le rendement de l'entreprise ainsi que celui des salariés. Le rendement représente le rapport entre ce que produit quelque chose et ce qu'elle consomme. C'est aussi le rapport entre les résultats obtenus par une tâche et le temps qui lui est attribué.

En lien avec la loi sur la santé et la sécurité au travail, les entreprises ont l'obligation de veiller par les mesures concrètes à la santé et la sécurité de leurs employés, pour mieux éliminer toute source de danger pour la santé et la sécurité et l'intégrité physique des employés, et adopter l'environnement de travail de ces derniers et leurs caractéristiques physiques en sensibilisant le personnel à maintenir l'aménagement des lieux conformes aux règles de santé et de sécurité et à veiller à la propreté .

Cela ne se passe pas inaperçu au sein de l'entreprise parce que les accidents de travail provoquent des pertes financières au niveau de la prise en charge. Des victimes et les effets immédiats sur processus de la production (dysfonctionnement). Tout en incluant les préoccupations d'ordre moral qui visent l'humanisation du travail lui-même.

L'hygiène et les conditions du travail sont des notions récentes puisqu'elles sont apparues au 19^{ème} siècle avec le développement industriel). Ces notions changent à mesure que le progrès technique modifie les charges de travail, leur répartition et leur relation sociale qu'elles servent aussi à limiter les effets nuisibles des activités humaines sur l'homme lui-même et son environnement. Les conditions de travail regroupent plusieurs paramètres : physiques, matériels et moraux, c'est un ensemble indissociable qui pèse sur la santé et la sécurité des salariés et aussi celui de l'entreprise puisque cette dernière dépend de l'état de son personnel.

Les entreprises doivent donner tant d'importance aux conditions de travail, puisque la performance de l'entreprise repose essentiellement sur la performance des employés. Malgré les entreprises ont les mêmes technologies et les personnes qualifiées mais les conditions de travail sont différentes y compris les résultats car chacune a sa propre gestion et stratégie ainsi les buts visés.

En raison de la pandémie mondiale de Covid-19, la majorité de l'humanité est appelée à pratiquer une forme de confinement et fait face à la réduction de ses libertés individuelles. En lien avec le milieu professionnel, la situation sanitaire actuelle a forcé les entreprises à s'engager dans des mesures sanitaires particulières afin de préserver

l'activité mais surtout la santé et le bien être des employés tout en maintenant les relations de travail.

En effet, en à peine 3 mois, le virus a totalement bouleversé le quotidien de millions de salariés : les trois quarts d'entre eux (74%) estiment qu'il y aura un avant et un après COVID-19 dans l'organisation de leur entreprise. L'IFOP a réalisé une enquête pour WITTYFIT et SIACI SAINT HONORE afin de recueillir l'avis de plus de 1 000 salariés sur la crise et l'après-confinement. Ainsi, l'engagement et le bien-être des collaborateurs constitueront une clé fondamentale de la performance des entreprises.

C'est en raison de ces circonstances lié à la pandémie internationale, que nous avons choisi d'investir nos efforts de recherche sur la question liée au COVID 19, la santé et le bien-être au travail mais aussi les relations liées. Nous avons choisi l'entreprise SOCOTEC CONSTRUCTION afin de réaliser travail de fin d'étude. Cette entreprise est une filiale du groupe SOCOTEC spécialisé dans le conseil en maîtrise des risques et en amélioration des performances.

Le Groupe compte 200 000 clients. Il est présent dans 26 pays, avec plus de 150 implantations en France, 32 centres de formation et il bénéficie de plus de 250 reconnaissances externes (accréditations Cofrac, agréments, certifications, qualifications). Prestataire de services aux entreprises et collectivités, le groupe SOCOTEC est un acteur des TIC (Testing, Inspection, Certification) leader dans les secteurs Construction et Infrastructures. Garant de l'intégrité et de la performance des actifs ainsi que de la sécurité des personnes, il accompagne ses clients tout au long du cycle de vie de leurs projets.

Dans le présent travail nous tenterons de répondre à la question fondamentale qui va structurer notre travail de recherche, et qui est la suivante : Quels sont les effets de la pandémie COVID-19 sur la santé et les relations au travail ? De cette question principale se décline deux sous questions notamment :

Comment les salariés vivent ils cette pandémie au travail ?

Comment réagit l'entreprise face à ce fléau en matière de santé et bien-être au travail ?

Étant donné que notre travail s'inscrit dans le contexte actuel, nous ne pouvons émettre des hypothèses, néanmoins afin de répondre à nos nous l'avons structuré en trois chapitres :

Le premier chapitre aborde des aspects théoriques sur la santé et le bien-être au travail notamment en situation de COVID 19 ; le deuxième quant à lui s'est intéressé à aborder les relations au travail et particulièrement dans le contexte de COVID 19.

Le troisième et dernier chapitre, a pour objet de répondre à notre questionnement. La démarche poursuivie étant qualitative et repose sur une enquête menée à distance c'est-à-dire administration des questionnaires par Email aux salariées de l'entreprise SOCOTEC CONSTRUCTION, et un entretien en ligne avec le DRH de la dite entreprise.

Chapitre I

Généralités sur le bien-être et la santé au travail

I. Introduction au chapitre I :

Dans une étude de l'Insee (1997) menée auprès de 6000 personnes, le travail arrive en deuxième position comme condition du bonheur après la santé mais avant la famille, l'argent et l'amour. Le travail est considéré comme une condition essentielle au bonheur. C'est un facteur d'épanouissement, de reconnaissance sociale, d'émancipation et d'ouverture aux autres. Cependant en cas de crise il faut s'adapter à une nouvelle situation qui demande de mettre en place de nouvelles habitudes et de rester à l'écoute de son bien-être psychologique. Aujourd'hui, beaucoup d'entre nous doivent travailler à distance et à plein temps, prendre soin de proches en bas âge ou plus âgés pendant les heures de travail. Bien que, se sentir coincés ou isolés, être séparés de ses proches ou avoir peu d'options pour pratiquer une activité physique régulière et entretenir des liens sociaux sont des situations vécues des personnes actives. Dans ces cas, maintenir un équilibre vie travail et famille nécessite des leviers pour accompagner les salariés d'où le bien-être et la santé au travail. Dans ce présent chapitre, nous allons nous attarder dans la première section, sur les aspects généraux du bien-être au travail. Dans un deuxième temps sur la santé au travail et enfin nous sur la pandémie COVID-19 en milieu de travail.

I.1. Aspects généraux sur le bien-être au travail

I.1.1. Définition du bien-être au travail

Est un concept englobant, de portée plus large que les notions de santé physique et mentale. Elle fait référence à un sentiment général de satisfaction et d'épanouissement dans et par le travail qui dépasse l'absence d'atteinte à la santé¹. C'est quoi le bien-être au travail ? Le bien-être des travailleurs peut être traduit comme un état d'esprit global et subjectif. Il correspond notamment à des facteurs identifiables qui ont une influence certaine sur la qualité de vie des salariés au sein de l'entreprise. Le bien-être au travail définition OMS est un état d'esprit traduit par une harmonie entre les compétences, les attentes et les aspirations du travailleur d'un côté, et les contraintes et les possibilités de

¹ *l'inrs.2018*

l'environnement de travail de l'autre. Toujours dans le cadre du bien-être au travail définition OMS, les facteurs les plus importants s'avèrent être la sécurité ainsi que l'hygiène des locaux, la protection de la santé des employés, les conséquences physiques et psychosociales des attributions de tâches des salariés, et enfin, le design et l'esthétisme de l'espace de travail. Avec ces détails, se poser la question "c'est quoi le bien-être au travail" n'a plus raison d'être.

En effet, de grands courants de recherche se sont consacrés à la compréhension du bien-être psychologique global, mais le bien-être psychologique au travail s'est vu accorder très peu d'attention. Dagenais-Desmarais précise que « puisqu'il a souvent été présenté comme un trait stable à travers les domaines de vie, le bien-être a plutôt été étudié jusqu'à ce jour comme un construit générique, et non pas comme un construit rattaché à un domaine de vie spécifique tel que le travail. »

Selon Dagenais-Desmarais (2010), seul trois modèles tentent de conceptualiser le bien-être psychologique au travail :

- Un modèle heuristique de la santé organisationnelle, conçoit bien-être psychologique au travail comme étant un amalgame de moral, de détresse et de satisfaction au travail ;
- Un autre courant conceptualise quant à lui le bien-être psychologique au travail en termes affectifs, à travers cinq continuums : anxiété-confort, dépression-plaisir, ennui-enthousiasme, fatigue-vigueur, colère-placidité ;
- Enfin, un autre courant décrit le bien-être au travail comme étant une notion incluant à la fois les symptômes médicaux physiques et psychologiques au travail, les expériences de vie générales (bonheur, satisfaction dans la vie,) et les expériences reliées au travail (satisfaction au travail, attachement au travail,)².

² Dagenais-Desmarais, *Du bien-être psychologique au travail, Fondements théoriques, conceptualisation et instrumentation du construit*, Thèse présentée à la Faculté des études supérieures et postdoctorales, Département de psychologie, Faculté des arts et des sciences, université de Québec CANADA.

Or, du fait que ces définitions intègrent à la fois des composantes positives et négatives, elles s'apparentent plus à la définition de la santé psychologique qui est reconnu comme englobant plus l'absence de détresse psychologique, atteignant un seuil clinique ou non, que la présence de bien-être psychologique.

Malgré le manque de précision sur le concept de bien-être psychologique au travail, nous pouvons néanmoins tenter d'articuler la notion avec celle du bien-être en général.

Il est facile d'admettre que le bien-être général d'une personne puise son origine dans les différentes sphères d'activité de sa vie, comme la famille, les amis, les activités sportives et le travail. Ce dernier représente donc une source d'influence parmi d'autres sur le bien-être général.

Il se définit donc comme l'ensemble des facteurs concernant les conditions dans lesquelles un travail est effectué. Tout employeur a l'obligation légale de garantir et promouvoir le bien-être de son personnel là où il exerce son métier. Il doit veiller à optimiser ses conditions de travail, assurer sa sécurité, veiller à sa bonne santé, combattre les risques d'accidents.

La notion de bien-être au travail regroupe : la sécurité au travail, la protection de la santé du travailleur, la charge psychosociale occasionnée par le travail (stress), l'hygiène du lieu de travail, le travail (stress), l'ergonomie, l'embellissement des lieux de travail, et les mesures prises par l'entreprise matière d'environnement.

Le concept de bien-être est aujourd'hui un moyen de dépasser certaines difficultés au travail caractérisé par une recherche constante d'amélioration de la productivité et avec de plus en plus exigences vis-à-vis des salariés.

I.1.2. Deux étapes à respecter pour l'approche bien-être au travail :

L'approche bien-être au travail vise à développer dans l'entreprise une conception de l'efficacité et de la performance qui soit soucieuse de la santé des salariés et favorise leur motivation et leur implication dans le travail. La mise en œuvre d'une politique de bien-être peut ainsi contribuer à l'épanouissement professionnel des salariés mais aussi à

l'amélioration de l'ambiance de travail au sein des équipes et au renforcement du climat de respect et d'écoute. Elle contribue aussi à prévenir les risques psychosociaux, en amont des manifestations aiguës de stress, de violence ou d'épuisement.

- **Étape 1 :**

La première étape consiste à recueillir les points de vue des salariés sur les situations de travail problématiques, sources de tensions.

- **Etape2 :**

Cette étape implique d'échanger sur ces situations avec l'ensemble des acteurs concernés – dont les décideurs – à l'occasion d'un débat orienté vers la recherche de solutions organisationnelles.

En effet, c'est de demander l'avis de chaque salarié sur la situation donnée pour collecter un maximum d'information sur cette dernière. C'est de poser des questions : comment ça s'est commencé ? quelle est vraiment la raison de ces problèmes ? par exemple mettre une boîte à idées : qui une boîte fermée là où les collaborateurs donnent leurs avis en anonymes. Dans la deuxième étape c'est après avoir vu l'avis des collaborateurs, ces derniers commenceront à discuter des soucis dès le début pour bien trouver des solutions qui mettront fin à ces problèmes et en sortir gagnant gagnant³.

I.1.3. La mise en œuvre de l'approche bien-être au travail :

La mise en œuvre de l'approche bien-être au travail est une succession de deux principales démarches :

- **Démarche1 :**

Elle est construite autour du questionnaire dénommé SATIN pour les moyennes et grandes entreprises. Basé sur une analyse exhaustive des facteurs de RPS, et des outils d'analyses également fournis permettent de générer de manière simple des graphiques

³ INRS 2020

de résultats qui serviront de base à des réunions d'échange visant à faire évoluer les conditions de travail pour un collectif, un site, une entreprise.

SATIN :

Est un outil d'investigation des conditions de travail et de la santé (santé somatique, stress, risques psychosociaux, évaluation de l'environnement de travail). Il a été conçu pour s'insérer dans le cadre d'une politique de promotion du bien-être au travail et de prévention des risques psychosociaux. Il permet d'effectuer un diagnostic et aide à la mise en place d'une intervention⁴.

- **Démarche2 :**

Une démarche d'intervention bien-être pour les petites entreprises (< à 50 salariés). Elle privilégie une action rapide axée sur la construction de solutions. Elle s'adresse à des intervenants (psychologue, ergonomes, ...) ayant des compétences dans la conduite d'entretiens individuels et de groupes, et dans l'animation de discussions collectives⁵.

La première démarche qui s'appuie sur le questionnaire SATIN impose de donner des garanties sur l'anonymat, ce qui est difficile avec des effectifs faibles, c'est pourquoi elle est mieux adaptée à des entreprises de plus de 50 personnes.

Réciproquement la deuxième démarche bien-être proposée est plus adaptée pour les entreprises de moins de 50 salariés, effectif au-delà duquel une approche qualitative est plus difficile à conduire.

I.1.4. Les risques exposants lors de l'absence du bien-être au travail :

I.1.4.1. Les risques psychosociaux

Ils sont souvent imbriqués. Ils ont des origines communes. Ces risques peuvent interagir entre eux : ainsi le stress au travail peut favoriser l'apparition de violences entre les salariés qui, à leur tour, augmentent le stress dans l'entreprise.

⁴ INRS 2020

⁵ Inrs,2019

Ils ont également des spécificités (en termes de facteurs de risque, de réglementation...) qu'il convient de prendre en compte dans un objectif de prévention.

Ces RPS correspondent à des situations de travail où sont présents :

Du stress : déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ;

Des violences internes commises au sein de l'entreprise par des salariés : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes ou entre des équipes ;

Des violences externes commises sur des salariés par des personnes externes à l'entreprise (insultes, menaces, agressions...). Ce sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail.

Signes des RPS : le salarié fait toujours face aux RPS qui le rend :

- Nerveux, irritables, angoissé, agressif et triste.
- Être moins efficace, avoir des troubles de mémoire.
- Avoir des soucis de santé : maux de tête des douleurs musculaires et articulaires et des insomnies.
- Ressentir le besoin de consommer des produits ou des médicaments pour tenir le coup (café, tabac, alcool, drogue...).

I.1.4.1.1. La Prévention des risques psychosociaux

Les RPS nécessite la mise en place des modes d'organisation qui soient favorables à la santé physique et mentale des salariés : travail en équipe, utilisation des compétences des salariés, marges de manœuvre suffisantes, participation des salariés aux décisions les concernant...

- **Démarche de prévention collective des risques psychosociaux :**

La démarche de prévention collective des RPS peut suivre des méthodologies différentes, selon la taille de l'entreprise (et donc ses ressources), selon qu'elle se situe en amont,

dans une démarche d'évaluation a priori des risques, selon au contraire qu'elle souhaite agir suite à un événement grave, selon la qualité du dialogue social, selon qu'elle aborde l'ensemble des risques psychosociaux ou au contraire une problématique particulière comme par exemple le harcèlement moral ou les violences externes. Néanmoins, quelques soient ces méthodologies de prévention collective, elles ont des points communs qui conditionnent le bon déroulement de la démarche :

- ✓ L'engagement de la direction à mener une démarche complète (incluant le plan d'actions).
- ✓ L'existence préalable d'une culture de santé et sécurité au travail dans l'entreprise.
- ✓ L'implication des représentants du personnel.
- ✓ La participation des salariés, de l'encadrement et une information régulière auprès de ceux-ci.
- ✓ Le respect des personnes et notamment la protection de leur parole.
- ✓ La mise en place d'un groupe de travail (groupe projet dédié) dont la taille, les contours, les missions et la dénomination varieront selon l'effectif de l'entreprise et la méthodologie particulière engagée. Toutefois, il doit à minima inclure un ou des salariés volontaires, représentatifs de l'ensemble des salariés concernés, un ou des représentants du personnel, l'employeur ou un représentant de la direction et le service de santé au travail. La constitution de ce groupe se fait en concertation avec les élus du personnel.

Dans les situations dégradées, avec un retentissement avéré sur la santé des salariés, des mesures préalables de soutien aux salariés en souffrance doivent être mises en œuvre.

I.1.4.1.2. Évaluer les facteurs de risques psychosociaux

Il s'agit d'identifier et d'évaluer les facteurs de risques psychosociaux dans le cadre de la démarche d'évaluation des risques professionnels qui incombe à l'employeur. Elle comporte un certain nombre d'étapes.



Figure 1 : étape de l'évaluation des facteurs des risques

- ✓ La première étape consiste à préparer la démarche : impliquer les acteurs ayant participé à l'évaluation des autres risques professionnels, collecter des données et des indicateurs sur les RPS, définir le périmètre des unités de travail les plus appropriées.
- ✓ La seconde étape porte sur l'évaluation des facteurs de risques psychosociaux proprement dite : inventorier les facteurs de RPS dans les unités de travail, analyser les conditions d'exposition des salariés à ces facteurs de risques, transcrire cette évaluation dans le document unique d'évaluation des risques professionnels.
- ✓ La troisième étape correspond à la définition du plan d'actions : proposer des actions d'amélioration, prioriser et planifier ces actions, reporter ces actions de prévention dans le document unique d'évaluation des risques professionnels, définir les moyens nécessaires à la réalisation du plan d'actions.
L'étape suivante est la mise en œuvre du plan d'actions.
- ✓ La dernière étape, qui permet de boucler de façon itérative avec la première, est la réévaluation des facteurs de risques psychosociaux : suivre l'évolution des indicateurs pris en compte lors de la 1ère étape, réévaluer les facteurs de risques et l'exposition des salariés, actualiser le document unique d'évaluation des risques professionnels, réexaminer le plan d'action précédent. L'évaluation et le réajustement du plan d'actions peuvent tenir compte des résultats (avec des

mesures avant/après) mais également des moyens mis en œuvre (en notant les écarts entre les prévisions et la réalité) et des événements intercurrents qui peuvent impacter le déroulement de la démarche ou les résultats.

Une démarche de prévention collective (ou globale) doit permettre d'évaluer précisément le niveau de risques, d'en identifier les sources et de mettre en place un plan d'actions. Une telle démarche permet une prévention efficace et durable⁶.

- Exemples d'actions dans le cadre d'une démarche de prévention des risques psychosociaux

- ✓ Adapter le travail demandé aux capacités et aux ressources des salariés
- ✓ Organiser le travail pour le rendre stimulant
- ✓ Définir clairement les rôles et les responsabilités de chacun
- ✓ Donner la possibilité aux salariés de participer aux actions de changements qui affecteront leur travail
- ✓ Améliorer la communication sur la stratégie de l'entreprise et réduire les incertitudes
- ✓ Faciliter les échanges et le dialogue entre tous les acteurs de l'entreprise

En cas de risques de violences externes, de harcèlement ou de burnout, des mesures complémentaires sont à adopter (par exemple, aménagement des locaux pour lutter contre le risque d'agression, définition d'un cadre de prise en charge des violences internes...)⁷.

I.1.4.1.3. Faire réaliser un diagnostic approfondi

Il peut arriver que selon la complexité, la gravité des situations présentes dans l'entreprise ou en raison d'un dialogue social dégradé, il soit difficile pour l'entreprise d'agir seule pour repérer les facteurs de risque et les groupes de salariés les plus exposés. Dans ce cas de figure, il peut être utile pour elle de recourir à des ressources externes

⁶ L'inrs,2020.

⁷ L'inrs,2019.

(organismes publics de prévention, services de santé au travail, cabinets conseils). Ces ressources l'aideront à analyser finement les sources des difficultés rencontrées par les salariés en lien avec le travail. Différentes méthodes et outils de diagnostic peuvent être utilisés : observation de l'activité et des conditions de travail, entretiens individuels ou de groupe, questionnaires...

Une fois le diagnostic réalisé (avec l'implication du groupe projet), celui-ci fait l'objet d'une restitution aux différents acteurs de l'entreprise. C'est une étape délicate : elle peut révéler des dysfonctionnements qui font l'objet de déni, faire apparaître des écarts importants entre les hypothèses de départ et les résultats, etc. Les ressources externes pourront formuler des pistes d'action à prendre en charge par l'entreprise.

Le recours à des compétences externes doit néanmoins rester ponctuel et limité à des circonstances particulières.

Le bien-être est en effet, une situation de gagnant-gagnant pour l'employeur et l'employé. Pour les salariés, éprouver un sentiment de bien-être au travail est sans aucun doute positif. Il en est de même pour les organisations : le fait d'avoir des collaborateurs avec un degré élevé de bien-être apporte de nombreux bénéfices dont une performance accrue, un absentéisme réduit, des frais médicaux moindres ne sont que peu d'exemples.

I.2. Généralités sur la santé au travail

1 sur 4, c'est le quota de salariés qui considèrent en 2014 que leur travail représente un danger pour leur santé ou leur sécurité. La santé au travail est donc un concept bien présent qui préoccupe à la fois les salariés et les chefs d'entreprise.

I.2.1. Définition de la santé au travail

La santé au travail est une approche globale en termes de santé qui vise toutes les personnes dans un lieu de travail et l'organisation dans son ensemble. Elle s'applique à

une grande variété d'aspects touchant aux conditions physiques et psychosociales, à l'environnement ou même aux pratiques en matière de santé⁸.

Selon OMS : « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en l'absence de maladie ou d'infirmité ».

C'est donc une démarche interdisciplinaire, associant employés et employeurs, dans le but de créer un lieu de travail favorable à la santé et notamment de lutter contre le harcèlement au travail et contre la « discrimination salariale selon l'état de santé » Elle se manifeste notamment par :

- La mise en place de programmes de bien-être au travail ;
- L'association des problèmes de santé avec les facteurs environnementaux du salarié;
- La recherche de solutions techniques destinées à améliorer la sécurité au travail.

I.2.2. Approche proactive de la santé au travail

L'approche bien-être au travail vise à développer dans l'entreprise une conception de l'efficacité et de la performance qui soit soucieuse de la santé des salariés et favorise leur motivation et leur implication dans le travail. La mise en œuvre d'une politique de bien-être peut ainsi contribuer à l'épanouissement professionnel des salariés mais aussi à l'amélioration de l'ambiance de travail au sein des équipes et au renforcement du climat de respect et d'écoute. Elle contribue aussi à prévenir les risques psychosociaux, en amont des manifestations aiguës de stress, de violence ou d'épuisement⁹.

I.2.3. La médecine au travail

La médecine du travail est une spécialité médicale qui a pour but d'éviter toute altération ou dégradation de la santé des travailleurs, du fait de leur travail. Il s'agit ainsi :

- de surveiller les conditions d'hygiène sur le lieu de travail ;

⁸ *l'oms, 2014*

⁹ *Inrs, 2019*

- de prévenir les risques ;
- mais aussi de suivre l'état de santé des travailleurs¹⁰.

Notons que le médecin du travail joue aussi le rôle de conseiller pour l'employeur et les employés.

I.2.4. Santé et bien-être au travail

Plusieurs pays du monde mettent en avant le bien-être au niveau de leurs institutions de prévention, voire de leur législation. Certaines lois ont été promulguées c'est le cas de la loi belge en matière de prévention de promotion de la santé au travail qui s'appelle désormais loi sur le bien-être¹¹ et que bon nombre d'organismes Scandinaves et britanniques ont adopté des intitulés proches.

En France, les préoccupations en matière de recherches s'étendent au risque toxicologique au bien-être physique et psychologique.

Les premières manifestations de l'intention de l'INRS¹² de se positionner sur ce champ remontent à une fiche préparatoire de son Programme à Moyen terme, rédigée en janvier 2001 et intitulée « : Le bien-être physique et psychologique au travail : approche organisationnelle de la santé au travail ». Elle contenait en substance plusieurs éléments soulignant les intérêts pour l'Institution Prévention d'un positionnement articulé autour de cette notion¹³ : « Elle est plus proactive, elle intègre la question de la souffrance morale tout en réduisant le caractère polémique, elle éloigne d'une conception assurancière de la prévention, elle apporte des éléments de réponse à la sensibilité de l'opinion publique relative à la santé au travail.

¹⁰ PROFIL MÉDECIN. <http://www.profilmedecin.fr/contenu/chiffres-cles-medecin-du-travail/>

¹¹ Promulguée en 1996, cette loi élargit la prévention des maladies et accidents dans le sens d'une prise en compte d'un ensemble plus large d'éléments en rapport avec la santé physique et mentale au travail, en particulier les risques psychosociaux, l'ergonomie

¹² L'INRS : est un organisme français de référence dans les domaines de la santé au travail et de la prévention des risques professionnels (accidents du travail, maladies **)

¹³ Programme à Moyen Terme de l'INRS. Phase 1. N/HT-010. Le titre de cette fiche était Le bien-être physique et psychologique au travail : approche organisationnelle de la santé au travail

Il est clair en effet que cette sensibilité dépasse le cadre des maladies et accidents dont le caractère professionnel est reconnu et porte sur des dimensions touchant au bien-être, à la souffrance morale, aux interactions entre la vie professionnelle et la vie en dehors de l'entreprise. » Plus loin, le lien avec les risques psychosociaux étaient présentés: « L'importance accordée à des thèmes comme le harcèlement moral, la souffrance au travail, le stress, laisse penser que réinsérer la prévention AT/MP dans une problématique plus large telle que le bien-être au travail peut être de nature à faciliter la mobilisation des acteurs dans l'entreprise comme sur un plan plus Large. Ce qui est espéré par ce biais est de construire plus facilement des synergies avec d'autres préoccupations de l'entreprise (la motivation, les attitudes face aux Changements...). » C'est d'ailleurs un des points mis en avant par la Fondation Européenne pour l'Amélioration des Conditions de Vie et de Travail dans un rapport récent sur les nouvelles approches pour la santé au travail.

Conclusion

Pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs, l'employeur doit retranscrire et mettre à jour dans un "document unique" les résultats de l'évaluation des risques pour leur santé et leur sécurité, les facteurs de risques professionnels, les mesures et moyens de prévention.

I.3. La pandémie covid-19 en milieu du travail

- **S'arrêter pour réfléchir**¹⁴

Jour 0, lundi 16 mars

148 morts à l'hôpital en France

6633 cas sévères recensés en France

Plus de 7000 morts dans le monde*

S'il n'était meurtrier, ce virus me serait sympathique. En quelques semaines, il vient de réussir ce que des décennies de lutte syndicale, de confrontations électorales et de publications scientifiques n'ont pas permis : les marchés financiers sont en perdition, les magasins remplis d'inutile sont fermés, les industries produisent et polluent moins, les stades ne résonnent plus des acclamations de joueurs multimillionnaires, les divertissements qui divertissent de l'essentiel sont empêchés, le temps peut se dilater et les humains¹⁵ réinvestissent le champ de nos préoccupations. Le monde ancien est bâillonné, son modèle économique et social mis sur la sellette. Production, exploitation, compétition, innovation, bénéfices : soudain une langue ancienne.

Le propre d'un virus pathogène est d'enrayer le fonctionnement d'un corps qui se mouvait jusque-là sans s'interroger sur lui-même, inconscient de la mécanique complexe garante de sa vitalité. Le SARS-CoV-2 ne se contente pas de détruire les cellules d'individus humains pour se répliquer, tuant une partie de ses hôtes au passage. En se déployant dans le monde entier avec rapidité et agressivité, il en a parasité le corps économicopolitique et l'a mis provisoirement à terre.

I.3.1. La nature de la pandémie Covid-19

Nous avons été pris par surprise, c'est indiscutable. Nous n'étions pas préparés, c'est prouvé. Pourtant, nous avons été prévenus, nous savions ce qui pourrait arriver. Mais il

¹⁴ AYMERIC GARON, *La revanche de la nature*, page édition brochée 17 juin 2020

¹⁵ *Idem page*

n'est pire ignorant que celui qui ne veut pas savoir. Il s'agit de « L'émergence d'une maladie respiratoire humaine hautement transmissible et pour laquelle il n'y aurait pas de contre-mesure adéquate pourrait déclencher une pandémie mondiale.

Au début de l'année 2020, peut-être avant, un virus de la famille bien connue des coronavirus, habituellement peu graves, est apparu en Chine, et s'est propagé de façon foudroyante au rythme du mouvement brownien qui est la marque de notre époque. Pour la première fois dans l'histoire, tous les êtres humains ont eu peur, plus précisément ont eu peur de la même menace en même temps et partout dans le monde.

L'annulation, dès mi-février, du Mobile World Congress, pour la première fois depuis le début des années 1990, a frappé de stupéfaction le monde numérique. Michel Foucault l'avait écrit : « Les épidémies pulvérisent nos rêves de maîtrise absolue. »¹⁶

I.3.1.1. Définition de la pandémie Covid-19¹⁷

I.3.1.1.1 Qu'est-ce qu'une pandémie ?

Selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), on parle de pandémie en cas de propagation mondiale d'une nouvelle maladie. A ce jour 188 pays et territoires du monde sont touchés (sur 198 reconnus par l'ONU). L'épidémie de coronavirus est devenue une pandémie le 11 mars comme annoncé par l'OMS ce même jour, dépassant la barre des 100 pays infectés dans toutes les zones du globe. La grande majorité de la population n'étant pas immunisée contre ce nouveau virus, son impact et sa gravité sont potentiellement plus élevés que dans le cas d'un virus déjà connu. En juin, alors que plusieurs pays ont entamé leur déconfinement, l'OMS s'inquiète de l'accélération de la pandémie dans le monde, notamment aux Etats-Unis et en Amérique Latine.

I.3.1.1.2 Qu'est-ce que la COVID-19¹⁸ ?

Le Covid-19 une maladie infectieuse causée par le dernier coronavirus qui a été découvert. Ce nouveau virus et cette maladie étaient inconnus avant l'apparition de la

¹⁶ CPI Brodard et Taupin, France, juin 2020, Edition Fayard

¹⁷ Article "**Qu'est-ce qu'une pandémie ?**", 2010, Site de l'OMS

¹⁸ Pages du site Web de l'OMS sur la COVID-19 : <https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

flambée à Wuhan (Chine) en décembre 2019. Le COVID-19 est maintenant pandémique et touche de nombreux pays dans le monde.

C'est également une maladie respiratoire pouvant être mortelle chez les patients fragilisés par l'âge ou une autre maladie chronique. Elle se transmet par contact rapproché avec des personnes infectées. La maladie pourrait aussi être transmise par des patients asymptomatiques mais les données scientifiques manquent pour en attester avec certitude.

La pandémie Covid-19 qui a stupéfié la planète est un avertissement. Et c'est peut-être le dernier : nous sommes allés trop loin dans la destruction des écosystèmes et la maltraitance animale.

Cette revanche de la nature sonne le glas du monde d'hier, dominé par la surconsommation aveugle et l'exploitation immorale du vivant

I.3.2. La pandémie et l'entreprise

Depuis le 11 mai 2020, la population mondiale est entrée dans une phase de déconfinement qui signe un premier pas vers la reprise de l'activité économique. Pour autant, le retour à "la vie d'avant" ne s'effectuera pas avant longtemps et cette crise impactera durablement le fonctionnement des entreprises. Selon les spécialistes les mois à venir seront décisifs et les organisations doivent dès à présent définir et mettre en œuvre des actions pour reprendre leurs activités dans les meilleures conditions, limiter la contagion et replacer les collaborateurs dans un cadre de travail serein. Les faiblesses et fragilités révélées par la crise doivent être rapidement traitées et la relance de l'activité est l'opportunité pour toute entreprise de conduire des changements stratégiques et tactiques à inscrire dans la durée

I.3.2.1. La préparation de la reprise d'activité

La préparation de la reprise d'activité doit intégrer plusieurs préoccupations, dont les exigences interagissent et peuvent parfois être en apparence contradiction : le produit ou

service fourni au client, l'optimisation des moyens humains et matériels de l'entreprise et, au premier lieu, la protection de la santé et des conditions de travail des salariés.

✓ **Mesures barrières et communication**

La priorité pour assurer un redémarrage viable est de mettre en place des mesures barrières claires et une communication forte autour de ces mesures. Il est extrêmement important de faire comprendre que ces mesures barrières doivent perdurer tant que l'immunité n'est pas atteinte au niveau mondial soit par un vaccin soit, naturellement. Ces mesures sont celles que nous connaissons bien : maintenir une distance physique de 1 à 2 mètres ; porter des masques pour protéger son environnement ; se laver les mains très régulièrement, désinfecter les objets touchés, Des moyens adaptés (télétravail, limitation des déplacements) et à informer les salariés.

Il est essentiel de communiquer à l'ensemble des collaborateurs sur le fait que le port du masque vise à protéger la communauté et pas tant à se protéger soi-même. Il s'agit de faire passer le message que nous sommes tous des soignants et de donner du sens aux mesures prises. L'employeur doit par ailleurs veiller à l'adaptation constante de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances.

Responsable de la santé et de la sécurité de ses salariés, l'employeur doit mettre en œuvre, pour l'élaboration de son plan de reprise, une démarche d'évaluation et de prévention des risques pour éviter qu'un salarié malade contamine ses collègues ou que les salariés de l'entreprise soient contaminés dans l'exercice de leurs fonctions. A ce titre, il doit procéder à l'évaluation des risques professionnels en tenant compte des modalités de contamination et de la notion de contact étroit. Il doit par la suite, au regard de ses résultats.

Cette nouvelle évaluation ainsi que les nouvelles modalités d'organisation du travail doivent être retranscrites dans le document unique d'évaluation des risques qui doit être actualisé pour tenir compte des changements de circonstances et d'organisation du travail. Les mesures de prévention qui découlent de l'actualisation du document unique d'évaluation des risques doivent être enfin portées à la connaissance des salariés selon

des modalités adaptées afin de permettre leur pleine application. Cette démarche est conduite en lien avec les instances représentatives du personnel (CSE, CSSCT...) ainsi que le service de santé au travail.

Les salariés, pour leur part, doivent mettre en œuvre tous les moyens afin de préserver leur santé et leur sécurité ainsi que celles d'autrui. A ce titre, ils doivent informer leur employeur en cas de suspicion de contact avec le virus, notamment s'ils ont été en contact proche avec des personnes présentant des symptômes grippaux, sur leur lieu de travail ou à l'extérieur.

La création d'une cellule COVID, ainsi que la nomination d'un référent COVID pourront être envisagées pour la mise en place et le suivi de la reprise d'activité dans les plus grandes entreprises, mais avec précautions, en raison des risques de confusion induits par les recouvrements probables entre ces nouvelles instances et celles qui sont déjà en place.

L'encadrement de proximité sera un rouage essentiel de la mise en œuvre de l'adaptation des modalités de travail pour la reprise ; à ce titre, il est souhaitable de l'associer le plus en amont possible aux réflexions.

I.3.2.2. Plan de reprise d'activité

Dans le contexte particulier de la reprise des activités de certaines entreprises et du retour progressif sur leur site des salariés, l'employeur doit élaborer un Plan de reprise d'activités (PRA).

A la différence du document unique (DU), le PRA ne résulte pas d'une obligation réglementaire, mais est simplement recommandé au regard de son utilité. Celui-ci est établi en premier lieu par rapport au risque de transmission du COVID-19 et prend en compte l'ensemble des risques professionnels liés à la reprise et aux mesures COVID-19.

I.3.2.2.1 : Préparation de la reprise

MAÎTRISER LES RISQUES SANITAIRES LIES AU COVID¹⁹

- Minimiser les risques de contamination du personnel
- Rassurer les salariés et obtenir leur adhésion à la reprise d'activité
- Retrouver au plus vite une production la moins dégradée possible voire nominale

Cette partie comprend l'analyse préalable des activités, et un plan prévisionnel de redémarrage des activités interrompues pendant le confinement. Les activités en lien avec l'extérieur (partenaires, clients, fournisseurs) sont intégrées.

- L'évaluation des risques COVID-19 pour l'ensemble des situations de travail permet de définir les mesures de prévention adaptées.
- Les principes de communication sont établis : messages, destinataires, contenus, supports ...
- Les ressources nécessaires et les compétences disponibles sont analysées. Les questions de l'absentéisme et des aspects sanitaires sont abordées en lien avec le service de santé au travail.

I.3.2.2.2 : Mise en œuvre du plan

Les différentes dispositions matérielles et organisationnelles de prévention des risques COVID sont explicitées.

- Les dispositifs de repérage de cas de contamination et leur traitement sont précisés.
- Les dispositions relatives au déploiement de la formation et de l'information sont explicitées.

¹⁹ Santé et sécurité au travail ; <http://www.inrs.fr/risques/covid19-prevention-entreprise/ce-qu-il-faut-retenir.html>

I.3.2.2.3 : Modalités d'accès au PRA

Afin de faciliter l'accès au PRA par chaque salarié, celui-ci peut être annexé au document unique d'évaluation des risques dans l'entreprise. Si le PRA est élaboré sous format électronique et consultable sur le site intranet de l'entreprise²⁰, il pourra être mis en ligne et consultable au même endroit.

1. Assistance globale à l'élaboration d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA)

- Avant sa mise en œuvre (préconisations techniques, bonnes pratiques de l'industrie, définitions de standards, formation du personnel)
 - Pendant son déploiement (adaptation aux circonstances évolutives, contrôle d'application)
 - Et à plus long terme, dans l'adaptation de votre entreprise (Plan de Continuité d'Activité).
 - Notre accompagnement comporte les étapes suivantes :
 - Définition des objectifs, du planning et de l'organisation générale
 - Définition des standards spécifiques (par ex. nouveaux flux logistiques en usine, installation de barrières sur les postes de travail, points de mise à disposition de gel et EPI spécifiques tels que masques)
 - Formalisation et communication des standards
 - Vérification et contrôle
- #### **2. Contrôle périodique de la contamination de surface (Coronavirus et flore totale) :**

Pour évaluer la présence résiduelle en Coronavirus sur les surfaces et évaluer l'efficacité de la désinfection

3. Formation / information des salariés :

E-learning Prévention Covid, accueil des salariés sur site (ateliers hygiène des mains, port du masque ...)

²⁰ Santé et sécurité au travail ; <http://www.inrs.fr/risques/covid19-prevention-entreprise/ce-qu-il-faut-retenir.html>

4. Audit de la bonne application des dispositions de prévention avec remise possible d'une attestation Bureau Veritas.

L'employeur devra en tout état de cause veiller à communiquer et à informer les salariés sur les modalités d'accès, le contenu des mesures temporaires mises en place et leurs modalités de mise en œuvre, afin que chacun y accède facilement.

Suivi et retour d'expérience

- Les modalités de suivi du déploiement du plan de reprise (acteurs, outils, le cas échéant indicateurs) et la transmission des éléments de ce suivi vers les représentants du personnel (CSE, CSST) sont explicitées. Il en est de même pour les retours d'expérience de terrain.

I.3.2.3 : Éviter la transmission du COVID-19²¹

Le SRAS CoV2 se transmet entre les individus par les postillons (éternuements, toux). On considère que les contacts étroits avec une personne infectée sont nécessaires pour transmettre la maladie : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre lors d'une toux, d'un éternuement ou une discussion en l'absence de mesures de protection. Un des autres vecteurs privilégiés de la transmission du virus est le contact de mains non lavées avec le visage. C'est donc pourquoi les gestes barrières et les mesures de distanciation sociale sont indispensables pour se protéger de la maladie.

Le principe de la distanciation sociale est le respect des distances minimales (au moins 1 à 2 mètres de chaque côté)²² permettant d'éviter une contamination respiratoire et manu portée par gouttelettes. Ce principe doit être respecté en entreprise dans les espaces communs intérieurs et extérieurs du bâtiment. Le télétravail doit être privilégié autant que possible.

²¹<http://www.inrs.fr/risques/covid19-prevention-entreprise/ce-qu-il-faut-retenir.html#:~:text=Eviter%20la%20transmission%20du%20COVID%2D19&text=On%20consid%C3%A8re%20que%20les%20contacts,absence%20de%20mesures%20de%20protection.>

²² <http://www.inrs.fr/risques/covid19-prevention-entreprise/ce-qu-il-faut-retenir.html#:~:text=Eviter%20la%20transmission%20du%20COVID%2D19&text=On%20consid%C3%A8re%20que%20les%20contacts,absence%20de%20mesures%20de%20protection.>

Comme pour toute maladie infectieuse, il est essentiel de respecter les mesures habituelles d'hygiène, notamment :

- Se laver fréquemment les mains avec du savon ou les désinfecter régulièrement avec une solution hydroalcoolique ;
- Se couvrir systématiquement le nez et la bouche quand on tousse ou éternue,
- Se moucher dans un mouchoir à usage unique à éliminer immédiatement dans une poubelle,
- Éviter de se toucher le visage, en particulier le nez, la bouche et les yeux
- Porter un masque dans certaines situations....
- Mettre à disposition des solutions hydroalcooliques dans les locaux de travail, les espaces communs, auprès des caisses, dans les sanitaires... ;
- Tousser ou éternuer dans son coude et utiliser des mouchoirs à usage unique ;
- Éviter les contacts humains étroits, serrer les mains, s'embrasser, porter ses mains à la bouche... ;
- Veiller à l'hygiène des locaux de travail et des équipements : aération des locaux et nettoyage réguliers des surfaces de travail, écrans tactiles, matériel informatique, téléphone portable... ;
- S'assurer que l'entreprise dispose de suffisamment de savons, de solutions hydroalcooliques, serviettes, produits de nettoyage et de décontamination des surfaces (lingette désinfectante ou tout autre désinfectant à base d'alcool à 70° pour la désinfection des surfaces et matériels) ;
- Communiquer et informer le personnel sur la mise en œuvre de ces recommandations ;
- Rappeler les règles d'hygiènes par voie d'affichage dans les locaux de travail, lieu d'accueil du public, sanitaires... Pour télécharger l'affichette sur les "gestes barrières",

S'agissant de la mise à disposition et du port de masques vis-à-vis des salariés : il convient de respecter strictement les consignes des autorités sanitaires.

I.3.2.4 : Analyse préalable des activités de l'entreprise :

L'entreprise procédera à une analyse de ses activités de manière à établir la liste de celles jugées comme essentielles et devant être redémarrées en priorité et celles dont le redémarrage peut être repoussé. Cette analyse sera réalisée sur l'ensemble de son périmètre (différentes entités de production, services support, administration...).

La reprise d'activité pourra ainsi être progressive et compatible avec la préservation de la santé et sécurité des salariés dans un contexte où le virus circule.

Pour chaque groupe d'activités, seront identifiés²³ :

- l'effectif minimal pour les réaliser ; l'atteinte de 100 % de l'activité pourra être envisagée de manière progressive ;
- les fonctions pouvant être réalisées à distance ; pour ces fonctions, le télétravail sera poursuivi ou mis en place.

La situation sanitaire (biologique et psychologique) est susceptible de générer un absentéisme accru à la reprise d'activité. Il est souhaitable de l'anticiper et par exemple de prévoir un doublement de personnes à des postes identifiés comme clé. Pour diminuer les risques de vacance de postes clé, la polyvalence pourra être encouragée et facilitée par des formations adaptées.

La sécurisation des approvisionnements nécessaires à l'activité de l'entreprise sera vérifiée avant sa reprise d'activité.

I.3.2.5 : Principes généraux d'organisation

Comme lors de toute démarche de prévention, l'employeur veillera à la mise en œuvre de mesures de réduction des risques et de protection collective en priorité sur des

²³ <http://www.inrs.fr/risques/covid19-prevention-entreprise/ce-qu-il-faut-retenir.html#:~:text=Eviter%20la%20transmission%20du%20COVID%2D19&text=On%20consid%C3%A8re%20que%20les%20contacts,absence%20de%20mesures%20de%20protection.>

mesures de protection individuelle. Un des axes principaux qui devra guider l'entreprise dans sa démarche de prévention du risque COVID-19 en son sein est la distanciation physique entre les personnes²⁴ :

- Réduire le nombre de personnes présentes en même temps dans les locaux :
 - o Le télétravail, partout où c'est possible, est la mesure à privilégier. Les modalités de mise en œuvre du télétravail peuvent être souples et évolutives. Si le télétravail peut être complet, il peut aussi être partiel, alternant des journées sur site et d'autres à domicile.
 - o L'aménagement des horaires doit être considéré : plages horaires étendues pour les prises et les fins de poste, horaires décalés permettent de répartir la présence dans les zones d'arrivée et départ, dans les vestiaires, horaires réduits...
- Réduire les situations de travail en proximité directe.
- Limiter au maximum la proximité et le croisement des salariés :
 - o Matérialiser des distances minimales d'accès auprès de salariés en postes fixes.
 - o Mettre en place des barrières physiques entre les personnes (écrans translucides...).
 - o Utiliser des équipements pour éviter le travail à plusieurs (aide mécanique pour le transport de charges lourdes...).
 - o Utiliser des moyens de communication à distance pour éviter des déplacements de contrôle ou d'information (talkie-walkie...).
- Éviter les regroupements de personnes :
 - o Proscrire autant que possible les réunions physiques et les déplacements professionnels.
 - o Fermer les lieux de convivialités et les espaces de rencontre informels.
- Organiser les flux de personnes pour éviter qu'elles ne se croisent.

²⁴ <http://www.inrs.fr/risques/covid19-prevention-entreprise/ce-qu-il-faut-retenir.html#:~:text=Eviter%20la%20transmission%20du%20COVID%2D19&text=On%20consid%C3%A8re%20que%20les%20contacts,absence%20de%20mesures%20de%20protection.>

Un point essentiel est que l'ensemble des mesures établies pour la lutte contre le COVID-19 ou en raison du COVID-19 en entreprise ne doit pas créer de nouveaux risques pour les salariés. Ces nouveaux risques peuvent concerner l'ensemble des risques professionnels :

- Risques chimiques : un nettoyage plus fréquent risque d'accroître l'exposition aux risques chimiques due aux produits d'entretien...
- Risques biologique : des désinfections systématiques d'envergure et fréquentes sont susceptibles de participer au développement d'agents biologiques résistants.
- Risques psychosociaux : mesures d'isolation, réduction des collectifs de travail...
- Risques mécaniques : redémarrage d'installations après un arrêt prolongé...

Situations de travail à risque : les exigences de distanciations sociales peuvent amener des salariés à se retrouver en situation de travailleur isolé...

Pendant la période de confinement, les conditions de travail ont été fortement modifiées et ont généralement été largement dégradées. Ce qui devait être temporaire et exceptionnel a duré plusieurs semaines et un nouveau mode de fonctionnement a pu commencer à s'installer dans la durée, alors même que ces conditions de travail ne sont pas toujours satisfaisantes (télétravail sans matériel informatique performant, instructions de travail écrites manquant de souplesse, disponibilité extrême de certains salariés...). L'établissement du plan de reprise est l'occasion de préciser que les salariés ne doivent pas s'habituer à ces conditions dégradées et les employeurs ne doivent pas faire perdurer de manière déraisonnée ces conditions de travail qui doivent rester exceptionnelles.

I.3.3. : La prévention du Covid-19

En France, les personnes à risque et leurs proches peuvent bénéficier d'un arrêt de travail. Cette procédure de demande d'arrêt de travail concerne tous les assurés (régime général, régime agricole, les travailleurs indépendants, auto entrepreneurs, les travailleurs non-salariés agricoles, les professions libérales, les assurés des régimes

spéciaux dont les agents de la fonction publique) mais pas les personnels soignants qui eux doivent prendre contact avec le médecin du travail pour un éventuel aménagement du poste de travail.

Afin de prévenir mais surtout de sensibiliser ses employées quant aux mesures d'hygiène et de sécurité au travail l'entreprise doit procéder à certaines mesures nous notons :

I.3.3.1 : Aspects sanitaires de la reprise d'activité²⁵

1. Afficher les mesures barrières dans l'entreprise

Utiliser les affiches officielles, afficher très largement les consignes sur tout le site de l'entreprise.

2. Tout employé doit connaître les symptômes du Covid-19

Tout un chacun doit être informé des symptômes et ne doit pas travailler s'il présente ces symptômes.

Ces symptômes sont rappelés sur les affiches officielles mais ils doivent être souvent rappelés lors des séances sécurité.

3. Instaurer un contrôle de température corporelle des employés dans l'entreprise : maximum 37°3

Ce document de l'OMS : Getting your Workplace ready for Covid-19 préconise de ne pas laisser entrer sur les lieux de travail des personnes dont la température est de 37°3 ou plus.

Il est possible d'installer un dispositif de contrôle de température corporelle par caméra thermique.

4. Mesures de distanciation

Marquer le plus possible au sol les espaces à respecter, de même que des sens de circulation pour distancer au maximum les employés de l'entreprise.

²⁵<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme/article/mesures-de-prevention-dans-l-entreprise-contre-le-covid-19-masques>

L'OMS préconise 1 mètre minimum entre 2 personnes, la France suit ces recommandations mais la plupart des pays préconisent 2 mètres (US, Canada, Suisse, etc.), Ou 1,5 mètre (Allemagne). Suivant les situations, si ces mesures de distanciation ne peuvent pas être respectées : Installer des protections en plexiglas, Ou faire porter des masques (chirurgicaux)²⁶.

- **Distanciation en zones fumeurs**

Prévoir 5 mètres de distance et non 2. Le fait d'expirer la fumée avec force peut véhiculer des postillons chargés de particules virales bien au-delà de 2 mètres.

- Distanciation dans les vestiaires
- Pour respecter cette règle il faut souvent modifier les horaires de travail.
- Envisager un roulement des équipes pour qu'elles ne se croisent pas.
- Afficher sur la porte des vestiaires le nombre maximal de personnes qui est admis.
- Distanciation dans les restaurants d'entreprises
- Là encore revoir les horaires de travail pour éviter les flux au restaurant.
- Positionner les chaises et les tables afin de maintenir la distance minimale entre les personnes.
- Éventuellement prévoir des repas à emporter qui peuvent être pris à la place de travail (pour les postes administratifs notamment) pour diminuer le nombre de personnes présentes au restaurant d'entreprise.
- Distanciation dans les transports des travailleurs

Éviter le covoiturage : Revoir les aménagements du parking, mettre davantage de places de parking à disposition.

- Limiter les réunions en présentielle : Privilégier les réunions en visioconférence.

²⁶ <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme/article/mesures-de-prevention-dans-l-entreprise-contre-le-covid-19-masques>

- Hygiène personnelle : concernant l'employé lui-même certaines autres mesures au-delà de celle citées en haut sont recommandées :
- Lavage renforcé des mains : Lavage très régulier à l'eau et au savon, idéalement pendant 20 à 30 secondes (Préférable à la solution hydroalcoolique dès l'instant qu'il y a un accès à l'eau) Le savon supprime les spicules qui sont à la surface du virus, qui sont des clés pour pénétrer dans une cellule. La pénétration dans la cellule est une étape indispensable pour infecter la personne. Sans ces clés le virus est incapable d'infecter la personne. L'eau froide est suffisante, l'eau chaude est déconseillée car dessèche davantage.
- Ou usage de solution hydro alcoolique, mais si les mains sont sales il faut avant tout les laver avec de l'eau.
- La tenue vestimentaires quel que soit le secteur d'activité, mieux vaut changer de vêtement quand on arrive chez soi, pour ne pas porter les vêtements portés sur le lieu de travail. Un certain renforcement de la part de l'entreprise est fait et ce par la mise à disponibilité des employés intervenant sur le terrain des équipements de protection individuelles tels : masques ; civière ; combinaisons ; blouses, gants jetables pour se protéger.
- Hygiène des outils, ordinateurs, téléphones utilisés dans le cadre du travail

Désinfecter les outils de travail lors du changement d'utilisateur sauf cas d'usage personnel. Désinfecter les commandes des machines, les commandes des chariots élévateurs (mettre à disposition des lingettes, de l'alcool dénaturé, etc.), les claviers des ordinateurs, téléphones, ...etc.²⁷

- Hygiène des locaux de l'entreprise

Envisager un nettoyage renforcé avec des produits d'entretien :

²⁷ <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme/article/mesures-de-prevention-dans-l-entreprise-contre-le-covid-19-masques>

- Des points de contacts : tables, poignées dans les lieux communs, rampes d'escaliers, commandes des machines à café,
- Des sanitaires,
- Des vestiaires,

En cas de pandémie la ventilation des bâtiments

I .3.3.2 : équipement de protection individuelle

I .3.3.2.1 Mettre à la disposition des salariés les produits et

1. Matériels nécessaires pour le lavage des mains (savon liquide, gel hydro alcoolique, masque, essuies mains en papier ou serviettes jetables, poubelles sans contact) ;
2. Installer des distributeurs de solution hydroalcoolique dans des endroits bien en vue du lieu de travail et suffisamment espacés pour éviter les rassemblements.

S'assurer que ces distributeurs sont régulièrement remplis et veiller à marquer l'endroit de ces distributeurs par des indications ou affiches visibles.

3. Mettre à disposition des installations propres pour le lavage des mains, équipées de savon liquide et essuies mains ou serviettes jetables et poubelles ;
4. Porter obligatoirement, un masque de protection, à renouveler selon, les préconisations du fabricant ;
5. Veiller à ce que qu'une seule personne se présente à la fois pour se laver les mains au lavabo
6. Prescrire un lavage régulier des mains :
 - Avant l'entrée et la sortie du site,
 - Avant et après la prise de poste,
 - Entre chaque changement de matériel ou d'outils,
 - Avant l'entrée et à la sortie des installations sanitaires et espaces communs (salle de restauration, salle de réunion).

Conclusion

Cette étude théorique avait pour but de nous sensibiliser à la question du bien-être au travail en temps du covid-19. Nous avons pu voir que la notion travail a énormément évolué ces dernières années. La place que celui-ci prend dans nos vies et les attentes des collaborateurs ont totalement changé. En parallèle, la notion de bien-être global est une notion de plus en plus recherchée qui peut passer par le travail. Nous avons pu voir à quel point ce bien-être était source de performance pour l'entreprise. En cette période de pandémie, l'Homme doit prendre en mesure les précautions du virus et garder le même rythme de travail mais cette fois ci à distance, Au travers de mes lectures, j'ai tenté de mettre en avant l'importance de ce capital. « Replacer l'humain au centre de l'entreprise ». L'humain est au cœur de l'entreprise et le bien-être des collaborateurs est un formidable levier de performance²⁸.

²⁸<http://www.mcinet.gov.ma/sites/default/files/Protocole%20pour%20la%20gestion%20du%20risque%20de%20contamination%20covid-19.pdf>

Chapitre II

Les relations au travail

II. Introduction au chapitre II

L'expression relations de travail²⁹ — ou relations professionnelles — désigne le système dans lequel les employeurs, les travailleurs et leurs représentants, ainsi que le gouvernement par voie directe ou indirecte, échangent leurs points de vue et conjuguent leurs efforts pour fixer les règles de base de la conduite des relations de travail. Cette expression désigne aussi un champ de recherche voué à l'étude de ces relations. Il s'agit d'un legs de la révolution industrielle, dont les excès ont conduit à l'émergence de syndicats pour représenter les travailleurs et au développement de régimes collectifs de relations professionnelles. Tout système de relations de travail ou de relations professionnelles est à l'image des interactions entre ses principaux acteurs: l'État, l'employeur (ou des employeurs ou une association d'employeurs), les syndicats et les travailleurs (qui peuvent adhérer ou non aux syndicats et à d'autres organismes se proposant de les représenter). Les expressions « relations de travail » et « relations professionnelles » sont également employées à propos de diverses formes de participation des travailleurs; elles peuvent aussi englober la relation individuelle d'emploi entre un employeur et un travailleur aux termes d'un contrat de travail écrit ou tacite, bien que cette relation soit habituellement qualifiée de « relation d'emploi ». L'usage de ces expressions varie considérablement selon les époques et les endroits et reflète en partie l'évolution qui caractérise ce domaine. Toutefois, on convient généralement qu'elles comprennent la négociation collective, diverses formes de participation des travailleurs (comme les comités d'entreprise et les comités d'hygiène et de sécurité) et les mécanismes de règlement des différends collectifs et individuels. La grande diversité des systèmes de relations professionnelles dans le monde suppose d'assortir les analyses comparatives et les classifications de certaines mises en garde au sujet des risques de généralisation et d'analogies trompeuses. Traditionnellement, on distingue quatre types de gestion en milieu de travail: dictatoriale, paternaliste, institutionnelle, participative; ce chapitre traite principalement des deux derniers types.

²⁹ <http://www.ilocis.org/fr/documents/ILO021.htm>

II.1. Définitions des relations de travail et leurs importances

Les relations de travail sont au centre de la société. C'est là que naissent et se développent les conditions de travail requises à un niveau de vie raisonnable. C'est également là que se retrouve l'un des indicateurs les plus importants de la démocratie dans une société : la négociation collective³⁰.

II.1.1. Définition des relations de travail :

La relation de travail est le lien légal entre les employeurs et les salariés. Elle existe quand une personne exerce une activité ou fournit des services sous certaines conditions et en échange d'une rémunération³¹.

C'est à travers la relation de travail, quelle qu'en soit la définition, que des droits et des obligations réciproques se créent entre le salarié et l'employeur. La relation de travail a été et reste le moyen majeur permettant aux travailleurs d'obtenir les droits et avantages liés à l'emploi dans les domaines du droit du travail et de la sécurité sociale. L'existence d'une relation de travail est la condition qui détermine l'application des dispositions de droit du travail et de sécurité sociale concernant les salariés. C'est un point de référence essentiel pour déterminer la nature et la portée des droits et des obligations des employeurs envers leurs salariés.

Les relations de travail sont également des liens établis dans le cadre du travail. En général, elles désignent les relations entre la prestation de travail (le travailleur) et le capital (l'employeur) au sein du processus productif³².

Dans les sociétés modernes, les relations de travail sont réglées au moyen d'un contrat de travail, qui contemple les droits ainsi que les obligations des deux parties (l'employeur et le salarié). Par exemple, le contrat de travail prévoit une clause selon laquelle le travailleur a le droit de percevoir des indemnités au cas où il est licencié sans juste cause.

³⁰ Jean-C Bernatchez est professeur titulaire à l'Université du Québec à Trois-Rivières et chercheur associé au Centre de recherche en gestion des organisations et des relations sociales « CERGORS », Université de Paris ! Panthéon-Sorbonne

³¹ http://ilo.org/ifpdial/areas-of-work/labour-law/WCMS_CON_TXT_IFPDIAL_EMPREL_FR/lang--fr/index.htm

³² <http://lesdefinitions.fr/rerelations-de-travail>

D'autre part, il y a lieu de mentionner que les relations de travail peuvent comporter des négociations individuelles ou collectives. Les négociations individuelles sont celles qui ont lieu entre un travailleur isolé et son employeur (ou son représentant direct). Par contre, les négociations collectives sont celles qui ont lieu entre un syndicat (qui représente donc les travailleurs) et une entreprise ou une organisation d'employeurs.

Les négociations collectives servent à minimiser la situation de dépendance et de subordination entre le travailleur et l'employeur. Le syndicat (ou l'organisation de travailleurs) a davantage de pouvoir pour imposer ses conditions et pour parvenir à une relation de travail juste et équitable.

II.1.1.1 : les relations de travail en temps du COVID-19

Le confinement provoqué par la COVID-19 est source de stress et d'angoisse pour les individus. Les relations au travail s'en voient complètement bouleversées³³.

Si en temps normal, il est possible de garder un œil sur ses troupes pour s'assurer de leur bien-être, ce n'est plus le cas en mode télétravail. D'où l'importance d'entrer en contact régulièrement avec ses employés. « En période de crise, les gestionnaires doivent proposer une présence attentive, en ayant des communications fréquentes, en se montrant rassurants et en maintenant le lien », précise Ghislaine Labelle. Elle conseille d'ailleurs de prendre des nouvelles de chaque personne, individuellement.

Il faut également être attentif aux comportements des gens, en réunion virtuelle ou pendant ces conversations. En effet, si certains signes de détresse sont difficiles à déceler — comme l'abus d'alcool —, d'autres sont plus faciles à détecter. Par exemple, un employé qui broie du noir ou qui se montre très colérique. « Il faut prendre le temps d'écouter, de valider ses sentiments et de voir ce qu'on peut faire pour l'aider ». Au besoin, ils peuvent aussi diriger leur employé vers des ressources disponibles, comme le programme d'aide aux employés ou des groupes de soutien externes. Certaines

³³ Anne-Marie Tremblay, Journaliste, <https://www.revuegestion.ca/l-effet-du-confinement-sur-les-relations-au-travail>

organisations se tournent plutôt vers des coachs ou des psychologues organisationnels, pour traverser la crise.

C'est également l'occasion de discuter des besoins de chacun et de revoir leurs objectifs en fonction de leur réalité. Car si les parents sont très touchés par le confinement, la situation peut restreindre l'efficacité de tous. « Dans un contexte de grand stress, tout le monde a de la difficulté à se concentrer. Cela peut aussi entraver la prise de décision et affecter la mémoire ». Il faut donc passer à un mode de gestion qui mise sur l'empathie plutôt que sur la productivité³⁴.

Pour aider les employés à tenir le coup, la mise en place des cellules de crise, la favorisation de travail en équipe ou le jumelage des personnes les plus anxieuses avec d'autres qui sont plus rassurantes. La crise actuelle peut avoir un effet de rapprochement et créer un élan d'entraide entre les collègues, mais cela dépend beaucoup de la capacité du gestionnaire à prendre en main la situation et à rassembler tout le monde autour d'un objectif collectif. Le fait de comprendre la réalité de l'autre peut également aider à diminuer les conflits. Par contre, il faut faire montre de transparence et être équitable envers tout le monde. De même, la priorisation des communications orales, plutôt qu'écrites, surtout pour aborder des questions délicates. Une façon d'éviter les erreurs d'interprétation!

II.1.1.2 : l'importance des relations au travail

Nous passons une grande partie de notre vie au travail. Se sentir bien au travail est une chose primordiale. Si vous n'appréciez pas l'ambiance et que vous avez du mal à communiquer avec vos collègues, vous risquez vite de vous rendre au travail à reculons et à terme que cette situation impacte fortement votre santé, aussi bien physique et mentale³⁵.

³⁴ Anne-Marie Tremblay, Journaliste <https://www.revuegestion.ca/l-effet-du-confinement-sur-les-relations-au-travail>

³⁵ <https://www.question2sante.com/sante-mentale/limportance-relations-sociales-au-travail/>

Pour travailler dans de bonnes conditions, il est en effet très important d'entretenir de bonnes relations avec ses collègues de travail.

Les relations en entreprise sont une des composantes essentielles de sa réussite sur le long terme. Pour apprendre à communiquer avec ses collègues, il est nécessaire de développer son relationnel et de se former aux relations professionnelles afin d'en comprendre les nuances et s'en servir au quotidien³⁶.

Qu'il s'agisse d'une TPE, d'une PME ou d'un grand groupe international, toute société ne peut se montrer performante dans son secteur d'activité que si ses collaborateurs comprennent qu'ils ne sont rien l'un sans l'autre. Les intérêts personnels de carrière doivent impérativement se mettre au service du collectif et c'est dans cette optique qu'il faut sans cesse développer son relationnel : être à l'écoute, apprendre à communiquer avec ses collègues, se positionner en leader pour un manager et indiquer clairement des objectifs et les enjeux sous-jacents, tels sont les buts qu'il faut poursuivre. Dans ce subtil rapport humain, le rôle du manager est essentiel puisqu'il implique de devoir à la fois se trouver en position de responsable mais aussi apprendre à déléguer, à faire confiance et à motiver.

Travailler ses relations en entreprise s'applique donc à quiconque souhaite améliorer sa communication professionnelle. Pas seulement pour le simple fait de mieux s'exprimer mais surtout pour mieux se faire entendre et comprendre. Apprendre à communiquer avec ses collègues n'implique pas nécessairement d'avoir à élever la voix mais plutôt de bien mesurer ses propos et de choisir le bon moment pour les dire.

En ce temps du COVID-19 les entreprises ont jugé nécessaire de trouver un moyen important pour garder les relations de travail ou du moins essayer, pour cela elles ont eu recours à une culture du télétravail préexistante, Les entreprises dotées en amont de capacités informatiques suffisantes³⁷, des outils appropriés et d'une première culture du télétravail ont le mieux su adapter leurs activités. Ainsi, une entreprise hautement

³⁶<https://www.topformation.fr/guide/articles/importance-dynamique-des-relations-10714#:~:text=Les%20relations%20en%20entreprise%20sont,s'en%20servir%20au%20quotidien.>

³⁷ <https://www.institut-entreprise.fr/limpact-de-la-crise-du-covid-19-sur-le-travail-premiere-analyse>

technologique comme Dassault Systèmes a pu maintenir la quasi-totalité de son activité grâce à « une réorganisation du travail qui a pu être anticipée et facilitée par une culture du numérique ancrée dans l'entreprise ». De même, chez PwC, les mesures annoncées par le chef de l'État avaient été anticipées : « On était prêt ; le télétravail étant pleinement intégré dans la culture professionnelle des équipes, on avait un coup d'avance ». Chez Kaufman & Broad, « la capacité de télétravail généralisée avait été testée en Ile-de-France lors des grèves dans les transports publics de décembre 2019 ». Les entreprises sont cependant unanimes pour reconnaître qu'elles n'étaient pas accoutumées à un tel usage du télétravail, ni en quantité, ni en qualité. Par ailleurs, cette option du travail à distance, si elle permet aux fonctions support et à certaines fonctions de production de poursuivre leur travail, n'offre pas de solution à nombre d'autres métiers des entreprises, qui témoignent d'une cessation brutale des activités de leurs sites, faute de PCA adapté ou d'automatisation suffisante.

Conclusion

D'un point de vue stratégique et tactique, la crise sanitaire a imposé l'adoption de caps différents à très court terme, des changements agiles d'une semaine à l'autre, et sans grande visibilité sur le long terme. Cette urgence de réorganisation et de « navigation à vue » a remis en cause certaines organisations très hiérarchisées et leur lourdeur de prises de décisions. L'entreprise entière est passée en mode « cellule de crise » et à tous les niveaux.

II.2. Les parties prenantes dans les relations au travail

Un bon plan de communications permet de garder les parties prenantes informées durant le projet et de gérer la circulation de l'information parmi les personnes clés. Lorsque les parties prenantes obtiennent l'information désirée, elles sont à même de constater la valeur de l'entreprise par ses résultats, et considèrent donc le projet dans son ensemble comme une expérience positive³⁸.

³⁸<https://www.people-doc.fr/blog/bien-etre-qvt-qualite-vie-travail#:~:text=La%20QVT%20d%C3%A9signe%20l'ensemble,de%20l'autre%20les%20contraintes>

II. 2.1 Ce qu'est une partie prenante?

Une partie prenante est une personne, ou un groupe de personnes, pouvant être concernée par des actions directes ou indirectes d'une entreprise³⁹. Soit parce que les opérations de l'entreprise ont ou peuvent avoir une influence sur elles, soit parce que la voix ou les actions de ces parties prenantes peuvent avoir une influence sur les opérations de l'entreprise.

La notion de partie prenante est donc extrêmement large et va bien au-delà des seules entités avec lesquelles le Groupe est en relation directe pour mener ses opérations. Les investisseurs, les actionnaires, les salariés, les fournisseurs, les sous-traitants, les clients, les pouvoirs publics, les syndicats, mais aussi les organisations internationales, les ONG, les communautés locales, les médias, entre autres, sont autant de parties prenantes à prendre en considération. L'identification des parties prenantes du Groupe, à la maille locale, pays, zone géographique ou Groupe, ou selon le secteur d'activité, induit une analyse des relations d'affaires du Groupe avec ses partenaires, mais elle va au-delà : elle suppose une bonne appréciation de la sphère d'influence du Groupe sur le territoire ou dans le domaine où il opère.

Nos experts produisent de solides stratégies de gestion des relations avec les parties prenantes, appuyées par des plans de communications bien conçus. Que ces parties se composent d'organisations communautaires ou de quartier, d'organismes gouvernementaux à divers échelons, de conseillers techniques professionnels, de groupes de travailleurs ou d'industries, ou encore d'organisations préoccupées par la responsabilité sociale et les questions environnementales, soyez assuré que toutes les parties intéressées à votre projet pourront exprimer leurs idées, sur une vaste gamme de sujets.

³⁹ *Michelin 23, place des Carmes-Déchaux 63040 Clermont-Ferrand Cedex 9 – France, Relations avec les parties prenantes, juin 2015*

II.2.1.1 : Objectifs des lignes guides

Depuis sa création, le Groupe entretient une relation suivie avec ses parties prenantes⁴⁰, partout où il intervient. Cette relation s'est construite dans le temps, au gré des sollicitations, de façon empirique et volontariste ; elle s'est poursuivie avec pragmatisme. La norme ISO 26000 adoptée en 2010 contribue à la définition d'un cadre de référence qui n'existait pas jusqu'à présent. Selon cette norme, « il convient qu'une organisation reconnaisse et prenne en considération les intérêts de ses parties prenantes et qu'elle y réponde » (art. 3.5). La nouvelle norme aide l'entreprise à structurer ses relations avec ses parties prenantes dans toutes ses dimensions.

Le but de ces lignes guides est de soutenir et développer le dialogue avec les parties prenantes du Groupe en : ➔aidant les entités du Groupe, au siège ou dans les zones géographiques, à développer le dialogue avec leurs parties prenantes ; ➔s'inspirant des meilleures pratiques observées sur le terrain, que ce soit dans le Groupe ou dans d'autres entreprises, pour enrichir ce dialogue.

Même si ce dialogue en termes de communication permet au Groupe de mieux se faire connaître de ses parties prenantes, voire de rendre ses activités plus compréhensibles, ce n'est pas un exercice de relations publiques. Le Groupe peut saisir l'opportunité de ce dialogue pour faire connaître ses valeurs, ses activités ou ses projets, comme ne manqueront pas de le faire elles-mêmes les parties prenantes. Mais le dialogue doit avant tout l'aider à écouter les attentes de ses parties prenantes et à chercher les points de convergence entre ses objectifs et les attentes des pouvoirs publics et de la société civile.

Le dialogue avec les parties prenantes doit s'inscrire dans la durée :

➔Une réunion de parties prenantes⁴¹, ou toute entreprise de dialogue d'envergure avec elles, devrait être suivie de la rédaction d'un compte-rendu mentionnant les remarques

⁴⁰ Michelin 23, place des Carmes-Déchaux 63040 Clermont-Ferrand Cedex 9 – France, Relations avec les parties prenantes, juin 2015

⁴¹ Michelin 23, place des Carmes-Déchaux 63040 Clermont-Ferrand Cedex 9 – France, Relations avec les parties prenantes, juin 2015

et suggestions des parties prenantes sur le sujet abordé. Ce document est envoyé aux parties prenantes, soulignant ainsi le sérieux accordé à la rencontre. Il est également adressé aux membres de l'équipe de direction concernée ainsi qu'à l'équipe PRM centrale.

➔ Une sélection de quelques idées soulevées par les parties prenantes lors de ces réunions peut être mentionnée sur les sites intranet et internet de l'entreprise, sans citer le nom de l'émetteur.

➔ Une évaluation par l'entité organisatrice, au besoin aidée par l'équipe PRM, des recommandations des parties prenantes doit être effectuée, afin d'évaluer l'opportunité ou non de les mettre en œuvre.

➔ Un bilan de la rencontre est réalisé, prenant en compte notamment : le nombre de parties prenantes, de suggestions émises, ainsi qu'une appréciation qualitative de la progression de la relation engendrée par l'événement.

➔ Une future rencontre est envisagée afin d'inscrire le dialogue dans la durée.

II.2.1.2 : Comment communiquer et garder le lien avec les collaborateurs et les clients dans cette période de crise et de confinement :

Largement mobilisés par les cellules de crise et la gestion voire l'anticipation des impacts de l'épidémie, ils ou elles n'ont cessé de relayer auprès des collaborateurs et de leurs clients/usagers et autres parties prenantes les informations dont ils ou elles disposaient. Précieux relais des mesures gouvernementales, des recommandations des autorités de santé mais également bien sûr des consignes et décisions de leur direction, les communicants internes se sont montrés particulièrement réactifs et impliqués, collectant, vérifiant et rediffusant les éléments dont ils ou elles disposaient, animant les échanges entre directions et services, assurant les permanences de soirées et de week-end et faisant preuve d'une solidarité remarquable, comme tant d'autres opérationnels des fonctions support ou de terrain. Mais voici qu'après avoir anticipé, appliqué et accompagné toutes les mesures et décisions gouvernementales consécutives au passage

au stade 3 de gestion de la pandémie (fermetures d'établissements et d'usines, recours au télétravail et au chômage partiel, application des mesures de confinement...), elles doivent maintenant continuer de communiquer à distance avec des collaborateurs, partenaires et clients confinés pour une période indéterminée...

La pandémie du coronavirus a pris le contrôle du cycle de l'actualité internationale, devenant la priorité des responsables de la santé de tout ordre. Cette situation sans précédent soulève d'importantes questions pour les entreprises mondiales et locales, les systèmes de santé et les gouvernements, qui se penchent tous sur ses répercussions potentielles sur leur population et leurs activités.

II.3. La qualité des relations de travail et la santé et le bien-être au travail

18% des salariés affirment avoir déjà été victimes d'un burn-out (Viavoice / Harmonie Mutuelle, 2017)⁴², tandis que plus d'un français sur deux (56%) se considéraient en situation de "fragilité professionnelle ou personnelle" en 2018 (Malakoff Médéric 2018). À la lumière de ces chiffres, on comprend que les concepts de qualité de vie au travail (QVT) et de bien-être doivent être travaillés dans les entreprises pour éviter au maximum d'arriver à ces situations.

II.3.1. La qualité de vie au travail

Le concept de Qualité de Vie au Travail ou QVT est apparu en France dans les années 1970. La QVT est une démarche qui fait référence au caractère favorable ou défavorable d'un environnement de travail. Il n'y a pas qu'une seule et unique définition du concept et ses frontières restent assez floues. En 1994, l'OMS (Organisation mondiale de la santé) a défini la qualité de vie au travail comme "la perception qu'a un individu de sa position dans le contexte de la culture et des systèmes de valeurs dans lesquels il vit et en relation avec ses objectifs, ses attentes, ses normes. Il s'agit d'un concept très vaste, affecté de

⁴²<https://www.people-doc.fr/blog/bien-etre-qvt-qualite-vie-travail#:~:text=La%20QVT%20d%C3%A9signe%20l'ensemble,de%20l'autre%20les%20contraintes>

manière complexe par la santé physique, l'état psychologique, les croyances personnelles, les relations sociales et les liens qui unissent avec les caractéristiques marquantes de l'environnement. "

L'ANI (Accord National Interprofessionnel) a proposé en 2013 une autre définition : "La qualité de vie au travail désigne les actions qui permettent de concilier à la fois l'amélioration des conditions de travail pour les salariés et la performance globale des entreprises. La notion de QVT peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué."

Le concept de QVT est avant tout associé à une notion de démarche. C'est une démarche globale qui doit être mise en place dans l'entreprise pour atteindre les objectifs de combiner productivité, efficacité, satisfaction des employés et amélioration des conditions de travail.

II.3.1.1 : Les 6 facteurs clés de la Qualité de vie au travail

Selon l'ANACT (l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail)⁴³, il existe 6 facteurs clés de la QVT :

1. Les relations sociales et professionnelles : reconnaissance envers les salariés, type de management, interactions dans l'entreprise, égalité des salariés, relations avec les collègues, rôle des managers, etc.
2. Le contenu du travail : type de poste, missions, variété des tâches, autonomie, niveau de responsabilité, travail d'équipe ou individuel, type de gestion, outils à disposition, etc.

⁴³<https://www.people-doc.fr/blog/bien-etre-qvt-qualite-vie-travail#:~:text=La%20QVT%20d%C3%A9signe%20l'ensemble,de%20l'autre%20les%20contraintes>

3. L'environnement de travail physique / la santé au travail : temps de travail, horaires, équipements, locaux, risques professionnels et prévention, politique de télétravail, services proposés aux salariés, environnement du salarié (bruit, espace, température ou encore lieu), etc.
4. Le partage et la création de valeur : performance, productivité et participation à l'activité de l'entreprise.
5. Le développement professionnel : intégration, formation, évolution de carrière, montée en compétences, parcours du salarié dans l'entreprise.
6. L'équilibre professionnel et l'égalité des chances : équilibre vie privée/ vie professionnelle, diversité, non-discrimination, horaires de travail, égalité professionnelle, égalité homme/ femme, etc.

II.3.1.2 : Quelles différences avec le bien-être au travail ?

Les notions de QVT et de bien-être au travail sont souvent confondues et c'est assez normal, leurs frontières étant très floues ! En réalité, il y a une légère différence entre les deux concepts. La QVT désigne l'ensemble des conditions dans lesquelles les employés travaillent au quotidien, alors que le bien-être est défini par l'OMS comme étant « un état d'esprit caractérisé par une harmonie satisfaisante entre d'un côté les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur et de l'autre les contraintes et les possibilités du milieu du travail ».

Le bien-être au travail est donc beaucoup plus subjectif. C'est une perception des employés qui ne peut être mesurée qu'avec des chiffres par exemple, ni même qu'avec des facteurs objectifs.

Mais les deux concepts, Qualité de Vie au Travail et bien-être sont évidemment très liés. Une bonne qualité de vie au travail pourra permettre aux salariés de se sentir bien dans l'entreprise. Une bonne qualité de vie au travail et donc nécessaire au bien-être !

II.3.1.3 : Bien-être au travail et QVT : quels enjeux pour l'entreprise ?

Une étude Viavoice et Harmonie Mutuelle indique que 18% des salariés affirment avoir déjà été victimes d'un burn-out et selon une étude du cabinet Mozart Consulting, le coût du mal-être au travail atteindrait les 12 600 euros par salarié et par an en France. Travailler sur la QVT et le bien-être est donc une responsabilité qui incombe aux entreprises pour que ces chiffres baissent⁴⁴.

Les enjeux stratégiques de ces démarches peuvent être perçus dans 5 domaines clés pour les RH :

> La santé des employés : La QVT tend à diminuer les maladies physiques et émotionnelles qui peuvent être liées au travail. Elle permet également de réduire le stress, l'absentéisme et l'angoisse de venir sur son lieu de travail.

> La productivité : une démarche QVT permet aux employés d'être plus productifs ce qui permet également à l'entreprise d'être plus productive.

> La rétention des talents et l'engagement des salariés : La QVT permet d'installer un climat de confiance entre les différentes parties prenantes de l'entreprise et de construire une bonne expérience collaborateur. Plus les salariés seront heureux dans l'entreprise moins ils auront envie de partir et plus ils seront engagés. D'ailleurs : 61% des salariés déclarent qu'ils considèrent plus important le bonheur et le bien-être au travail que le salaire selon une étude Wildgoose.

> L'image employeur : Une bonne qualité de vie et un bien-être reconnu par les salariés permet à une entreprise de fortifier son image employeur que ce soit envers ses partenaires et clients qu'envers ses futurs talents qui seront plus faciles à recruter. Votre entreprise sera ainsi plus attractive.

> La conformité : On ne le sait pas toujours mais la QVT est soumise à un grand nombre de lois et de normes dans un cadre juridique assez précis (Loi Rebsamen de 2016 par exemple).

⁴⁴<https://www.people-doc.fr/blog/bien-etre-qvt-qualite-vie-travail#:~:text=La%20QVT%20d%C3%A9signe%20l'ensemble,de%20l'autre%20les%20contraintes>

II.3.2: Bien-être et qualité de vie au travail après le COVID-19

Bien souvent, les situations de crise amènent avec eux leur flopée de changement et de bouleversement. C'est le cas avec la crise sanitaire que nous vivons cette année. D'ailleurs, comment a-t-elle impacté nos vies professionnelles ? A l'occasion de la semaine de la QVT (Qualité de Vie au Travail)⁴⁵.

II.3.2.1 : Bien-être et QVT les nouveaux enjeux des entreprises

Maintenant que nous avons fait le point sur l'importance et les impacts du bien-être au travail et de la QVT, analysons les effets du Covid-19 sur ces facteurs de performance. Un récent sondage réalisé par l'IFOP (Institut Français d'Opinion Publique) révèle que la crise sanitaire a bousculé leur représentation du travail. En effet, la crise sanitaire et le confinement ont remis en question des valeurs fondatrices de notre organisation collective. Ainsi, 58 % des employés ont une autre vision de leur travail depuis la crise. Avec 81 % des employés qui hissent le bien-être au travail au premier rang de leurs attentes, ce levier devient un enjeu prioritaire et stratégique pour les entreprises.

Le sondage montre également une volonté de changement sur l'organisation du travail des salariés. Par exemple, 50 % souhaitent mieux concilier vie professionnelle et vie privée, 41 % souhaitent changer de rythme de travail et 30 % voudraient plus de télétravail. Le Covid-19 a donné une nouvelle façon d'appréhender le travail aux salariés.

II.3.2.2 : La distanciation sociale un frein à la QVT ?

La distanciation sociale fait maintenant partie des gestes barrières. Alors pour faire revenir les salariés au bureau en toute sécurité, les entreprises ont dû innover et s'adapter. Certaines ont mis en place des séparations avec du plexiglas, d'autres jonglent entre du présentiel et du télétravail ou alors réorganisent l'aménagement des bureaux. Toutes ces mesures mettent en avant la difficulté à collaborer en respectant la distance sociale. Il est clair que cette mesure de sécurité risque de modifier la QVT⁴⁶.

⁴⁵ <https://www.messorties.fr/actu-entreprises/bien-etre-et-qualite-de-vie-au-travail-apres-le-covid-19/>

⁴⁶ <https://www.messorties.fr/actu-entreprises/bien-etre-et-qualite-de-vie-au-travail-apres-le-covid-19/>

En effet, les relations et les interactions contribuent à l'ambiance et au bien-être des salariés en entreprise. C'est une partie de nos habitudes et rituels sociaux qui sont menacés à cause de la distanciation sociale. Les pauses déjeuner se déroulent avec moins de monde voir seul, les conversations autour de la machine à café se font rares. La tournée de bises ainsi que les poignées de mains ont disparu.

II.3.2.3 : Bien-être et QVT en télétravail

Pour les employés comme pour les employeurs, le télétravail reste un sujet où les avis divergent. Pour certains salariés, cette pratique leur a permis d'apprécier ses avantages, tels que : mieux concilier vie privée et vie professionnelle et de réduire le stress. Certains collaborateurs déclarent même être plus productifs qu'en présentiel. Cependant, tous les salariés ne réagissent pas de la même façon face au télétravail. D'autres au contraire, ont besoin de plus de distinction entre le travail et leur vie privée et trouvent que le télétravail créer davantage de réunions chronophages⁴⁷.

Voici les résultats du baromètre du cabinet Empreinte Humaine pour la santé psychologique et physique des salariés.

- 85 % des salariés Français souhaitent conserver le télétravail.
- 39 % des salariés sondés ressentent un sentiment de solitude
- 50 % ne se sentent pas consultés pour les décisions
- 42 % ressentent un manque d'estime et de respect par rapport aux efforts qu'ils fournissent.

Conclusion

Au-delà, la qualité de vie au travail doit être mesurée à l'aune de l'épanouissement personnel qu'elle est capable d'engendrer, depuis la conciliation des temps de vie, en passant par le développement des compétences, des capacités relationnelles, de la créativité ou de la connaissance de soi. C'est donc le résultat d'un ensemble de

⁴⁷ <https://www.messorties.fr/actu-entreprises/bien-etre-et-qualite-de-vie-au-travail-apres-le-covid-19/>

Chapitre II : Les relations au travail

démarches, de règles, de pratiques construites au cours du temps à travers conflit, concertation, négociation, combinant dans des proportions variables le souci d'amélioration des conditions de travail et celui de l'efficacité. Le résultat dépend finalement de la place qu'accorde au travail et à l'homme, l'ensemble des acteurs, mais plus particulièrement ceux qui assument le pouvoir dans l'entreprise.

Chapitre III

Les effets de la pandémie COVID-19 sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

III. Introduction au chapitre III

La pandémie de Covid-19 en France, est une crise sanitaire majeure provoquée par une maladie infectieuse émergente Apparue fin 2019 En Chine continentale, la maladie à coronavirus 2019 Covid-19, dont l'agent pathogène Est le SARS-CoV-2. Ce virus est à l'origine d'une pandémie Mondiale, déclarée le 11 mars 2020 par l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

En France, elle entraîne une surmortalité journalière de 33 % entre le 1er mars et le 30 avril 2020 comparée aux valeurs moyennes des années 2000 à 2019 : « 2 120 décès ont été recensés en moyenne chaque jour par l'état civil, contre 1 590 en moyenne entre 2000 et 2019 ».

Le 24 janvier 2020, trois premiers cas sont recensés sur le territoire métropolitain. L'épidémie passe au stade 3 le 14 mars et tous les lieux recevant du public non indispensables à la vie du pays sont fermés. À partir du 17 mars, afin de stopper la diffusion exponentielle Du coronavirus Et pour réduire le plus possible le nombre de personnes atteintes et donc de morts la population est confinée à domicile.

Au 23 juin, le bilan des seuls centres hospitaliers Participant au système d'information pour le suivi des victimes (Si-Vic) et signalements liés à la Covid-19 dans les établissements médico-sociaux Publié quotidiennement par l'Agence nationale de santé publique ; fait état d'un cumul de 29 720 morts pour 161 267 cas positifs confirmés par réaction de polymérisation en chaîne (polymérase Chain réaction, PCR) et quelques millions de personnes infectées depuis le début de la pandémie en France.

En cette période d'incertitudes et d'inquiétudes, s'occuper de ses employés et de ses proches prend encore plus d'importance. Fidèles à leur mission de favoriser le passage de la science à l'action en matière de santé et qualité de vie au travail, plusieurs entreprises au travail ont été contraintes de modifier leurs comportements sécuritaires et des relations au travail face à cette pandémie du covid-19, c'est le cas de l'entreprise SOCOTEC que j'ai choisis pour réaliser mon étude de cas.

III.1. Présentation de l'entreprise et des mesures sanitaires prises dans la crise du COVID 19

Dans ce qui suit nous présentons le groupe à laquelle l'entreprise d'accueil est filiale d'une part ainsi que ses atouts ; d'autres part l'entreprise elle-même d'accueil et les mesures préventives prises dans cette crise sanitaire mondiale liée au COVID 19

III.1.1 : Présentation du groupe SOCOTEC :

N°1 du contrôle construction en France et acteur majeur des TIC2 dans les secteurs Construction et Infrastructures, le groupe SOCOTEC est l'un des leaders en matière d'inspection et mesure, d'assistance et conseil, de formation et de certification. Depuis près de 60 ans, il a bâti sa réputation en tant qu'organisme tierce partie de confiance dans les domaines de la qualité, de la sécurité, de la santé et de l'environnement.

Garant de l'intégrité et de la performance des actifs ainsi que de la sécurité des personnes, il intervient auprès des entreprises de tous secteurs. S'appuyant sur les compétences de ses collaborateurs, il accompagne ses clients tout au long du cycle de vie de leurs projets et contribue à l'optimisation de leurs performances par la maîtrise des risques inhérents à leurs activités.

En France, où le groupe réalise un chiffre d'affaires de 450 M€ avec 4 700 collaborateurs, ses prestations s'articulent autour de 6 activités, portées par des filiales spécialisées, toutes indépendantes entre elles et un réseau d'agences réparties sur tout le territoire.

III.1.1.1 : Les atouts du groupe SOCOTEC :

L'entreprise est leader dans son domaine elle est :

- N°1 français du contrôle construction
- N°3 français de l'inspection des installations en service (immobilier, industrie et santé)
- Un acteur de proximité avec plus de 150 implantations sur le territoire français

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

- Un important portefeuille de reconnaissances externes (Accréditations, qualifications, agréments, certifications)
- Des références et une expertise solide

III.2.2: Présentation de l'organisme d'accueil :

SOCOTEC CONSTRUCTION, est une société par actions simplifiée est en activité depuis 2 ans filiale du groupe SOCOTEC sous la direction de Franck PETTEX SORGUE,

Elle est installée à GUYANCOURT (78280), elle est spécialisée dans le secteur d'activité des analyses, essais et inspections techniques.

Elle se situe à 5 PL DES FRERES MONTGOLFIER - 78280 GUYANCOURT en ile de France. Durant l'année 2018, elle réalise un chiffre d'affaires estimé à 188 152 200,00 €.

III.1.2.1: SOCOTEC en bref

En quelques mots et chiffres clés, les éléments principaux à retenir à propos du Groupe, pour mieux le comprendre et mieux le présenter à nos clients et partenaires.

III.1.2.2: Activités

Pour répondre à l'ensemble des enjeux liés à la maîtrise des risques et mieux servir les professionnels issus de secteurs très divers, les savoir-faire et les compétences des équipes de SOCOTEC sont organisés en 6 activités.

III.1.2.3: Clients

Leurs équipes interviennent partout où le risque existe pour aider leurs clients à gérer le présent et à préparer l'avenir. L'organisation par activités leur permet d'être au service d'un ensemble de professionnels très varié

III.1.2.4: Marchés prioritaires

Sur l'ensemble des marchés sur lesquels ils interviennent, 8 ont été identifiés comme étant prioritaires dans leur stratégie de développement commercial.

III.1.2.5: Mission et positionnement

Leur mission, c'est leur vocation, leur raison d'être, leur engagement au quotidien. Ils la revendiquent et l'incarnent à travers le positionnement qu'ils prennent sur le marché.

III.1.2.6: Ambition et atouts

Pour avancer dans un environnement de plus en plus complexe, il est primordial de définir un cap, des objectifs à atteindre. Ils doivent être ambitieux, mais réalisables. Ils se reposent pour cela sur les forces de l'entreprise, les atouts sur lesquels ils peuvent compter

III.1.2.7: Valeurs

Définir les valeurs de leur Groupe, c'est définir l'esprit qui les anime, la philosophie qui les rassemble. Elles constituent un patrimoine, une identité qu'ils partagent

Les collaborateurs du Groupe sont des spécialistes de la maîtrise des risques, chacun dans un domaine particulier. Au sein du Groupe, d'une activité à l'autre on trouve des métiers très différents. La liste qui suit n'est pas exhaustive, mais vous présente ceux qui sont les plus exercés au niveau opérationnel, ainsi que leurs principales missions.

Structure des effectifs :

4 chargés de relations clients : les tâches attribuées sont : le relevé de contrat, facturation et suivis client, Gestion du portefeuille client et assurer la relation d'affaires.

6 planificateurs : s'occupent de l'organisation de la tournée des intervenants de manière anticipée,

Effectuent des appels sortants pour la prise de rendez-vous auprès des clients, S'assurent quotidiennement que les taux de planification soient optimisés pour les prochains jours.

2 commerciaux : s'occupent des devis des clients ainsi que leurs démarches, écoutent les clients, comprennent et traduit leurs besoins relatifs à la Qualité, la Santé, la Sécurité et l'Environnement et leurs proposent une réponse sur mesure en termes de maîtrise des risques humains et techniques.

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

18 techniciens : Les techniciens mesurent l'environnement, contrôlent la qualité de l'air et de l'eau. Il peut s'agir de vérifier que les rejets d'une usine ne présentent pas de risques de pollution ou de vérifier que l'air de locaux de travail ou d'accueil du public ne présente pas de danger pour la santé des collaborateurs ou visiteurs.

1 chef de groupe : a comme objectif de garantir le respect des procédures Sécurité et Qualité, coordonner la production de l'équipe en place et garantir son niveau d'efficacité économique et aussi il pilote et anime une équipe de collaborateurs.

1 directeur d'agence : permet d'effectuer la gestion des relations avec les clients en commercialisant et produisant l'offre de service, la direction, l'animation et la coordination des équipes et parfois même il est amené à la réalisation des missions.

1 directeur de pôle : s'occupe de la gestion de toutes les agences équipements.

L'engagement Sécurité Santé au Travail du Groupe

Afin de s'adapter aux risques spécifiques de nos différents métiers et activités, l'animation Santé Sécurité au Travail s'organise au sein de chaque filiale. Pour SOCOTEC France, elle est portée par un système de management de sécurité.

Le rôle du Document Unique

En France, le processus d'évaluation et de maîtrise des risques professionnels est formalisé par le Document Unique (DU). Il existe un DU générique pour l'entreprise, qui doit être décliné ensuite au niveau de chaque unité afin qu'il prenne en compte toutes ses spécificités. Point sur la démarche SOCOTEC pour l'élaboration du DU.

- Le Document Unique générique
- Le Document Unique local
- Plan d'actions du DU
- Méthodologie pour évaluer les risques

Travailler en toute sécurité

Sur son lieu de travail ou en intervention, la sécurité du collaborateur est un objectif primordial. Ainsi, SOCOTEC fournit à ses équipes un dispositif complet : procédures d'intervention précises, formations, équipements de protection adaptés ou encore bonnes pratiques.

- Accueil sécurité
- La formation Sécurité
- Analyse des risques avant intervention
- Les EPI
- Risques spécifiques
- Accidents du travail
- Danger grave et imminent
- Registres de sécurité
- Gestion de la coactivité
- Habilitation électrique
- Les visites sécurité

Protéger ma santé

Des règles et des bonnes pratiques permettent aux collaborateurs de se prémunir contre tous les risques rencontrés dans le cadre de leur activité professionnelle pouvant affecter leur santé.

- Médecine du Travail
- Risques psychosociaux
- Troubles Musculosquelettiques
- Premier secours

Radioprotection

Le Système de Management Radioprotection est établi pour répondre notamment aux exigences CEFRI en matière d'organisation, de prévention, de responsabilité et de mise en œuvre des opérations sous rayonnements ionisants réalisés par les collaborateurs de certaines filiales du Groupe SOCOTEC (SOCOTEC Équipements, SOCOTEC Construction et SOCOTEC Environnement).

III.2.3: Sécurité et santé des travailleurs : les obligations générales de l'employeur et sa responsabilité :

Dans le cadre du COVID-19, les mesures nécessaires sont celles préconisées par le Gouvernement, en particulier les mesures prises pour respecter les gestes barrière et les règles de distanciation.

Aux termes de la loi liée au travail et l'organisation du travail « l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, des actions d'information et de formation, la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés » et il doit veiller à « l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes ».

Ainsi, il n'incombe pas à l'employeur de garantir l'absence de toute exposition des salariés à des risques mais de les éviter le plus possible et s'ils ne peuvent être évités, de les évaluer régulièrement en fonction notamment des recommandations du gouvernement, afin de prendre ensuite toutes les mesures utiles pour protéger les travailleurs exposés.

C'est au regard de ce cadre que doivent être définies les obligations respectives des employeurs mais aussi des salariés. Il a été décidé ce qui suit :

- Procéder à l'évaluation des risques encourus sur les lieux de travail qui ne peuvent être évités en fonction de la nature du travail à effectuer

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

- Déterminer, en fonction de cette évaluation les mesures de prévention les plus pertinentes
- Associer les représentants du personnel à ce travail
- Solliciter lorsque cela est possible le service de médecine du travail qui a pour mission de conseiller les employeurs, les travailleurs et leurs représentants et, à ce titre, de préconiser toute information utile sur les mesures de protection efficaces, la mise en œuvre des « gestes barrière »
- Respecter et faire respecter les gestes barrière recommandés par les autorités sanitaires.

La responsabilité de l'employeur pour méconnaissance de cette obligation spécifique de prévention des risques professionnels peut être recherchée en amont de toute atteinte à l'intégrité physique ou mentale du travailleur, comme en raison d'une telle atteinte avec la survenance d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle. Quelle que soit la situation, le respect de cette obligation spécifique ou au contraire sa méconnaissance ne sont pas présumés (sauf rares exceptions) et doivent faire l'objet d'une démonstration, en cas de litige.

Face à la pandémie COVID 19, la responsabilité de l'employeur est évaluée au cas par cas, au regard de plusieurs critères : nature des activités du salarié et son niveau d'exposition aux risques, compétences de l'intéressé, expérience, étendue des mesures prises par l'employeur, notamment en termes de formation et d'information, d'organisation du travail, d'instructions délivrées à la chaîne hiérarchique. Ces mesures doivent, le cas échéant, être réactualisées en fonction de l'évolution de la situation dans l'entreprise mais aussi des instructions des pouvoirs publics. En cas d'infection au virus, s'il est pris en charge au titre d'un accident du travail par la sécurité sociale, une éventuelle faute inexcusable de l'employeur qui ouvre droit à une réparation intégrale du préjudice ne peut être retenue que s'il est démontré que celui-ci avait conscience du danger auquel était exposé le salarié et qu'il n'a pas pris les mesures nécessaires pour l'en préserver.

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

Dans le cadre du COVID-19, les mesures nécessaires sont celles préconisées par le Gouvernement, en particulier les mesures prises pour respecter les gestes barrière et les règles de distanciation.

III.2. Analyse et traitement des données

L'objectif principal de notre travail est de déterminer le lien entre le bien-être au travail et les relations au travail notamment dans cette situation de pandémie liée au COVID 19. À travers notre travail nous avons tenté de répondre à certains questionnements notamment le comment l'entreprise ainsi que ses employés se sont t'ils organisés pour maintenir leur relation du travail et le bien être lié ; quelles sont les mesures prises par l'entreprise et qu'en est 'il de ses employées : comment les deux partenaires vivent t'ils la réorganisation de leur travail ?

Afin de répondre nous avons faits recours aux questionnaires et à l'entretien :

En ce qui concerne le questionnaire ; il a été conçu afin de nous aider à répondre à nos interrogations. Il est subdivisé en deux principaux axes : Le premier axe porte sur le bien-être et la sécurité au travail et le deuxième axe sur les relations au travail.

III.2.1: L'échantillon et déroulement de l'enquête :

L'enquête a débuté fin du mois de mai et s'est étalée sur un mois le temps nécessaire pour valider notre thème dans l'entreprise et faire adhérer des employées à notre enquête par l'intervention du DRH. En effet, les déplacements sans raison professionnelle au sein des lieux de l'entreprise étaient interdits, et pour ce fait le questionnaire était envoyé par email.

Le questionnaire comptait 18 questions plus précisément, et 26 réponses par les membres de cette entreprise.

III.2.2: Bien être et sécurité au travail au sein de l'entreprise :

III.2.2.1: Profil des répondants

Nombre de Question 1 : Êtes vous ?

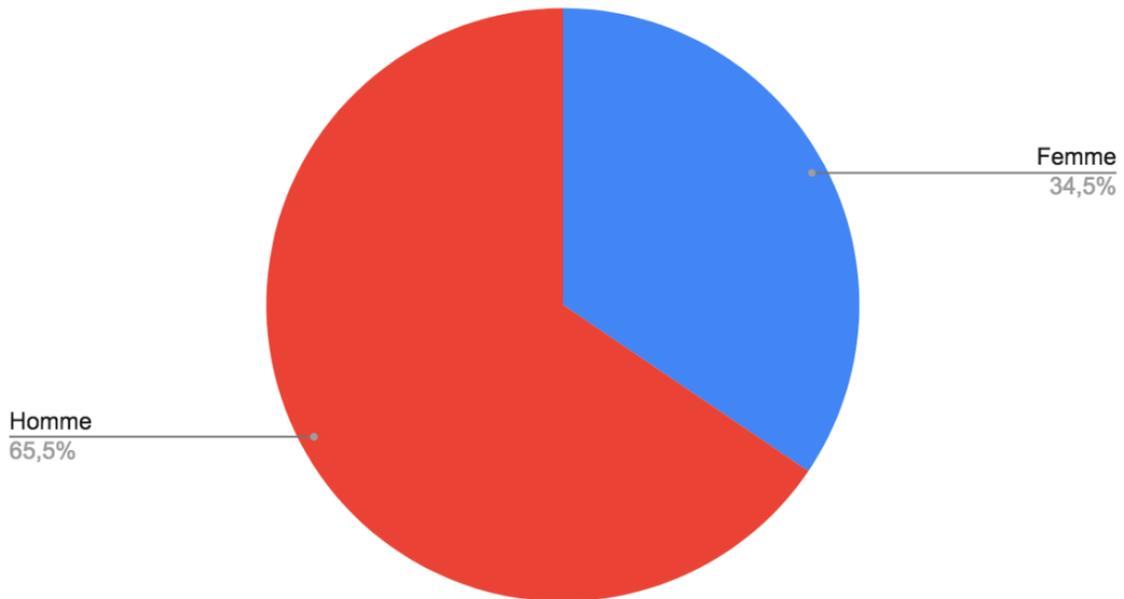


Figure 2: Êtes-vous femme ou homme

Notre échantillon est composé d'un taux de 65,5% de genre masculin versus 34.5% du féminin.

Cette différence ne peut en aucun cas se justifier par la raison du métier et le secteur d'activité mais possible par d'autres facteurs auxquels notre sujet ne le cadre pas.

III.2.2.2: La catégorie socioprofessionnelle :

Nombre de Question 2 : Quelle est votre catégorie socio-professionnelle ?

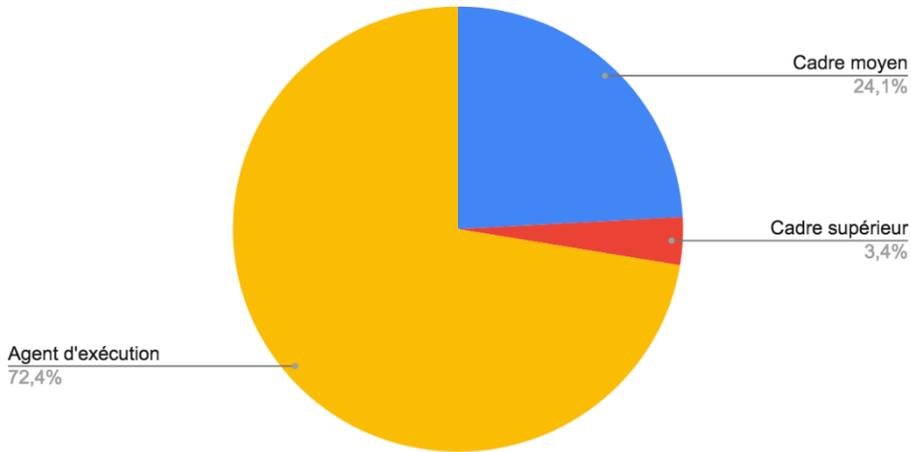


Figure 3 Quelle est votre catégorie socioprofessionnelle

Nous constatons que 72,4% des répondants sont des agents d'exécution, 24,1% sont des cadres moyen et 3,4% sont de la catégorie cadre supérieur.

III.2.2.3: Les éléments attractifs pour le bien être des employés :

Nombre de Question 3 : Parmi les éléments suivants, quels sont les deux éléments les plus attractifs dans votre lieu du tr...

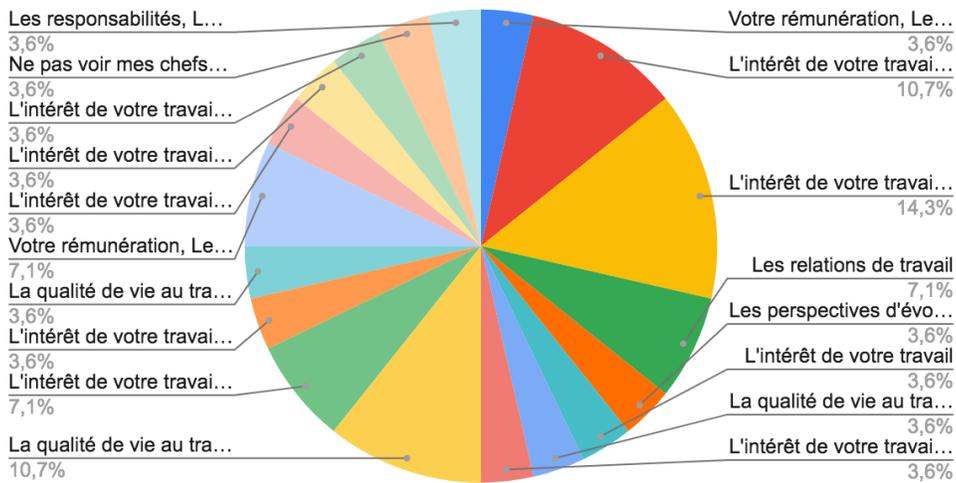


Figure 4 Les éléments les plus attractifs

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

Nous constatons que dans cette entreprise que l'élément le plus attractif est l'intérêt du travail et ce pour 53,6% de répondants suivi de la qualité de vie au travail pour 39,3%.

35,7% pour qui se sont plutôt les relations de travail qui sont attractives :

Les éléments les plus attractifs au travail sont pour 21,4% les perspectives d'évolution, 17,9% la rémunération, pour respectivement 14,3 % les responsabilités et l'épanouissement, et enfin les formations proposées ne pas voir leur chef de la journée sont le seulement qui sont attractifs pour 3,6% de cas.

III.2.2.4: Les moyens mises en place par l'entreprise pour la détente des employés et leur avis sur :

Nombre de Question 4 : Au sein de votre entreprise disposez-vous des espaces suivants ?

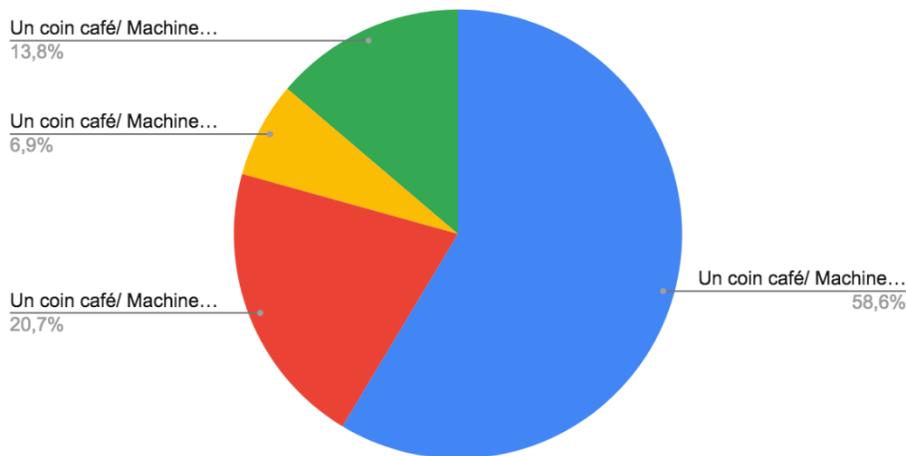


Figure 5 Au sein de votre entreprise disposez-vous de ces espaces suivants

Au sein de l'entreprise l'ensemble des moyens cités par nous permettant la détente voire l'organisation du travail des employés existent : nous notons que l'entreprise dispose de coin café ; d'une machine à café soit un distributeur dans les lieux de travail mais aussi d'une cafeteria.

Elles disposent de salles de réunion pour chaque département ; d'un restaurant et d'un espace convivial pour le partage et la détente des employés

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

On collationne 81,5% d'employés qui trouvent que l'élément qui contribuent le plus à leurs bien-être au travail est les relations avec leurs collègues, 33,3% trouvent que c'est l'absence du bruit, 22,2% l'espace de travail. Pour 14,8% l'aménagement du mobilier de leurs bureaux, est l'élément qui contribue à leur bien-être au travail et pour 7,4% c'est plutôt l'existence d'espace de repos et de loisirs.

Enfin avoir un bureau personnel est un élément attractif 3,7% de cas

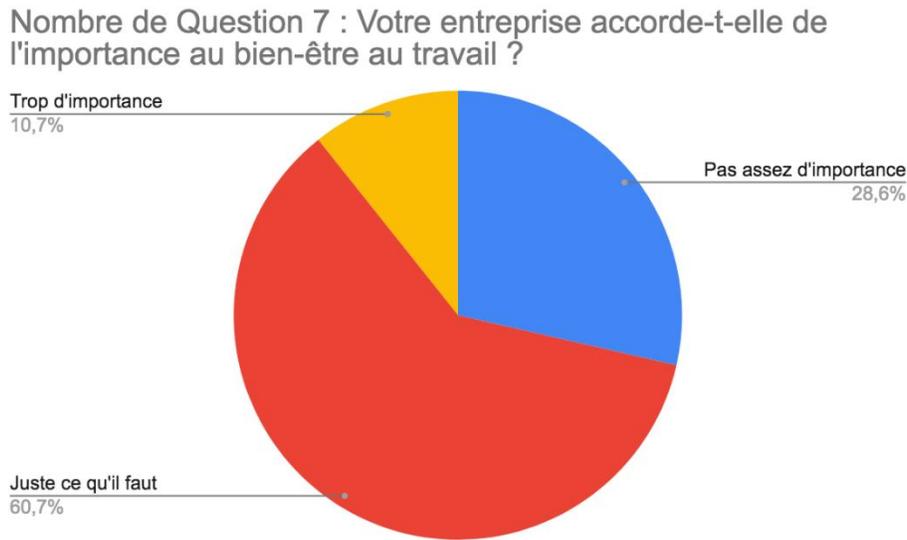


Figure 8 Votre entreprise accorde-t-elle de l'importance au bien-être au travail

Relativement à la question liée à l'intérêt porté par l'entreprise au bien-être au travail ; nous constatons que 60,7% d'employés trouvent que l'entreprise accorde juste ce qu'il faut d'importance au bien-être au travail suivi de 28,6% pour qui les efforts consentis ne sont pas assez important. Enfin seulement 10,7% des répondants qui juge que leur entreprise accorde trop d'importance pour leur bien-être.

La question liée aux risques à l'influe sur la santé et le bien-être au travail nous permet non seulement de les hiérarchique mais aussi de prévenir en mettant en place des mesures préventives.

8) Les risques au travail et leur influence sur la santé et le bien-être au travail

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

La question liée aux risques au travail influe sur la santé et le bien-être au travail nous permet non seulement de les hiérarchiser mais aussi de prévenir en mettant en place des mesures préventives.

Question 8 : Selon vous, quels sont les risques les plus fréquents en matière de sécurité et de santé au travail ?

28 réponses

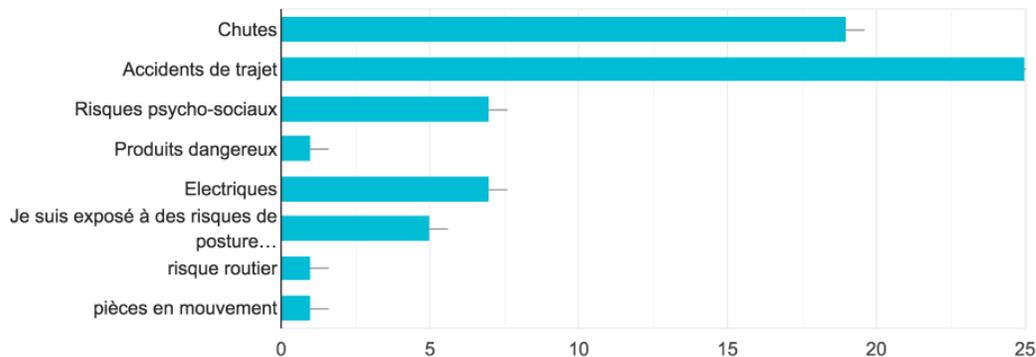


Figure 9 Selon vous, quels sont les risques les plus fréquents en matière de santé et sécurité au travail

Nous constatons que :

Le risque le plus influent chez les employés fréquents en matière de sécurité et de santé au travail est l'accident de trajet et ce pour 89,3% de répondants, suivis du risque lié au chute pour 67,9%.

Pour respectivement 25% des répondants sont les risques psycho-sociaux mais aussi électriques, qui sont le plus influent suivi de 17,9% pour qui c'est plutôt l'exposition à des risques de postures qui peuvent influencer leur santé et leur bien-être au travail :

Enfin pour respectivement 3,6% se sont les risques routiers, les produits dangereux, et le danger relatif aux pièces en mouvements qui sont les risques les plus influents.

Au sein de l'entreprise SOCOTEC CONSTRUCTION le risque le plus fréquent auquel les employés se sont confrontés est lié aux accidents de trajet qui a causé plusieurs arrêts de maladies et des séquelles auprès des salariés victimes.

9) Les risques professionnels auxquels vous êtes le plus exposés :

Question 9 : Parmi les risques soulevés en haut, quels sont les risques professionnels auxquels vous êtes le plus exposés

27 réponses

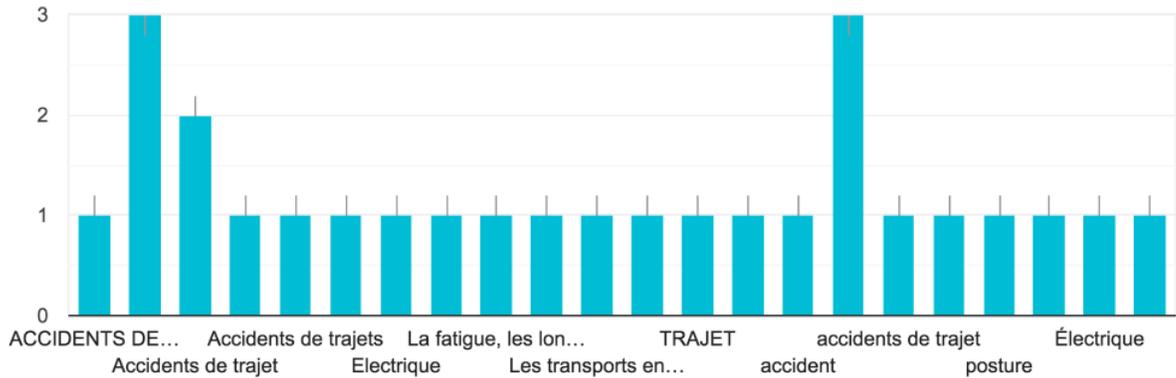


Figure 10 Parmi les risques soulevés en haut, quels sont les risques professionnels auxquels vous êtes le plus exposés?

10) L'existence des mesures préventives

Nombre de Question 10 : Relativement à ces risques votre entreprise propose t'elle des mesures de prévention ?

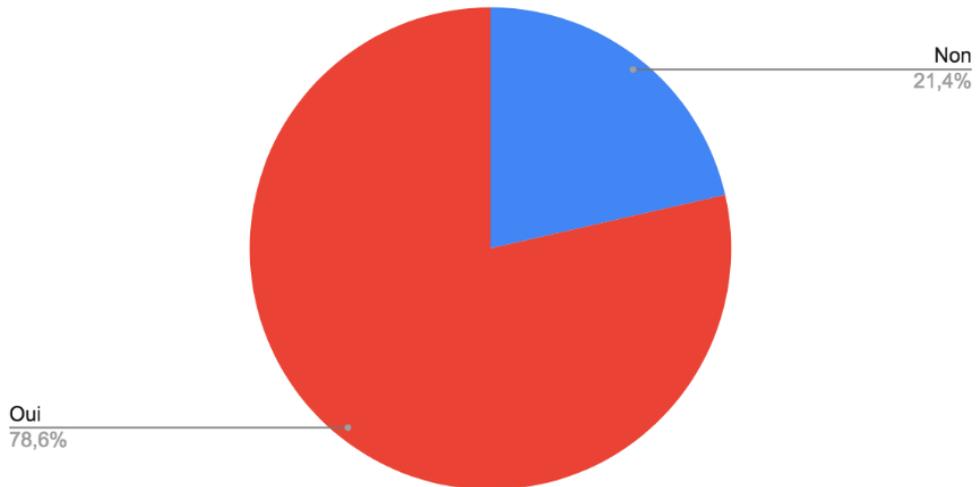


Figure 11 Relativement à ces risques votre entreprise propose-t-elle des mesures de préventions

Heureusement ce qui est bon et même confirmé par la majorité de nos répondants soit 78.6% est que l'entreprise intervient par des mesures préventives.

11) La participation à des actions préventives et de sensibilisation

Nombre de Question 11 : Avez-vous participé à des actions préventives et ou de sensibilisation ? Si oui, lesquelles ?

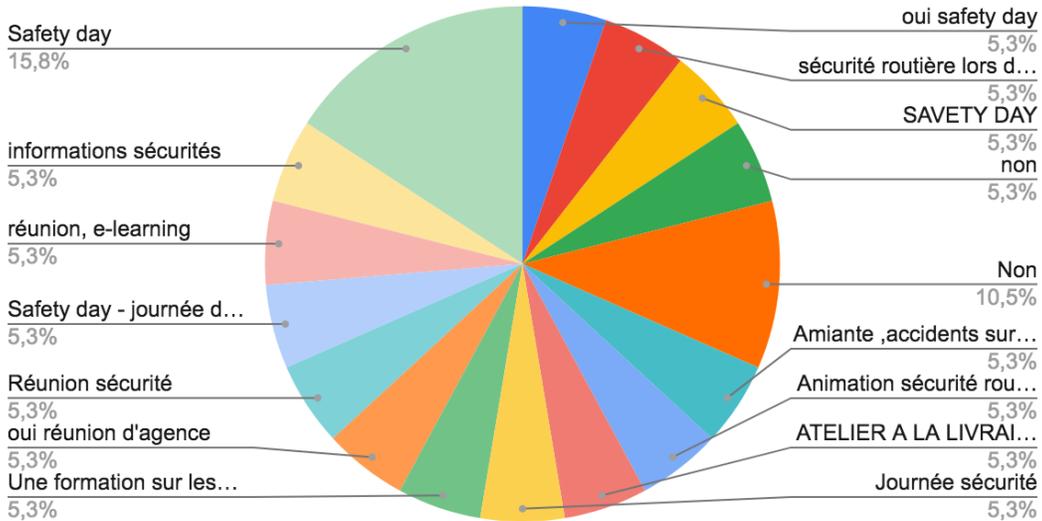


Figure 12 Avez-vous participé à des actions préventives et ou de sensibilisations ? Si oui, lesquelles

On a déduit 19 réponses sur cette question dont chacun nous cite le nom des actions :

Avec le taux le plus élevée, Safety day- journée de sensibilisation au risque routier et autres risques ciblés et ce pour 15.8%, puis viennent les personnes qui n'ont pas pu participer à ces actions avec un taux de 10.5%, puis on a le reste des actions avec le même taux :

Animation sécurité routière 5.3% Atelier a la livraison des véhicules 5.3%, Journée sécurité 5.3%, une formation sur les mesures sanitaires par le directeur de leurs pole, réunion d'agence, réunion sécurité, Safety Day- journée de sensibilisation au risque routier et autres risques ciblés 15.8% ainsi des e-learning sur ces mêmes sujets, réunion 5.3%, e-Learning 5.3%, informations sécurité 5.3%, Amiante, accidents sur chantiers 5.3%

Les résultats obtenus en haut se confirment notamment par la participation de l'ensemble des employés à des actions préventives et /ou de sensibilisation. Nous notons leur participation à des actions diverses proposées par l'entreprise ; notamment la prévention à la sécurité routière ; a des journées de sécurité ...etc.

12) La pandémie COVID 19 et engagements de SOCOTEC CONSTRUCTION

Nombre de Question 12 : En cette situation de pandémie liée au COVID-19 jugez-vous les efforts consentis par votre entre...

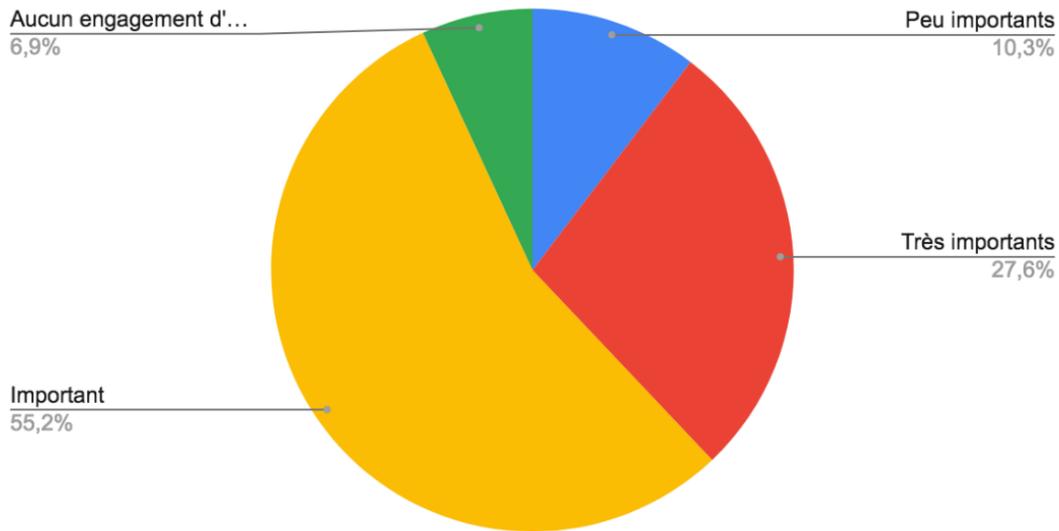


Figure 13 En cette situation de pandémie liée au covid-19 jugez-vous les efforts consentis par votre entreprise

Nous constatons que d'après les réponses de nos répondants que l'entreprise SOCOTEC CONSTRUCTION s'est engagée dans la prévention et sensibilisation des employés afin de maintenir une organisation de travail respectant les règles d'hygiène et de sécurité des employés.

III.2.3 : les relations au travail au sein de l'entreprise SOCOTEC CONSTRUCTION :

les relations au travail dans cette entreprise sont bien organisées par un accord sur le temps de travail, sur le fonctionnement des IRP, également avenant sur l'accord de la mise en place du comité de groupe, une meilleure qualité de vie et aussi ils disposent d'un espace d'écoute et de conseil dans le contexte de crise sanitaire liée au COVID-19. Un psychologue du cabinet Préventis est joignable toute la semaine, les rendez-vous se déroulent dans la plus stricte confidentialité, la psychologue étant soumise au secret professionnel.

13) le mode d'emploi dans l'entreprise

Nombre de Question 13 : Travaillez-vous majoritairement :

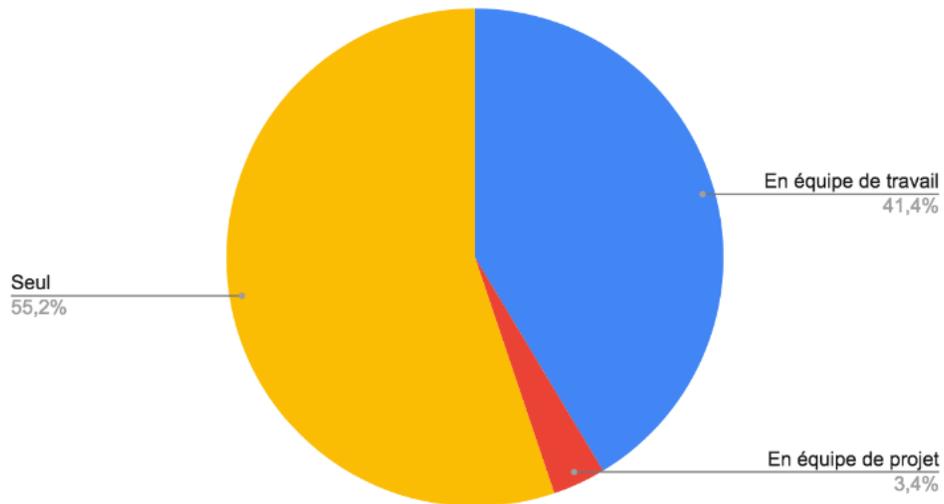


Figure 14 Travaillez-vous majoritairement

On remarque que le travail dans l'entreprise est divisé en deux parties : on a d'un côté les personnes qui travaillent en équipes avec 41.4% et de l'autre ceux qui travaillent seul avec 55.2% le reste c'est une minorité dont 3.4% qui travaillent en équipe de projet

14) l'intégration du personnel

Nombre de Question 14 : êtes-vous pleinement intégré dans votre milieu de travail ?

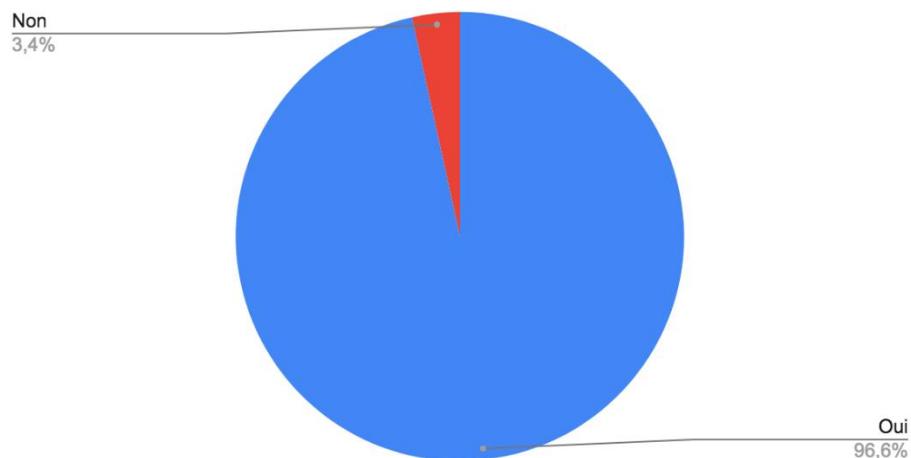


Figure 15 Êtes-vous pleinement intégré dans votre milieu de travail

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

On constate que le personnel de cette entreprise est pleinement intégré avec un taux de réponse de 96.6%, il y'a donc très peu de personnes qui n'y parviennent pas.

15) La facilité de l'intégration

Nombre de Question 15 : Si oui, votre intégration était elle facilité par :

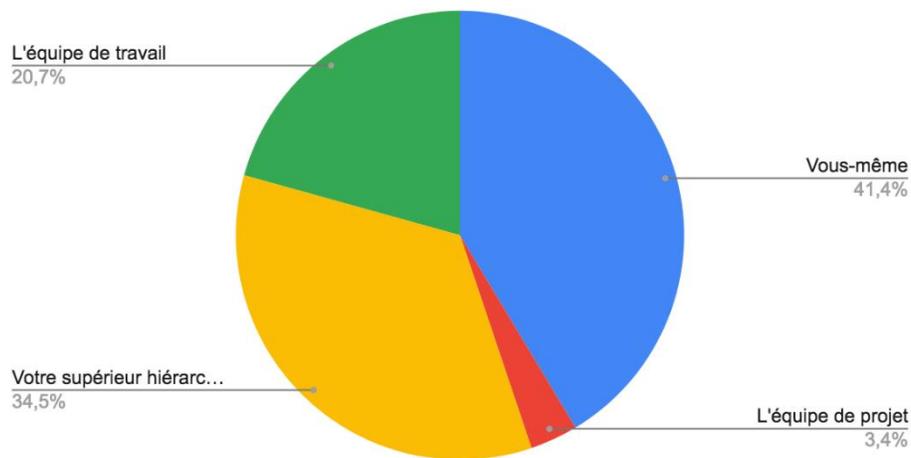


Figure 16 Si oui, votre intégration était facilitée par

Relativement à la question liée à l'intégration, nous constatons-que 41.4% d'employés ont pu s'intégrer facilement seul sans aucune aide, 34.5% grâce à leurs supérieur hiérarchique, 20.7% ont compté sur l'équipe de travail, et le reste se sont intégrer avec leurs équipes de projet.

16) Les relations entretenues au travail

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

Nombre de Question 16 : comment qualifiez vous vos relations avec vos pairs ?

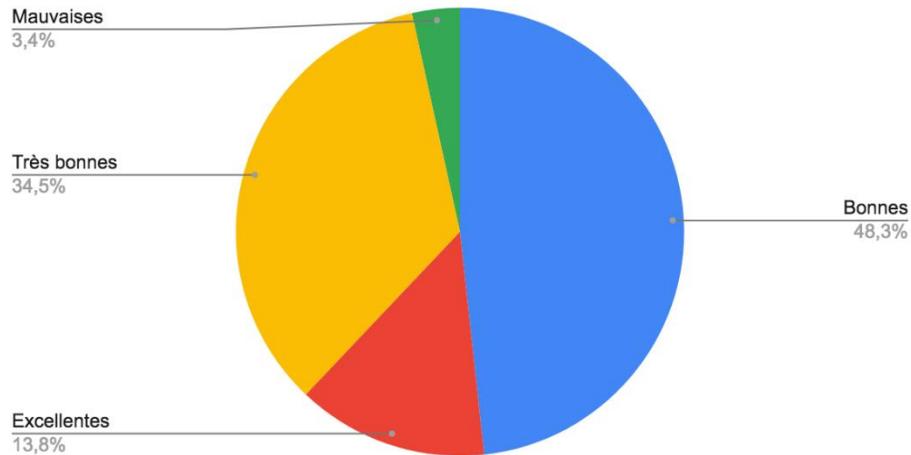


Figure 17 Comment qualifiez-vous vos relations avec vos pairs

On relève que 48.3% d'employés ont de bonnes relations avec leurs pairs, 34.5% ont une très bonne relation, 13.8% tiennent une excellente relation, quant au reste ils mesurent qu'elle est mauvaise.

17) La discussion entre collègues, l'un des secrets d'évolution

Nombre de Question 17 : En cette période de pandémie liée au COVID-19 avez-vous engagé des discussions avec vos collè...

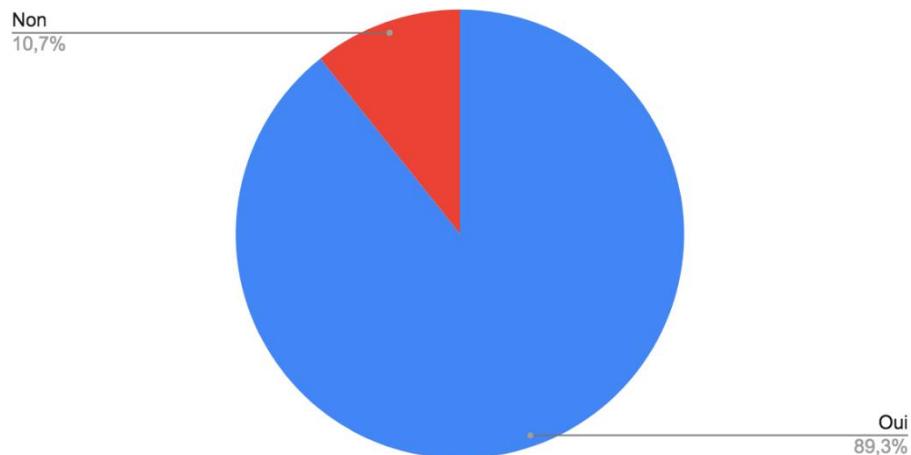


Figure 18 En cette période de pandémie liée au covid-19 avez-vous engagé des discussions avec vos collègues

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

Nous comptant que 89.3% d'employés discute entre eux, et seulement 10.7% qui ce sont isoler.

18) Le sujet de discussions entre les employés

Nombre de Question 18 : Si oui, vos discussions tournaient

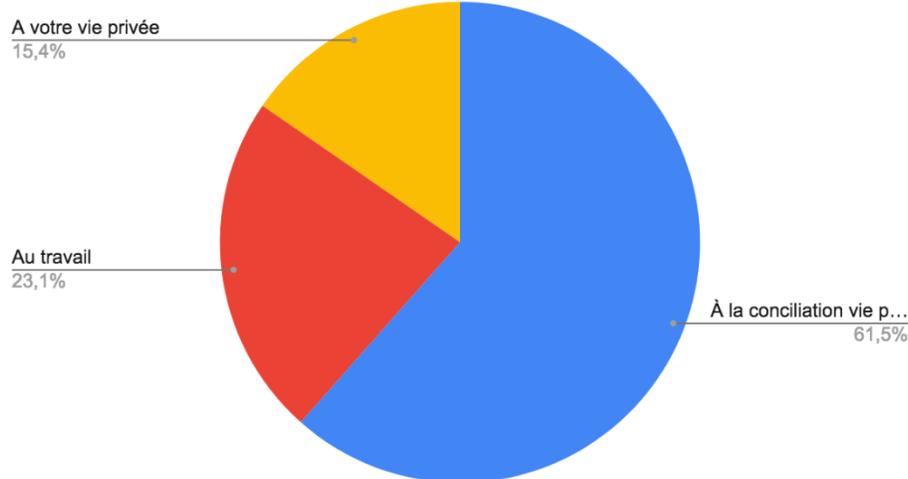


Figure 19 Si oui, vos discussions tournaient

Nous décelons que la discussion entre employés tourne au tour de la vie privée et vie professionnel avec un taux de 61.5%, 15.4% d'employés s'échangent leurs vies privées et 23.1% ne parlent que de travail.

III.3. Analyse et traitement des données (Questionnaire adressé au DRH)

III.3.1 : La pandémie COVID-19 et son effet sur la santé et les relations au travail :

- 1. Les changements introduits dans votre entreprise en vêteu de la réglementation mise en vigueur par le gouvernement en cette situation de pandémie liée au COVID-19 :**

Favoriser le télétravail, la mise en place des mesures sanitaires avec un guide de mesures préventives applicables dans les agences, affiche du port du masque dans les bureaux,

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

Mémo de prise en charge d'un collaborateur malade de covid-19 ou suspecté, préparations des notices de nettoyages également des notices de ventilation, aérations, climatisations et chauffages. Aussi mettre à jour le plan de continuité d'activité pandémie.

2. Les mesures engagées par votre entreprise pour les employés actifs et les employés contaminés :

Télétravail, je dois suivre les règles appliquées par mon entreprise.

Sur site je dois respecter les règles sanitaires que met en place mon entreprise : respect des mesures barrières ;

Utilisation de solution hydroalcoolique pour moi-même ; lingettes ou produits désinfectants pour bureau, clavier, souris, etc. ;

Obligation de porter le masque dès lors que je ne suis pas seul dans la pièce ;

Organisation de la restauration collective de manière à limiter le nombre de personnes présentes en un même lieu ; possibilité de déjeuner sur le lieu de travail qui doit m'être ouverte.

3. L'entreprise et les préventions des alternatifs de solidarité envers ses collaborateurs salariés :

On a prévu aucune alternatifs à part la prise en charge d'un collaborateur malade de covid-19 ou suspecté, Pour éviter toute ambiguïté, il convient de préciser que : - la rémunération brute actuelle ne sera pas impactée, ni dans son montant, ni dans sa structure (gratification de 13ème mois, prime de vacances, prime d'ancienneté, prime de région parisienne ...);

4. L'impact sur les relations de travail dans La situation actuelle liée à cette pandémie :

La proximité réduite conduit à mettre de côté le relationnel.

5. La contrainte à la rupture de la relation de travail, durant cette période de pandémie :

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

Le contexte actuel ne nous permet pas de partager des moments de convivialité, Avec des collaborateurs restreint.

6. L'enregistrement d'un taux d'absentéisme inhabituel durant cette période de pandémie :

Oui, nous avons travaillé à 30% de notre activité habituelle. Beaucoup de nos collaborateurs étaient en chômage partiel.

SARS-CoV-2 : selon l'OMS « La COVID-19 est la maladie infectieuse causée par le dernier coronavirus qui a été découvert. Ce nouveau virus et cette maladie étaient inconnus avant l'apparition de la flambée à Wuhan (Chine) en décembre 2019. La COVID-19 est maintenant pandémique et touche de nombreux pays dans le monde. ».

Les activités de SOCOTEC ne conduisent pas à la mise en œuvre intentionnelle du SARS-CoV ; en revanche, les activités de SOCOTEC peuvent conduire à une exposition au virus du fait des interactions entre les salariés ou avec des tiers

Dans ce contexte, SOCOTEC a pour objectif premier de protéger la santé de ses collaborateurs tout contribuant l'effort national visant à limiter activement la propagation du virus.

S'agissant d'un nouveau virus dont les connaissances restent limitées ou incertaines, SOCOTEC suit les recommandations des autorités nationales en matière de prévention.

III.3.2 : Les objectifs de l'entreprise avec la pandémie :

Le PCA a pour but de définir les moyens que nous mettons en place afin d'assurer la continuité de nos activités, en préservant la santé de nos salariés, afin d'assurer notre mission de prévention des risques auprès de nos clients.

Pour cela, le PCA prévoit :

La constitution d'une cellule de crise des mesures de formation et d'information des salariés sur les règles d'hygiène à prendre pour éviter la propagation du virus ;

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

Une organisation de travail spécifique en phase de pandémie. La mise en place de cette nouvelle organisation passe par une analyse des missions prioritaires et de l'effectif nécessaire afin de préserver au maximum le fonctionnement normal de l'activité de SOCOTEC en France.

Une organisation du travail et des consignes/formation pour assurer la reprise d'activité partielle ou complète en toute sécurité

Le PCA analyse l'ensemble des missions nécessaires à la continuité d'activité et identifie les fonctions :

- Devant être maintenues en priorité - névralgiques
- Celles pouvant être effectuées à distance, par exemple grâce au télétravail
- Celles pouvant être interrompues.
- Celles qui peuvent redémarrer

Guide de prévention

MESURES PREVENTIVES APPLICABLES DANS LES AGENCES

De : Sébastien Botin, DRH Groupe

Destinataires : Ensemble des salariés du Groupe SOCOTEC en France et dans les DOM

Copie : CODIR Groupe, Cellule de crise COVID-19 & DQS Groupe

Le contexte général

La France a poursuivi pendant l'été son déconfinement, décrétant le 10 juillet dernier (sauf Guyane et Mayotte) la fin de l'état d'urgence sanitaire, tout en rappelant les mesures sanitaires à suivre :

- » Respect des gestes barrière et des règles de distanciation physique ;
- » Port du masque de protection « grand public » dans tous les lieux publics clos (voir la liste en Annexe), notamment dans les transports en commun, les commerces,

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

restaurants, hébergements, etc... et dans toutes les situations où la distanciation sociale ne peut pas être respectée.

Force est de constater que malgré ces préconisations strictes, une forme de relâchement s'est progressivement installée et la circulation du virus s'est accélérée en France au cours des dernières semaines dans des proportions préoccupantes.

Par ailleurs, les connaissances scientifiques relatives à transmission du virus progressent ; il est désormais quasiment certain que la transmission du virus se fait majoritairement par voie aéroportée. La mise en place de mesures visant à limiter l'émission à distance de particules susceptibles de contenir du virus par les personnes colonisées/infectées, la distanciation physique et la protection des voies respiratoires des personnes en contact, sont donc les axes majeurs de prévention du risque de transmission aéroportée du virus SARS-CoV-2 selon le Haut Conseil de la Santé Publique dans son avis publié le 14/08/2020.

Quelles mesures préventives chez SOCOTEC

Les 17 et 24 août, la majorité d'entre nous est rentrée de congés. Cette période de vacances, propice aux déplacements géographiques, expose inévitablement à un risque accru de contracter le virus et donc de le transmettre. Il est donc fondamental que chacun prenne conscience de l'impérieuse nécessité de respecter rigoureusement les règles sanitaires prescrites :

- » Respecter les gestes barrière ;
- » Respecter des règles de distanciation physique ;
- » Porter un masque chaque fois que possible, notamment lorsque la distance de 1 m ne peut être respectée.

Nous veillerons à la stricte application de ces mesures préventives.

En outre, dans un contexte où la situation est très évolutive, nous n'excluons pas d'imposer dans les jours qui viennent le port du masque dans tous nos bureaux, dans les zones de circulation, espaces ouverts et salles de réunions. Pour s'y préparer, nous avons approvisionné 30.000 masques chirurgicaux et 40.000 masques textiles lavables 30 fois.

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

Le risque sanitaire demeure bien présent et la maîtrise de l'épidémie repose sur la vigilance et la rigueur de tous. Au-delà de préserver la santé de nos salariés et de gérer le risque sanitaire au sein de notre entreprise, il s'agit plus largement de contribuer à la maîtrise du risque au plan national et de contenir la circulation du virus pour éviter un nouveau confinement général.

Il appartient à chacun de respecter scrupuleusement les règles énoncées ci-dessus.

Nous vous invitons donc à toujours être munis d'un masque pour être en mesure de le porter dès que nécessaire.

MISSIONS DU REFERENT :

Ayant bénéficié de la formation COVID de SOCOTEC, véritable référent technique Covid, sous la direction de son manager et en cohérence avec l'animation définie par le responsable de site, avec l'aide de chaque manager présent sur le site et en s'appuyant sur les Correspondants Qualité Sécurité de chaque filiale présente, le référent Covid:

- s'informe régulièrement de l'évolution de la crise sanitaire, des mesures de gestion préconisées et des recommandations de SOCOTEC, afin d'assurer un déploiement cohérent des actions du groupe sur son site,
- vérifie la bonne application des recommandations de SOCOTEC sur son site et leur bonne observance par les salariés,
- informe et explique aux collaborateurs les mesures préventives Covid du site
- propose des mises à jour et des évolutions de la déclinaison des mesures préventives Covid sur son site,
- répond et remonte les questions des collaborateurs sur le Covid et sur l'organisation de travail du site à leur correspondant de la Cellule de crise COVID-19,
- participe aux sessions d'information Covid organisées dans le Réseau SOCOTEC pour les responsables de site afin d'assurer une communauté des référents Covid et favoriser l'acquisition des réflexes Hygiène, Santé & Sécurité appropriés,

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

- signale et remonte des écarts (comportement inapproprié, dispositions techniques non opérationnelles) au responsable de site afin de construire des actions de progrès et d'amélioration.

Le contexte sanitaire actuel requiert que pour chaque site soit établi un plan de nettoyage renforcé et suivi, conformément aux prescriptions énoncées dans la présente notice.

Le cahier des charges des prestations de nettoyage renforcé pendant la crise sanitaire COVID-19

Sur chaque site, le Responsable de Site, en lien avec les Directeurs des agences locales, établit avec le prestataire de nettoyage des bureaux (PEI pour 107 des 122 sites du Groupe en France métropolitaine) un plan de nettoyage qui définit les prestations à réaliser et leur périodicité. Celui-ci prévoit :

» Équipement du personnel d'entretien (fournis par le prestataire) d'une blouse à usage unique et de gants de ménage

» Pour limiter le risque de contact avec des surfaces potentiellement contaminées, en plus du nettoyage habituel des locaux, un nettoyage plus fréquent des surfaces en contact avec les mains est préconisé (espaces de convivialité, rampes d'escalier, poignées de portes, boutons d'ascenseurs...). Les produits de nettoyage habituels peuvent être utilisés.

» Le lavage et la désinfection humide sont à privilégier :

1. Nettoyer les surfaces avec un bandeau de lavage à usage unique imprégné du produit de nettoyage habituel : eau de javel diluée (1 litre d'eau de javel à 2,6 % + 4 litres d'eau froide), alcool à 70° ou un produit virucide répondant à la norme NF 14476.

2. Rincer à l'eau du réseau d'eau potable avec un autre bandeau de lavage à usage unique

3. Laisser le temps de sécher

4. Si un cas de COVID-19 a été déclaré sur le lieu de travail, aérer la pièce quand c'est possible. Attendre de préférence plusieurs heures avant de nettoyer les surfaces du poste

Chapitre III Les effets de la pandémie sur la santé et bien-être au travail cas SOCOTEC

occupé par le salarié malade (bureau, matériel informatique, téléphone, poignées de porte...). Utiliser pour cela des lingettes imbibées du produit de nettoyage habituel, en portant des gants de ménage. Laver ensuite les gants à l'eau et au savon, puis se laver les mains dès le retrait des gants. Une prestation de nettoyage de type « Désinfection » doit être déclenchée sans délai avec PEI, conformément titre à suivre.

» La prise de repas pouvant être plus fréquente qu'à l'habitude, le nettoyage des espaces de pause devra faire l'objet d'une attention particulière

» Les réservoirs de savon et d'essuie-mains dans les sanitaires seront contrôlés et réapprovisionnés tous les jours afin qu'ils ne soient jamais vides, et tenant compte d'une fréquence d'utilisation plus élevée qu'à l'habitude.

» Les poubelles sont vidées par fermeture de chaque sac puis élimination par la filière classique de traitement de déchets (y compris lingettes...). Aucune manipulation/transfert manuel des déchets ne sera possible.

» Périodicité : le ménage et l'évacuation des déchets sont réalisés sur une base quotidienne

En complément, les Responsables de sites et Managers locaux doivent s'assurer de la vérification régulière de l'état des sanitaires, au moins deux fois par jour, et en permanence s'assurer de la présence de savon et de moyens de séchage.

Conclusion

Par conséquent, l'entreprise socotec doit éventuellement mettre son plan de continuité à jour afin de pouvoir faire face à cette crise qui est le covid-19 et qui peut avoir des répercussions importantes aussi bien au niveau humain, social, que sur le plan économique, et pour cela l'entreprise s'est engagée à prendre des mesures de sécurité et santé au travail, qu'elle devra renforcer tant que cette pandémie covid-19 sera toujours présente. Elle doit prendre en compte les exigences et les attentes des employés afin d'assurer leur bien-être et sécurité au travail au sein de cette entreprise.

Conclusion générale

L'année 2020 restera longtemps dans l'esprit des chefs d'entreprise. Avant même d'avoir refermé la page de cette crise, la conclusion semble déjà sévère. La démarche préventive de préparation de Plans de Continuité d'Activité semble avoir failli à sa mission, qui était, rappelons-le, de les mettre à l'abri des conséquences dévastatrices d'une crise majeure.

Le principe est de se munir d'une bonne gestion des risques d'entreprise. Essentiel, qui permet à l'entreprise de réfléchir et d'anticiper sa capacité de résilience. En revanche, force est de reconnaître que le COVID 19 met en exergue les limites de l'exercice. D'un point de vue philosophique, cela nous interroge sur nos croyances sur le monde de l'entreprise. Ces interrogations ouvrent la voie à une réflexion plus générale sur la meilleure façon d'affronter l'avenir, et nous amène à proposer une voie nouvelle, où il s'agirait d'associer à la logique analytique traditionnelle d'anticipation des risques une démarche complémentaire vouée à insuffler une culture « résiliente » au sein de l'entreprise, il s'agirait de construire une culture d'entreprise favorisant ou renforçant la capacité de réaction, d'adaptation et de flexibilité de l'entreprise, une entreprise responsabilisant ses salariés et leur offrant une autonomie d'action pour faire face, entre autres, à l'imprévu.

Un virus peut parfois révolutionner certaines valeurs fondant notre organisation

Collective. Dans cette entreprise, on constate que le personnel est pleinement intégré avec un taux de réponse de 96.6%, il y'a donc très peu de personnes qui n'y parviennent pas. Nous constatons aussi que 41.4% d'employés ont pu s'intégrer facilement seul sans aucune aide, 34.5% grâce à leurs supérieur hiérarchique, 20.7% ont compté sur l'équipe de travail, et le reste se sont intégrer avec leurs équipes de projet, et que la majorité des employés dont 93.1% sont satisfait des moyens mis en place. Nous avons trouvé aussi que 60,7% d'employés trouvent que l'entreprise accorde juste ce qu'il faut d'importance au bien-être au travail suivi de 28,6% pour qui les efforts consentis ne sont pas assez important. Enfin seulement 10,7% des répondants qui juge que leur entreprise accorde trop d'importance pour leur bien-être.

En posant la question liée aux risques au influe sur la santé et le bien-être au travail nous permet non seulement d'hiérarchiser mais aussi de prévenir en mettant en place des mesures préventives. Alors nous constatons cette l'entreprise s'est engagée dans la prévention et sensibilisation des employés afin de maintenir une organisation de travail respectant les règles d'hygiène et de sécurité des employés, enfin on déduit que l'entreprise fixe de nouveaux enjeux stratégiques, auquel le bien-être au travail est prioritaire. En matière de rapport au travail, les changements les plus souvent évoqués par les salariés portent sur l'organisation du travail : « mieux concilier vie personnelle et vie professionnelle » (50%), « changer de rythme de travail » ou encore « davantage faire de télétravail » et reflètent une nouvelle façon d'appréhender le travail et sa finalité.

« Les salariés n'ont jamais autant exprimé leur besoin de bien-être au travail. Leurs attentes sont profondes et portées par le sens. Ils souhaitent avant tout être considérés, écoutés et prendre part au projet de l'entreprise. Plus que du bien-être, il s'agit pour les salariés d'être bien dans leur travail pour être en mesure de donner le meilleur d'eux-mêmes. L'entreprise doit se réinventer avec ses salariés. »

Une crise bouscule toujours notre organisation collective et questionne les valeurs qui en sont le socle, souvent en amplifiant des tendances déjà à l'œuvre. La situation actuelle ne fait pas exception : demain encore plus qu'hier, l'engagement et le bien-être des collaborateurs constitueront une clé fondamentale de la performance des entreprises. Ceux qui pensaient que le bien-être était une mode ou un gadget en sont pour leurs frais. Idem sur le besoin d'autonomie et de reconnaissance, qui seront des sujets à prendre à bras le corps dans les prochains mois. Constat moins souriant, cette étude nous révèle également que la crise a pu creuser certaines fractures, en matière d'égalité Femmes/Hommes notamment, à travers une porosité accrue entre vie privée et vie professionnelle

Bibliographie

- L'inrs. 2018
- Inrs, 2019
- L'inrs, 2020.
- L'inrs, 2019
- Inrs, 2019.
- PROFIL MÉDECIN. <http://www.profilmedecin.fr/contenu/chiffres-cles-medecin-du-travail/>
- Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion.
- Promulguée en 1996, cette loi élargit la prévention des maladies et accidents dans le sens d'une prise en compte d'un ensemble plus large d'éléments en rapport avec la santé physique et mentale au travail, en particulier les risques psychosociaux, l'ergonomie, ...
- Programme à Moyen Terme de l'INRS. Phase 1. N/HT-010. Le titre de cette fiche était Le bien-être physique et psychologique au travail : approche organisationnelle de la santé au travail
- AYMERIC GARON, La revanche de la nature, page édition brochée 17 juin 2020
- CPI Brodard et Taupin, France, juin 2020, Edition Fayard ;
- Article "Qu'est-ce qu'une pandémie ?", 2010, Site de l'OMS
- Pages du site Web de l'OMS sur la COVID-19 :
<https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Santé et sécurité au travail ; <http://www.inrs.fr/risques/covid19-prevention-entreprise/ce-qu-il-faut-retenir.html>
- Santé et sécurité au travail ; <http://www.inrs.fr/risques/covid19-prevention-entreprise/ce-qu-il-faut-retenir.html> <http://www.inrs.fr/risques/covid19-prevention-entreprise/ce-qu-il-faut-retenir.html#:~:text=Eviter%20la%20transmission%20du%20COVID%2D19&text>

- =On%20consid%C3%A8re%20que%20les%20contacts,absence%20de%20mesures%20de%20protection.
- <http://www.inrs.fr/risques/covid19-prevention-entreprise/ce-qu-il-faut-retenir.html#:~:text=Eviter%20la%20transmission%20du%20COVID%2D19&text=On%20consid%C3%A8re%20que%20les%20contacts,absence%20de%20mesures%20de%20protection.>
 - <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme/article/mesures-de-prevention-dans-l-entreprise-contre-le-covid-19-masques>
 - <http://www.mcinet.gov.ma/sites/default/files/Protocole%20pour%20la%20gestion%20du%20risque%20de%20contamination%20covid-19.pdf>
 - 1 <http://lutealgea.Free.Fr/théorique.htm>
 - <http://ae.crdp-Montpellier.Fr/alternatives économiques en ligne.>
 - <http://luttealbi.Free.Fr/théorique.htm>
 - 2 <http://webetab.ac-bordeaux>
 - <http://lutealbi.Free.Fr/théorique.htm>
 - <http://www.prospective-foresight.com>
 - F. Herzberg, La crise des motivations, PUF, 1994, p141.
 - Valette-Florence P, Les styles de vie : fondements et pratiques, dossier : les groupes sociaux, sciences humaines, n°18 Juin 1992.
 - www.cenego.com
 - Mucchielli.A, Psychologie des organisations, ESF éditeur, 1997, p63.
 - <http://chohmann.Free.Fr>
 - www.management.journaldunet.com
 - <http://luttealbi.free.Fr/théorique.htm.>
 - <http://www.ecogesam.aqc-aix-marseille.Fr>
 - http://ilo.org/ifpdial/areas-of-work/labour-law/WCMS_CON_TXT_IFPDIAL_EMPREL_FR/lang--fr/index.htm
 - <http://lesdefinitions.fr/relations-de-travail>

- Anne-Marie Tremblay, Journaliste, <https://www.revuegestion.ca/l-effet-du-confinement-sur-les-relations-au-travail>
- <https://www.question2sante.com/sante-mentale/limportance-relations-sociales-au-travail/>
- <https://www.topformation.fr/guide/articles/importance-dynamique-des-relations-10714#:~:text=Les%20relations%20en%20entreprise%20sont,s'en%20servir%20au%20quotidien.>
- <https://www.institut-entreprise.fr/limpact-de-la-crise-du-covid-19-sur-le-travail-premiere-analyse>
- <https://www.people-doc.fr/blog/bien-etre-qvt-qualite-vie-travail#:~:text=La%20QVT%20d%C3%A9signe%20l'ensemble,de%20l'autre%20les%20contraintes>
- Michelin 23, place des Carmes-Déchaux 63040 Clermont-Ferrand Cedex 9 – France, Relations avec les parties prenantes, juin 2015
- L'OMS, Mai, 2020.
- <https://www.people-doc.fr/blog/bien-etre-qvt-qualite-vie-travail#:~:text=La%20QVT%20d%C3%A9signe%20l'ensemble,de%20l'autre%20les%20contraintes>
- <https://www.people-doc.fr/blog/bien-etre-qvt-qualite-vie-travail#:~:text=La%20QVT%20d%C3%A9signe%20l'ensemble,de%20l'autre%20les%20contraintes>
- <https://www.messorties.fr/actu-entreprises/bien-etre-et-qualite-de-vie-au-travail-apres-le-covid-19/>
- <https://www.messorties.fr/actu-entreprises/bien-etre-et-qualite-de-vie-au-travail-apres-le-covid-19/>
- 2 Boivin et al, (2007) Nouvelles dynamiques de relations de travail, Congrès des relations industrielles, Université Laval, PUL, 189 p.

- 3-Pour connaître ou vérifier diverses définitions conceptuelles dans le champ des relations industrielles, voir le Dictionnaire européen des relations industrielles au lien suivant :
www.eurofound.eu.int/areas/industrialrelations/dictionary/index.htm
- 4-Les concepts de rôles bilatéral et trilatéral mettent en exergue la fonction paradoxale de l'État législateur et employeur. D'une part l'État négocie à titre de partie patronale et d'autre part, l'État peut imposer une convention collective au moyen d'une loi spéciale. Ce que l'État québécois a choisi de faire à plusieurs reprises au cours de son histoire récente. Néanmoins, nous croyons que les conditions de travail imposées par l'État québécois, comparées aux conditions de travail accessibles dans l'entreprise privée, étaient raisonnables à l'exclusion de la baisse salariale de tous les salariés de l'État en l'année 1982.
- 5-L'un des paradoxes du syndicalisme est certes le syndicalisme investisseur. L'industrie québécoise de la construction, avec ses scandales financiers, est éloquente à cet égard; à cause notamment, des fonds d'investissements syndicaux juxtaposée à la présence présumée d'une déviance légale. En clair, le syndicalisme investisseur joue implicitement le jeu du capitalisme que son rôle légitime l'invite à contester tout au moins sur une base sporadique.
- 6-Pour les statistiques sociales citées dans cet article, voir l'Encyclopédie de l'état du monde en ligne, Édition de la découverte, Paris. Lien suivant :
<http://banques.enap.ca:3080/Access/connExt.php?idRelPC=447617>

Résumé

Le bien-être et la santé au travail a été beaucoup affectée pendant la pandémie covid-19. Cependant, la covid 19 a sans aucun doute changé la façon dont nous vivons et travaillons. Les employés éprouvent un besoin de se sentir connecter et ce en tout temps. Cependant, ce besoin devient encore plus important alors qu'ils sont forcés de travailler de la maison tout en gérant l'apprehension et l'incertitude que la pandémie provoque. C'est pour cela que le télétravail et téléconférences risquent de s'imposer comme une nouvelle réalité incontournable des entreprises d'aujourd'hui. Les employés ont besoin de savoir qu'ils ne sont pas seuls pendant cette période anxiogène. Rester connecter les rassurera, leurs donnera un sens d'appartenance à une équipe et à une organisation ce qui fera augmenter leur niveau d'engagements. La connexion et la reconnaissance sont deux besoins élémentaires qui doivent être comblés pour que les employés gardent le moral et pour assurer la santé et bien-être au travail et comme l'affirme la majorité des dirigeants en RH, la reconnaissance entre pairs est un élément clé d'une entreprise.

Anglais

Well-being and health at work has been greatly affected during the covid-19 pandemic. However, covid 19 has undoubtedly changed the way we live and work. Employees feel a need to be connected at all times. However, this need becomes even greater as they are forced to work from home while dealing with the apprehension and uncertainty that the pandemic is causing. This is why teleworking and teleconferencing are likely to emerge as a new, essential reality for businesses today. Employees need to know that they are not alone during this stressful time. Staying connected will reassure them, give them a sense of belonging to a team and an organization, which will increase their level of commitment. Connection and recognition are two basic needs that must be met for employees to maintain morale and to ensure health and well-being at work and as the majority of HR leaders assert, peer recognition is key. from a company.

تأثرت الرفاهية والصحة في العمل بشكل كبير خلال وباء كوفيد -19. ومع ذلك، فقد غير مرض كوفيد 19 بلا شك الطريقة التي نعيش ونعمل بها. يشعر الموظفون بالحاجة إلى الاتصال في جميع الأوقات. ومع ذلك، فإن هذه الحاجة تزداد بشكل أكبر حيث يضطرون إلى العمل من المنزل بينما يواجهون التخوف وعدم اليقين الذي يسببه الوباء. هذا هو السبب في أن العمل عن بعد وعقد المؤتمرات عن بعد من المرجح أن يبرز كحقيقة أساسية جديدة لأعمال اليوم. يحتاج الموظفون إلى معرفة أنهم ليسوا وحدهم خلال هذا الوقت العصيب. سيطمئنهم البقاء على اتصال، ويمنحهم شعورًا بالانتماء إلى فريق ومنظمة، مما سيزيد من مستوى مشاركتهم. الاتصال والتقدير هما من الاحتياجات الأساسية التي يجب تلبيتها للموظفين للحفاظ على الروح المعنوية وضمان الصحة والرفاهية في مكان العمل، وكما يدعي غالبية مديري الموارد البشرية، فإن التعرف على الأقران أمر ضروري. من شركة.