



Organisation
internationale
du Travail



► **Reprendre le travail
en toute sécurité**
Guide sur la prévention
du COVID-19 à l'intention
des employeurs

Copyright © Organisation internationale du Travail 2020

Première édition 2020



Cet ouvrage est publié en libre accès sous la licence Creative Commons Attribution 4.0 International (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.fr>). Les utilisateurs sont autorisés à réutiliser, partager ou adapter la publication originale, ou à s'en servir pour créer un nouveau produit, conformément aux termes de ladite licence. Il doit être clairement indiqué que l'OIT est propriétaire de l'ouvrage original. Les utilisateurs ne sont pas autorisés à reproduire le logo de l'OIT ou du BIT dans le cadre de leurs travaux.

Traductions – Si cet ouvrage fait l'objet d'une traduction, il doit y figurer, outre la mention de la source de l'ouvrage original, la clause de non-responsabilité suivante: *Cette traduction n'a pas été réalisée par le Bureau international du Travail (BIT) et ne doit pas être considérée comme une traduction officielle de ce dernier. Le BIT décline toute responsabilité quant au contenu ou à l'exactitude de cette traduction.*

Adaptations – Si cet ouvrage fait l'objet d'une adaptation, il doit y figurer, outre la mention de la source de l'ouvrage original, la clause de non-responsabilité suivante: *Cet ouvrage est une adaptation d'une publication originale du Bureau international du Travail (BIT). Les idées et opinions exprimées dans cette adaptation n'engagent que son auteur ou ses auteurs et en aucun cas le BIT.*

Reprendre le travail en toute sécurité: Guide sur la prévention du COVID-19 à l'intention des employeurs

Genève: Bureau international du Travail, mai 2020

ISBN 978-92-2-032222-2 (web PDF)

Également disponible en anglais: 978-92-2-032220-8 (pdf Web); en espagnol: ISBN 978-92-2-032224-6 (pdf Web); en arabe: ISBN 978-92-2-032235-2 (web PDF); en russe: (ISBN 978-92-2-032278-9 (web PDF)

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique de l'Organisation des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs, et leur publication ne signifie pas que le BIT souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du BIT aucune appréciation favorable ou défavorable.

Pour toute information sur les publications et les produits numériques du Bureau international du Travail, consultez notre site Web www.ilo.org/publns.

Table des matières

1. Objectifs de ce guide	2
2. Remarques générales, information et sensibilisation	3
3. Les mesures d'hygiène	5
L'hygiène individuelle	5
Le nettoyage des postes de travail, du matériel et des locaux	5
La ventilation	7
Les équipements de protection individuelle	7
4. Les mesures à envisager: du domicile au lieu de travail	10
Avant de quitter le domicile	10
Le transport entre le domicile et le lieu de travail	10
5. Les mesures à envisager: avant d'accéder au lieu de travail	11
Dépister les symptômes (exemple: le contrôle de la température)	11
Enregistrer les entrées et sorties	11
Éviter les attroupements à l'entrée et à la sortie	12
Encourager de bonnes habitudes en matière d'hygiène	12
6. Les mesures à envisager: sur le lieu de travail	13
Les vestiaires	13
Les installations sanitaires	13
Les cantines et zones de repos	13
Organisation du travail, postes de travail et chaînes de production	14
Équipements de travail	14
Registre des contacts	14
La circulation à l'intérieur des locaux	15
Réunions et déplacements	15
7. Les mesures à envisager: quitter le lieu de travail	16
8. Les contacts avec les fournisseurs et les clients	16
Fournisseurs et livraisons	16
Les clients	17
9. Les travailleurs vulnérables	18
10. Protéger le bien-être mental des travailleurs durant la pandémie de COVID-19	18
Les effets de la pandémie sur le bien-être des travailleurs	18
Adapter les mesures de soutien aux besoins des travailleurs	19
11. Que faire si un travailleur manifeste des symptômes du COVID-19 sur lieu de travail?	21
Références et ressources	22

1. Objectifs de ce guide

Ce guide contient des recommandations sur les mesures pratiques et les méthodes à mettre en œuvre en matière de santé et de sécurité pour la prévention du COVID-19, basées sur des documents préparés par de nombreuses organisations dans le monde entier, notamment: le Guide générique pour lutter contre la propagation du COVID-19 au travail, mis au point par les partenaires sociaux et les experts gouvernementaux de Belgique, ainsi que des guides préparés par ManufacturingNZ, IBEC, Union Industrial Argentina, la Chambre de la construction du Chili, la Chambre de commerce de Guayaquil, la Chambre de l'agriculture du Guatemala, sans oublier diverses publications et lignes directrices élaborées par l'OMS.

Le guide a pour objet de fournir aux employeurs des orientations et des informations générales sur la manière de prévenir la propagation du COVID-19 sur les lieux de travail, de permettre aux travailleurs de revenir au travail en toute sécurité tout en réduisant au minimum le risque de contamination. Elle contient aussi des idées sur la manière de préserver le bien-être mental des travailleurs pendant la pandémie.

Aussi longtemps qu'un vaccin ou un traitement ne sera pas disponible, il est probable que le virus du COVID-19 continue à circuler dans nos communautés. Les mesures de distanciation sociale, les mesures d'hygiène renforcées et d'autres précautions devront donc être maintenues afin de limiter la contamination, y compris sur les lieux de travail. Les mesures de prévention sont nécessaires pour préparer les entreprises et les travailleurs à la reprise du travail en toute sécurité et au redémarrage progressif de l'activité. Ce guide peut aussi être utile aux entreprises qui n'ont pas interrompu leur fonctionnement pendant la crise, mais qui pourraient maintenant avoir besoin d'envisager des mesures SST supplémentaires de protection et de prévention.

Toutes les entreprises, quels que soient leur taille ou leur secteur d'activité, sont encouragées à adopter ces recommandations pour protéger la santé des personnes tout en réduisant, autant que faire se peut, les effets négatifs sur l'activité économique.

Comme la situation épidémiologique, la réglementation en matière de santé et de sécurité et les orientations de santé publique varient grandement d'un pays à l'autre, cet outil générique devrait être adapté aux situations nationales. Il convient en outre de l'adapter de manière plus fine aux divers secteurs d'activité pour tenir compte de leur contexte spécifique.

2. Remarques générales, information et sensibilisation

La mise en œuvre de mesures de protection et de prévention peut exiger des modifications importantes des processus et des pratiques sur le lieu de travail. Pour faciliter la transition, envisagez **une reprise graduelle des activités** (avec, par exemple, un nombre limité de groupes de produits ou d'activités), afin de simplifier la logistique et le flux de travail, tout au moins au début de la période de reprise.

Déterminez **quels sont les travailleurs qui devraient être les premiers à reprendre**. Pour la majeure partie des entreprises, il est peu probable que tous les travailleurs puissent retrouver leur poste immédiatement. Il convient donc de réfléchir pour décider quels sont les travailleurs, les départements, les groupes ou les unités qui devraient revenir les premiers, en fonction des besoins de l'entreprise. Il faut aussi tenir compte des restrictions en vigueur touchant le fonctionnement des entreprises et des précautions sanitaires telles que la distanciation sociale. **Les travailleurs qui peuvent continuer à travailler à distance devraient continuer à le faire**. Des aménagements souples du temps de travail — horaires décalés ou travail posté, par exemple — peuvent être envisagés pour limiter l'affluence sur le lieu de travail. Les entreprises devraient consigner par écrit les raisons légitimes de ce processus en termes de gestion, pour démontrer le caractère non discriminatoire des critères de sélection.

Réactualisez les documents d'**évaluation des risques** de santé et de sécurité existants (du point de vue des besoins de prévention du COVID-19), afin d'évaluer de manière systématique tout risque d'infection sur les lieux de travail et de définir les mesures appropriées qui devraient être mises en place. Il convient de garder à l'esprit la hiérarchie des mesures de prévention.

Préparez les locaux pour le retour des travailleurs. Examinez, en particulier, la disposition des lieux et apportez les modifications nécessaires pour permettre le respect des distances nécessaires; élaborer un plan permettant le nettoyage et la désinfection systématiques des espaces et des outils de travail et faites des stocks de matériel de nettoyage et de tout équipement de protection qui pourrait être nécessaire (comme des masques et des gants).

Maintenez un dialogue ouvert avec les travailleurs (et/ou avec les syndicats le cas échéant). Associez, en particulier, les représentants ou les comités responsables de la santé et de la sécurité au travail à la planification, à l'introduction et au suivi des mesures de prévention et de protection. Les travailleurs peuvent apporter des contributions importantes à l'évaluation des risques et à la recherche de solutions. D'autre part, certains changements par exemple concernant le travail posté ou le télétravail, peuvent nécessiter des négociations avec les syndicats ou avec les travailleurs individuellement.

Consultez des experts. Dans l'élaboration des mesures de prévention et de lutte contre le virus ainsi que du plan de «retour au travail», songez à faire appel aux compétences qui pourraient être disponibles, dans l'entreprise comme à l'extérieur, par exemple un conseiller en matière de prévention ou des services extérieurs de santé au travail.

Tenez-vous régulièrement informés des règles et recommandations publiées par les autorités compétentes en matière de santé publique et de l'emploi. Avec l'évolution de la situation épidémiologique et l'amélioration des connaissances sur le virus, les recommandations et les exigences pourraient changer rapidement; elles devront être intégrées aux politiques et aux pratiques sur le lieu de travail. **Respectez la législation et les règles aux niveaux local et national** (par exemple concernant le nombre maximal autorisé d'employés ou de clients dans les locaux, restrictions touchant les réunions, types d'activités commerciales autorisées à reprendre).

Informez les travailleurs et dispensez une formation au sujet du COVID-19. Abordez des sujets tels que la nature des symptômes, la façon dont chacun peut se protéger, les restrictions en vigueur (comme les interdictions de voyage) et les raisons qui justifient la distanciation physique. Donnez aussi des informations sur les politiques de l'entreprise, les procédures et les pratiques concernant la gestion du COVID-19. Notez (enregistrez) le nom des travailleurs qui ont participé aux séances d'information ou aux activités de formation, pour veiller à ce que **tous les travailleurs aient bien été formés**.

Veillez à ce que les travailleurs **soient bien informés des plans et des procédures de «retour au travail» de l'entreprise**.

Veillez à ce que les travailleurs, mais aussi les clients et les visiteurs, **sachent à qui ils peuvent s'adresser au sein de l'entreprise** s'ils ont des questions concernant le COVID-19.

Prenez des mesures pour soutenir **le bien-être mental des travailleurs**, en tenant compte de la diversité des situations individuelles.

Il se peut qu'une tendance à minimiser les risques présentés par la situation se manifeste lorsque les gens s'habituent à la reprise du travail. Il est du devoir des cadres d'**insister régulièrement sur les règles en vigueur concernant les mesures de prévention et de protection**, et de veiller à ce qu'elles soient appliquées avec constance.

3. Les mesures d'hygiène

L'hygiène individuelle

Le lavage des mains

L'hygiène des mains est essentielle pour prévenir la diffusion du virus du COVID-19. Il faut faire en sorte que les travailleurs disposent d'installations leur permettant de se laver les mains de manière appropriée et régulière avec de l'eau et du savon.

Mettez à disposition des essuie-mains en papier (plutôt que des serviettes en tissu ou des sèche-mains électriques).

Rappelez aux travailleurs qu'ils doivent se laver les mains fréquemment, avec de l'eau et du savon, pendant au moins 20 secondes, en particulier à l'arrivée sur le lieu de travail, après avoir utilisé les toilettes, après s'être mouchés, avoir toussé ou avoir éternué, et avant de manger.

Placardez des affiches et des schémas qui décrivent comment effectuer un bon lavage des mains. Des informations illustrées de manière claire et parlante, accompagnées de textes succincts, semblent être les plus efficaces.

Mettez à disposition des gels hydro-alcooliques (contenant 60 à 80 pour cent d'alcool¹) dans les lieux où il n'est pas possible de se laver les mains avec de l'eau et du savon.

Donnez pour instruction aux travailleurs d'éviter les contacts avec les objets ou les surfaces qui ont été utilisés ou touchés par d'autres personnes (par exemple les poignées de porte) et de se laver les mains après tout contact avec de tels objets ou surfaces.

L'hygiène respiratoire

Rappelez aux travailleurs la nécessité de tousser ou d'éternuer dans un mouchoir ou dans le pli du coude et de jeter immédiatement les mouchoirs en papier usagés.

Mettez à disposition des mouchoirs en papier et des poubelles spécialement destinées à leur élimination. Il est préférable d'utiliser des poubelles à couvercle mains libres.

Mettez en place un système permettant d'évacuer le contenu des poubelles et de les désinfecter.

Placardez des affiches et des panneaux rappelant aux travailleurs d'éviter de toucher leur nez, leurs yeux ou leur bouche.

Le nettoyage des postes de travail, du matériel et des locaux

Élaborez des protocoles de nettoyage quotidien afin de garantir que le lieu de travail, les postes de travail, le matériel et les locaux soient propres et nets.

Désignez des équipes spécifiquement chargées du nettoyage et de la désinfection, qui doivent disposer des fournitures, de la formation et des équipements de protection individuelle nécessaires pour effectuer ces tâches.

Envisagez de tenir et d'afficher un registre des activités de nettoyage (comme cela se fait par exemple dans les toilettes des aéroports).

¹ Selon les **directives de l'OMS**, une solution à base d'alcool pour la désinfection des mains doit, pour être efficace, contenir entre 60 et 80 pour cent d'alcool; son efficacité doit en outre être démontrée conformément aux normes européennes (EN 1500) ou aux normes définies par ASTM International (ex-«American Society for Testing and Materials»).

Le nettoyage des surfaces fréquemment touchées ou des zones à forte circulation doit être particulièrement soigneux. Il s'agit entre autres, des locaux de restauration, des casiers et vestiaires, des couloirs, des zones réservées aux fumeurs, des bureaux et claviers utilisés par plus d'une personne, des distributeurs automatiques, des poignées de porte et de fenêtre, des rampes d'escalier, des interrupteurs, des boutons actionnant les portes des ascenseurs, des portes des toilettes, des robinets des lavabos, des distributeurs de savon liquide, des panneaux de commande et boutons d'appareils et de machines comme les imprimantes, des outils d'utilisation fréquente, etc.

Limitez le nombre de surfaces fréquemment touchées et de zones très fréquentées, par exemple:

- ▶ Envisagez la possibilité de réduire certaines surfaces fréquemment touchées en laissant ouvertes des portes internes (sauf s'il s'agit de portes coupe-feu).
- ▶ Réfléchissez aux possibilités d'ouvrir des portes et des placards sans contact (par exemple en laissant les portes des toilettes entrouvertes en permanence).
- ▶ Découragez le personnel de partager des fournitures de bureau communes (par exemple stylos ou agrafeuses) ainsi que des objets comme les tasses, les assiettes et les couverts.
- ▶ Éliminez les revues et les journaux des zones d'accueil et des salles à manger.

Installez des postes de nettoyage supplémentaires répartis dans l'ensemble du lieu de travail où les travailleurs peuvent se réapprovisionner en matériel (par exemple des lingettes nettoyantes imbibées d'alcool) pour nettoyer leurs propres surfaces, postes de travail, etc.

Veillez à disposer d'un stock suffisant de matériel de nettoyage.

▶ **ENCADRÉ 1.**

Nettoyage et désinfection de vos locaux — les recommandations des Centres pour le contrôle et la prévention des maladies (CDC)

- ▶ Les opérations de nettoyage et de désinfection doivent être effectuées en portant des gants jetables.
- ▶ Nettoyer les surfaces avec de l'eau et du savon, puis utiliser un produit désinfectant.
- ▶ Il est recommandé d'utiliser un désinfectant approuvé pour usage contre le SARS-CoV-2. Respectez les instructions figurant sur l'étiquette pour garantir une utilisation sûre et efficace du produit. Des solutions d'eau de javel diluée peuvent être utilisées si elles sont adaptées aux surfaces à nettoyer. On peut aussi utiliser des solutions à base d'alcool, avec une teneur en alcool atteignant au moins 70 pour cent.
- ▶ Les lingettes ou les sprays à base d'alcool (contenant au minimum 70 pour cent d'alcool) peuvent être particulièrement utiles pour désinfecter les appareils électroniques et toute surface fréquemment touchée.

Source: Centres pour le contrôle et la prévention des maladies (CDC) des États-Unis, [Cleaning and Disinfecting Your Facility](#),

La ventilation

Ventilez à fond les lieux de travail par une ventilation mécanique ou naturelle (entre les postes et régulièrement durant la journée). A titre d'exemple, dans des bâtiments à ventilation mécanique, envisagez de brancher la ventilation à puissance nominale au moins deux heures avant l'heure de début d'utilisation du bâtiment, et de passer à vitesse réduite deux heures après l'heure de fin de fréquentation du bâtiment.

Laissez fonctionner la ventilation des toilettes en permanence, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Demandez aux utilisateurs des lieux de toujours rabattre le couvercle des cuvettes avant d'actionner la chasse d'eau.

Assurez une ventilation avec de l'air extérieur. Les unités de traitement de l'air à recyclage doivent fonctionner en mode d'alimentation à 100 pour cent en air frais extérieur («tout air neuf»).

Assurez un apport régulier d'air frais en ouvrant les fenêtres, même dans des bâtiments dotés d'un système de ventilation mécanique.

Contrôlez l'équipement de récupération de la chaleur pour vous assurer de l'absence de fuites.

N'utilisez pas de ventilateurs individuels qui pourraient propager le virus.

Les équipements de protection individuelle

Les équipements de protection individuelle peuvent comprendre les masques chirurgicaux et les masques de protection respiratoire, les gants jetables, les protections oculaires contre les éclaboussures ou les combinaisons jetables. Les masques non médicaux ne sont pas considérés comme un équipement de protection individuelle, mais ils peuvent contribuer à empêcher que des personnes atteintes du COVID-19 ne répandent l'infection en parlant ou en toussant.

Respectez les directives officielles des autorités sanitaires nationales et locales concernant les recommandations ou les obligations de porter des équipements de protection individuelle (ou des masques non médicaux) selon les situations. Il existe ainsi divers types de masques, qui peuvent être recommandés à des fins différentes, en fonction des métiers ou des tâches professionnelles, du lieu, des évaluations actualisées des risques pour les travailleurs, et des informations sur l'efficacité des masques pour prévenir la propagation du COVID-19.

De manière générale, conformément à la hiérarchie des mesures de prévention, les mesures de protection collective (par exemple l'installation de panneaux en plastique pour séparer les travailleurs, ou la séparation de zones par des bandes/rubans pour garantir la distanciation physique) sont prioritaires par rapport aux mesures de protection individuelle. Les masques sont souvent recommandés comme une mesure de prévention complémentaire dans des situations où les règles de distanciation physique ne peuvent pas être entièrement respectées.

Le port du masque est aussi fréquemment recommandé pour toute personne qui montre les premiers symptômes du COVID-19 et pour les travailleurs qui doivent être en contact avec ces personnes.

Quel que soit le type de masque, il est crucial, pour garantir leur efficacité et pour éviter toute aggravation de la transmission, qu'ils soient utilisés et éliminés de manière appropriée. Si un employeur exige de ses travailleurs qu'ils portent des masques, ou tout autre type d'équipement de protection, il importe de dispenser des informations ainsi qu'une formation sur leur bon usage.

Même en cas de port du masque, il faut rappeler aux travailleurs qu'il est crucial de continuer à observer strictement l'ensemble des autres mesures de prévention (par exemple hygiène des mains et distanciation physique).

► **ENCADRÉ 2.**

Les divers types de masques: masques non médicaux, masques chirurgicaux et masques de protection respiratoire

Il existe divers types de masques de protection. Consultez les recommandations officielles de vos autorités sanitaires concernant leur utilisation.

Les masques non médicaux (dits aussi masques «grand public» ou «masques barrière») comprennent divers types de masques et de protections du visage faits maison ou vendus dans le commerce, confectionnés en tissu, dans d'autres textiles ou matériaux (comme le papier). Ils ne sont pas standardisés et ne sont pas conçus pour protéger contre le virus. Toutefois, le port de masques de ce type peut ralentir la propagation du virus et aider les personnes qui pourraient être porteuses du virus sans le savoir à ne pas le transmettre à autrui.

Les masques chirurgicaux (dits aussi masques «médicaux» ou «de soins») – ces masques sont des dispositifs jetables, qui n'adhèrent pas étroitement au visage, mais qui créent une barrière physique entre la bouche et le nez du porteur et les agents contaminants qui pourraient se trouver dans son environnement immédiat. Les masques chirurgicaux font l'objet d'une réglementation. Ils peuvent être d'épaisseur variable, avec des capacités différentes de protection du porteur contre le contact avec des liquides. A condition d'être porté correctement, un masque chirurgical est conçu pour arrêter les gouttelettes constituées de grosses particules, les éclaboussures et les aérosols susceptibles de contenir des germes (virus et bactéries), en les empêchant d'atteindre la bouche et le nez de la personne qui le porte. Ce masque peut aussi contribuer à réduire la propagation de grosses gouttelettes respiratoires émises par le porteur. Un masque chirurgical peut être efficace pour retenir des éclaboussures et des gouttelettes constituées de grosses particules, mais de par sa conception, il ne peut filtrer ni retenir des particules de très petites dimensions en suspension dans l'air qui peuvent être émises par la toux, les éternuements ou certaines procédures médicales. Il convient de noter en outre que les masques chirurgicaux n'offrent pas une protection complète contre les germes et autres contaminants, car ils n'adhèrent pas parfaitement à la surface du visage.

Masques de protection respiratoire (FFP2, N95, KN95, etc.) – ce masque est un dispositif de protection respiratoire conçu pour adhérer parfaitement au visage et assurer un filtrage très efficace des particules présentes dans l'air. Ces masques font l'objet d'une réglementation stricte et ils sont classés dans la catégorie des équipements de protection individuelle. Lorsqu'ils sont correctement ajustés, leurs capacités de filtrage sont supérieures à celles des masques chirurgicaux. Toutefois, même un masque de protection respiratoire adhérent bien au visage n'élimine pas entièrement le risque de contracter une maladie.

Source: Food and Drug Administration (États-Unis), [N95 Respirators and Surgical Masks \(Face-masks\)](#)

► **ENCADRÉ 3.**

Les directives de l'OMS concernant le port du masque dans les espaces collectifs

Le port du masque par les personnes en bonne santé dans les espaces collectifs présente, entre autres avantages potentiels, de réduire le risque d'exposition à une personne infectée pendant la phase précédant l'apparition des symptômes et de ne pas stigmatiser les personnes qui portent un masque parce qu'elles sont infectées.

Cependant, il convient de tenir compte des risques suivants lors de toute prise de décision:

- Autocontamination par contact avec un masque contaminé ou en cas de réutilisation de ce masque.
- Selon le type de masque utilisé, éventuelles difficultés à respirer.
- Faux sentiment de sécurité qui peut amener à négliger d'autres mesures de prévention comme la distanciation physique et l'hygiène des mains.
- Détournement des stocks de masques et donc pénurie pour les agents de santé.
- Détournement de ressources consacrées à des mesures de santé publique efficaces, comme l'hygiène des mains.

L'OMS souligne que les masques médicaux et les masques de protection respiratoire doivent être disponibles en priorité pour les soignants, en particulier au vu des pénuries d'équipement individuel de protection respiratoire signalées actuellement dans de nombreux pays.

Source: OMS, 2020, [Conseils sur le port du masque dans le cadre de la COVID-19: orientations provisoires](#), 6 avril 2020

Les organisations d'employeurs et d'entreprises souhaitent peut-être ajouter des directives nationales relatives aux masques.

4. Les mesures à envisager: du domicile au lieu de travail

Avant de quitter le domicile

Préconisez aux travailleurs présentant l'un quelconque des symptômes du COVID-19 (fièvre, toux sèche, mal de gorge, gêne respiratoire, rhume: écoulement nasal ou éternuements, perte de l'odorat) de rester à la maison, de contacter un centre de soins ou d'appeler les services de santé désignés par les autorités du pays et de suivre leurs indications. Les travailleurs devraient aussi informer leur supérieur de la situation.

Consultez les directives données par vos autorités sanitaires quant à la marche à suivre au cas où une personne dans le ménage d'un travailleur est en auto-isolément. Il est fréquent que dans des cas de ce genre, un travailleur doive lui aussi être prié de rester chez lui et de se mettre en quarantaine.

Les organisations d'employeurs et d'entreprises souhaiteront peut-être ajouter des directives nationales relatives à l'auto-isolément et à la quarantaine.

Le transport entre le domicile et le lieu de travail

Pour les distances courtes, encouragez les travailleurs à gagner leur lieu de travail à pied ou à bicyclette.

Encouragez les travailleurs à éviter les transports publics, surtout aux heures de pointe. Conseillez à ceux qui n'ont aucun autre moyen de se déplacer de respecter les instructions données par les sociétés de transport.

Envisagez la possibilité d'augmenter le nombre de places de stationnement disponibles, car davantage de travailleurs pourraient décider d'utiliser leur voiture pour se déplacer.

Rappelez aux travailleurs l'importance de maintenir une bonne hygiène des mains et une bonne hygiène respiratoire avant, pendant et après leurs déplacements.

Si l'employeur fournit le moyen de transport (par exemple minibus ou autobus):

- ▶ Maintenez une **distance minimale recommandée de 1 mètre²** entre chaque passager (par exemple en condamnant certains sièges). Le nombre de passagers variera donc en fonction du type de véhicule.
- ▶ Si la distance recommandée ne peut être garantie, envisagez de fournir des moyens de protection supplémentaires, comme des masques, conformément aux recommandations des autorités sanitaires nationales.
- ▶ Envisagez la possibilité d'accroître la fréquence des transports fournis pour limiter les regroupements.
- ▶ Veillez à ce que la ventilation soit suffisante (par exemple en ouvrant les fenêtres en cours de trajet).
- ▶ Nettoyez régulièrement le véhicule, en veillant tout particulièrement à désinfecter souvent les surfaces fréquemment touchées (par exemple les poignées de portes et les barres).
- ▶ Créez une séparation entre la zone du siège du conducteur et le reste du véhicule (par exemple au moyen de bandes adhésives ou de marquage au sol).
- ▶ Priez les passagers d'utiliser les portes situées à l'arrière du véhicule pour entrer et sortir.
- ▶ Évitez les attroupements aux points d'accès aux véhicules.

² Il est recommandé, dans le présent guide, de maintenir une distance d'au moins 1 mètre entre les personnes, conformément aux [recommandations de l'Organisation mondiale de la Santé](#). Toutefois, les autorités sanitaires de chaque pays peuvent formuler leurs propres recommandations; généralement, la distance à respecter varie entre 1 et 2 mètres. Les organisations d'employeurs et les entreprises doivent respecter la réglementation et les recommandations en vigueur dans leur pays.

5. Les mesures à envisager: avant d'accéder au lieu de travail

Dépister les symptômes (exemple: le contrôle de la température)

Vérifiez le contenu des lois, règlements et directives des autorités sanitaires compétentes concernant les politiques de dépistage des symptômes.

Dans certains pays, les travailleurs peuvent être soumis à un contrôle de la température corporelle avant d'accéder à leur lieu de travail. En cas de fièvre (température supérieure à 37,5°C), l'accès leur est refusé.

Si un contrôle de la température est effectué, il doit être réalisé de manière uniforme pour tous les travailleurs (indépendamment de leur fonction, du type de contrat, etc.), au moyen d'un matériel fiable (par exemple un thermomètre infrarouge) et par des personnes ayant reçu des instructions appropriées. Il peut s'agir de personnel médical, d'employés du département des ressources humaines, ou encore d'employés désignés et formés à cet effet. Il doit cependant être clairement spécifié que ce dépistage ne constitue pas, et ne saurait en aucun cas remplacer, un diagnostic clinique.

Certains pays ne recommandent pas le dépistage par le contrôle de la température, car le COVID-19 ne provoque pas toujours de fièvre. En outre, ce type de dépistage peut entraîner des conséquences indésirables; ainsi, des personnes fiévreuses pourraient être incitées à dissimuler leur état de santé en prenant des antipyrétiques (comme du paracétamol) pour faire baisser leur température, ce qui pourrait créer un faux sentiment de sécurité.

Dans certains pays, les employeurs demandent à tous les travailleurs, lors de leur arrivée sur le lieu de travail, de signer un document déclarant qu'ils ne présentent aucun symptôme (toux, mal de gorge, gêne respiratoire, rhume avec écoulement nasal ou éternuements, perte du sens de l'odorat, avec ou sans fièvre) avant d'être autorisés à pénétrer sur le site.

Si un dépistage, de quelque type que ce soit, est pratiqué, il importe de communiquer clairement aux travailleurs qu'il a pour unique objectif de les protéger d'une éventuelle contagion. Il faut aussi les informer de la manière dont les données seront traitées. Les règles relatives à la protection des données et au respect de la vie privée doivent être respectées.

Les organisations d'employeurs et d'entreprises souhaitent peut-être ajouter des lois et directives nationales relatives au dépistage des symptômes et au contrôle de la température.

Enregistrer les entrées et sorties

Réduisez autant que possible le nombre d'accès aux locaux de l'entreprise. De manière générale, les personnes qui ne sont pas directement associées aux activités de l'entreprise ne devraient pas pénétrer sur le site. Informez tous les visiteurs (par exemple, les clients et les fournisseurs) des politiques de l'entreprise en matière d'hygiène et de sécurité avant qu'ils ne pénètrent sur les lieux. Songez à la possibilité de prier les visiteurs de signer un document indiquant qu'ils acceptent ces politiques.

Dans certains pays, les employeurs enregistrent toutes les entrées et les sorties ainsi que les coordonnées (adresse, numéro de téléphone, etc.) des travailleurs, des fournisseurs et des visiteurs qui pénètrent sur le site. Établir un registre des entrées et des sorties peut faciliter la recherche des contacts en cas de détection ou de suspicion d'une infection à COVID-19. Les systèmes existants d'enregistrement du personnel et des visiteurs peuvent souvent être utilisés à cette fin. Les systèmes électroniques sont préférables. Si vous disposez d'un système d'accès par empreinte digitale, envisagez la possibilité de passer temporairement à un système qui utilise des cartes d'accès individuelles. Un système utilisant le papier crée aussi un risque potentiel si de nombreuses personnes touchent les mêmes surfaces pour pointer et pour s'enregistrer. S'il n'est pas possible de passer à un système électronique, veillez à ce que les travailleurs et les visiteurs se soient lavé les mains ou aient utilisé du gel hydro-alcoolique avant de signer le registre ou d'utiliser la pointeuse.

Éviter les attroupements à l'entrée et à la sortie

Encouragez la distanciation physique et appliquez des mesures permettant de maintenir les distances aux points d'entrée et de sortie. Utilisez des accessoires de marquage au sol, des rubans ou des barrières physiques.

Si possible, envisagez des horaires de travail décalés ou des heures d'arrivée et de départ échelonnées (certains travailleurs commençant plus tôt et d'autres plus tard dans la journée) afin de limiter les attroupements.

Le cas échéant, prévoyez si possible des voies d'accès et de sortie séparées pour les diverses équipes.

Prenez en considération la disposition des parcs de stationnement (nombre et répartition des véhicules et des deux-roues) pour faciliter la distanciation physique.

Encourager de bonnes habitudes en matière d'hygiène

Placardez des affiches rappelant aux travailleurs de se laver les mains à leur arrivée au travail.

Placardez des affiches rappelant aux travailleurs d'éviter les poignées de main et toutes les autres formes de salutation qui entraînent un contact physique.

6. Les mesures à envisager: sur le lieu de travail

Les vestiaires

Limitez le nombre de personnes présentes en même temps dans les vestiaires afin de garantir une distance suffisante entre les travailleurs.

Mettez à disposition au besoin des locaux supplémentaires pouvant servir de vestiaires temporaires.

Assurez un nettoyage régulier des vestiaires, et au minimum entre les postes ainsi qu'à la fin ou au début de chaque journée de travail.

Les installations sanitaires

Rappelez aux travailleurs de se laver les mains avant et après toute utilisation des toilettes.

Respectez autant que possible la distanciation physique, par exemple en installant des toilettes provisoires supplémentaires, en limitant le nombre de personnes présentes en même temps dans la zone des toilettes, et en laissant suffisamment d'espace entre les urinoirs et les lavabos pouvant être utilisés.

Si possible, fournissez du savon liquide (plutôt que des savonnets) et des serviettes en papier pour le séchage des mains (plutôt que des serviettes en tissu ou des sèche-mains électriques).

Assurez le nettoyage régulier des installations et des zones sanitaires, et en tout cas entre les postes et à la fin de chaque journée de travail.

Les cantines et zones de repos

Gardez ouvertes les cantines d'entreprise ou les installations de restauration sur place — à condition qu'elles puissent être gérées conformément aux mesures décrites ci-dessous — pour éviter que les travailleurs ne quittent le site pendant les pauses repas.

Rappelez aux travailleurs de se laver les mains avant d'entrer dans la cantine et envisagez de mettre à disposition des distributeurs de gel hydro-alcoolique pour les mains dans la zone de la cantine.

Déterminez le nombre maximal de personnes pouvant se trouver en même temps dans la cantine en toute sécurité tout en respectant les mesures de distanciation physique.

Instaurez des horaires décalés pour les pauses déjeuner et les périodes de repos, afin d'éviter les attroupements. Si vos travailleurs sont répartis en plusieurs équipes ou postes, évitez de mélanger des équipes différentes dans les mêmes espaces en même temps.

Organisez l'espace de la cantine de manière à maintenir la distance physique nécessaire (espacez davantage tables et chaises, réduisez le nombre de sièges disponibles).

Limitez ou éliminez les plats servis dans un récipient commun (par exemple les soupes ou le porridge) et réduisez de même l'utilisation d'équipements à usage collectif (par exemple les fours à micro-ondes).

Envisagez de modifier le fonctionnement des services de restauration pour proposer une option de repas préconditionnés «à emporter».

Introduisez ou encouragez les paiements sans espèces pour éviter la manipulation d'argent liquide.

Maintenez la propreté et l'hygiène dans les zones de repas, en particulier s'agissant des ustensiles fournis par l'entreprise, comme les couverts, les plats et les verres.

Rappelez aux travailleurs de ne pas partager leurs ustensiles (tasses, assiettes, couverts) ni leur nourriture.

Attachez une attention particulière au nettoyage régulier des claviers de tout automate distribuant des boissons ou des snacks. Songez à la possibilité de placer des distributeurs de gel hydro-alcoolique ou de lingettes désinfectantes dans les zones appropriées.

Organisation du travail, postes de travail et chaînes de production

Encouragez le télétravail, auquel il convient de recourir autant que possible pour les fonctions qui le permettent.

Organisez le travail de manière à ce que les règles de distanciation physique soient respectées par les personnes présentes sur le lieu de travail.

Dans un contexte de bureau, cela peut impliquer de laisser une distance suffisante entre les postes de travail en les espaçant davantage. Si cela n'est pas possible, il convient de disposer autrement les postes de travail de façon à maintenir une distance suffisante; par exemple, ne pas utiliser certains bureaux dans des espaces ouverts, placer certains postes de travail dans des pièces séparées non utilisées, disposer les postes de travail de manière à ce que les gens travaillent dos à dos ou côte à côte plutôt que face à face.

S'il est impossible de garantir une distance suffisante entre les travailleurs, utilisez d'abord des équipements de protection collective, comme des écrans et des parois en plastique afin de compartimenter les espaces de travail, ou recourez à des mesures portant sur l'organisation du travail, comme des horaires et des pauses décalés, ou l'adaptation d'une succession de tâches afin d'augmenter la distanciation physique. A titre d'exemple, s'il est difficile de mettre en place une séparation physique des postes dans des opérations d'assemblage, il peut être possible de faire réaliser par un seul travailleur davantage de tâches (plus d'une), qui seraient accomplies en temps normal par deux personnes.

Dans le cas du travail en équipe, envisagez de réduire la taille des équipes, de ne pas varier leur composition et de réduire au minimum les contacts entre travailleurs d'équipes différentes (par exemple grâce à des horaires de travail décalés, ou encore en scindant l'espace de travail en zones différentes et en donnant des instructions pour que les équipes restent à l'intérieur d'une certaine zone).

Si l'un des membres d'une équipe tombe malade, envisagez de placer toute l'équipe en quarantaine (si les autres membres sont considérés comme des contacts étroits) et faites appel à une équipe de remplacement. La composition des équipes pourrait être établie de manière fonctionnelle, afin que toutes les fonctions critiques d'un processus particulier soient couvertes, ou par emplacement, de manière à ce que tous les membres de l'équipe travaillent dans la même zone du bureau ou de l'usine.

Utilisez des marquages au sol pour indiquer les distances de sécurité entre les postes de travail.

Si les mesures collectives et d'organisation du travail ne sont pas suffisantes pour assurer une distance physique suffisante alors que des tâches entraînant de telles situations doivent être effectuées, fournissez des moyens de protection supplémentaires (masques ou autre équipement de protection individuelle), conformément aux règles et recommandations nationales.

Équipements de travail

Priez chaque travailleur de n'utiliser que ses propres outils ou ceux qui sont fournis par l'entreprise. Le partage d'outils entre travailleurs doit être découragé ou interdit.

Veillez à ce que les outils de travail soient régulièrement nettoyés (spécialement à la fin du poste et avant qu'un outil ne soit utilisé par un autre travailleur).

Registre des contacts

Songez à la possibilité de créer un registre des contacts. Dans sa forme la plus rudimentaire, il s'agit d'une liste à remplir (comportant la date, le nom du collègue et le département) pour tous les collègues avec lesquels un travailleur reste en contact pendant plus de 15 minutes durant un poste ou une journée de travail sans pouvoir respecter les règles de distance minimale.

Chaque travailleur devrait avoir la responsabilité de tenir un registre des contacts et de le remettre au chef d'équipe au terme du poste ou de la journée de travail. Ce registre peut ensuite servir à dresser une liste des tâches qui ne peuvent être réalisées en respectant la distanciation physique. Ces tâches peuvent ainsi être examinées de manière à mettre en place des mesures de protection différentes.

La circulation à l'intérieur des locaux

La circulation interne doit être limitée autant que possible. Donnez des instructions aux travailleurs afin qu'ils évitent de se rendre dans des salles ou des lieux où leur présence n'est pas nécessaire ou s'ils n'ont pas une tâche précise à accomplir.

Rappelez aux travailleurs de respecter autant que possible les règles de distanciation physique dans leurs déplacements sur le lieu de travail.

Rappelez aux travailleurs d'éviter les ascenseurs. Si ce n'est pas possible, limitez le nombre de personnes autorisées à utiliser l'ascenseur en même temps (par exemple, n'autorisez qu'une seule personne dans un petit ascenseur). Préconisez aux travailleurs de garder leurs distances et de se tourner le dos à l'intérieur des ascenseurs.

Créez dans toute la mesure possible des circuits de circulation séparée dans les espaces de travail. Utilisez des outils tels que marquage au sol, ou rubans adhésifs, pour indiquer aussi clairement que possible les parcours sûrs.

Envisagez d'instaurer un trafic à sens unique, ou des règles de priorité, dans des escaliers étroits où il est impossible de se croiser en gardant une distance suffisante (en accordant par exemple la priorité aux personnes qui descendent).

Envisagez d'imposer une circulation à sens unique dans des couloirs où les gens se rencontrent souvent ou qui n'offrent pas suffisamment d'espace pour garder ses distances.

Appliquez ces règles tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du bâtiment, par exemple dans les parcs de stationnement, sur les parcours permettant de se rendre sur les chaînes de production et aux postes de travail, vers les équipements sociaux, les coins café ou les fumeurs.

S'il n'est pas possible d'organiser des circuits de manière à garantir la distanciation physique, envisagez de fournir des équipements de protection supplémentaires (masques), conformément aux règles et recommandations nationales.

Réunions et déplacements

Annulez les réunions, les formations et les voyages non essentiels.

Reportez toute réunion qui exige la présence d'un nombre de personnes supérieur au maximum fixé par les règles ou recommandations nationales.

Instaurez des mesures permettant d'éviter les réunions physiques, comme les outils et moyens numériques de communication.

Les réunions quotidiennes de démarrage ou les réunions boîte à outils peuvent se dérouler grâce à un système de haut-parleurs permettant à chacun de rester à son poste de travail et de garder ses distances.

Si une réunion en personne est nécessaire, faites en sorte qu'elle soit aussi brève que possible, réduisez le nombre de participants au strict minimum, utilisez une salle assez grande pour permettre une distance suffisante entre les personnes (ou organisez la réunion à l'extérieur) et assurez la propreté et la bonne ventilation de la salle. Envisagez de conserver une liste et les coordonnées de tous les participants pendant 14 jours au minimum afin de faciliter le suivi des contacts en cas de besoin.

Dans chaque salle de réunion, envisagez la possibilité d'indiquer le nombre maximal de personnes qui peuvent se trouver dans la salle en même temps sans courir de risque.

Les organisations d'employeurs et d'entreprises souhaitent peut-être ajouter des directives nationales relatives aux réunions et aux voyages.

7. Les mesures à envisager: quitter le lieu de travail

Recommandez aux travailleurs de se laver les mains avant de quitter le lieu de travail.

Échelonnez les heures de départ autant que faire se peut afin d'éviter les attroupements.

Si un transport est organisé par une entreprise, assurez-vous que le véhicule est nettoyé comme il se doit avant le transfert (voir aussi les recommandations au point 4).

Rappelez aux travailleurs de se laver les mains dès leur arrivée à domicile.

8. Les contacts avec les fournisseurs et les clients

Fournisseurs et livraisons

Une procédure spécifique devrait être instaurée pour la réception de produits, en révisant les protocoles de sécurité (chargement, déchargement) en tenant compte des risques potentiels liés au COVID-19 et afin de réduire les occasions de contact entre fournisseurs et travailleurs.

Limitez le nombre de travailleurs désignés pour s'occuper des livraisons. Ces employés devraient être formés à l'application des procédures appropriées.

Envisagez des systèmes permettant que le chargement et le déchargement soient réalisés entièrement par le fournisseur, ou entièrement par le destinataire. Dans tous les cas, des distances de sécurité devraient être maintenues et le lavage des mains peut être exigé.

Échelonnez les livraisons dans la mesure du possible, afin d'éviter la présence simultanée d'un trop grand nombre de personnes extérieures à l'entreprise.

Le virus du COVID-19 peut survivre jusqu'à 72 heures sur des surfaces en plastique et en acier inoxydable, moins de 4 heures sur du cuivre et moins de 24 heures sur du carton³. Envisagez, si possible, de désinfecter les livraisons dans les aires de livraison avant qu'elles ne soient acheminées vers les entrepôts ou les processus de production. (N'oubliez pas, cependant, que le COVID-19 se diffuse surtout de personne à personne.)

Installez si possible des toilettes mobiles destinées exclusivement aux fournisseurs, pour limiter les entrées dans les locaux de l'entreprise.

Prévoyez un endroit où le courrier et les paquets peuvent être déposés sans contact personnel direct.

Si possible, effectuez vos paiements par des moyens électroniques et évitez tout recours à l'argent liquide. Veillez en outre à ce que les terminaux de paiement soient nettoyés régulièrement.

3 <https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/q-a-coronaviruses>

Les clients

Le redémarrage peut être particulièrement délicat pour les entreprises qui offrent des services en contact direct avec la clientèle (par exemple les entreprises des secteurs du commerce et des services), puisqu'en plus des mesures de protection de leurs travailleurs, elles doivent aussi se préoccuper de la sécurité de leurs clients. Dans ce genre de situation, il y a lieu d'envisager des mesures supplémentaires, notamment:

- ▶ Vérifiez fréquemment et appliquez toutes les conditions, recommandations et restrictions officielles concernant le fonctionnement de votre secteur d'activité.
- ▶ Placardez des affiches priant les clients qui présentent des symptômes de s'abstenir d'entrer dans les locaux.
- ▶ Placardez des affiches pour rappeler au personnel et aux clients les mesures de sécurité, en particulier les distances à respecter entre les personnes autant que possible, ainsi que les bonnes pratiques en matière d'hygiène.
- ▶ Pour protéger le personnel et les clients et limiter les attroupements, déterminez le nombre maximal de personnes qui peuvent se trouver simultanément dans vos locaux. Respectez les directives officielles et consultez vos autorités sanitaires locales sur la manière de procéder pour établir ce plafond.
- ▶ Gérez les entrées dans vos locaux en n'autorisant qu'un nombre limité de présences simultanées. Lorsque la capacité maximale est atteinte, les clients ne doivent être autorisés à entrer que si d'autres personnes quittent les lieux.
- ▶ Lorsque des clients attendent à l'extérieur des locaux de l'entreprise pour pouvoir entrer, veillez au respect des règles de distanciation physique. Songez à apposer un marquage au sol ou à utiliser d'autres accessoires pour indiquer les distances à respecter.
- ▶ Gérez la circulation à l'intérieur de vos locaux. Il convient de tout faire pour éviter que des flux de personnes se croisent, en organisant une circulation à sens unique. Un marquage au sol peut être utilisé pour indiquer les parcours à suivre.
- ▶ A l'entrée et à la sortie, disposez du gel hydro-alcoolique en quantités suffisantes et demandez aux clients d'en faire usage à l'entrée comme à la sortie des locaux.
- ▶ Priez les clients de ne toucher que les articles qu'ils ont l'intention d'acheter.
- ▶ Installez, si possible, des cloisons en plexiglas à tous les points de contact régulier (zones de réception ou caisses) afin de réduire encore le risque d'infection de toutes les personnes présentes. Ces surfaces doivent être régulièrement nettoyées.
- ▶ Songez à la possibilité de prier les clients et les travailleurs de porter un masque, en tenant compte des recommandations des autorités nationales.
- ▶ Envisagez la possibilité de prendre des commandes en ligne ou par téléphone et de préemballer les commandes afin de limiter la durée des contacts face à face.
- ▶ Envisagez, si possible, de proposer des services de livraison.
- ▶ Étudiez, si cela est faisable, la possibilité de n'autoriser l'entrée des clients dans les locaux que sur rendez-vous.

9. Les travailleurs vulnérables

Le COVID-19 est une maladie nouvelle et l'on ne dispose que d'informations limitées concernant les facteurs de risque pouvant conduire à des formes graves de la maladie. Sur la base des informations disponibles actuellement, les adultes plus âgés, mais aussi les personnes de tout âge souffrant de graves problèmes médicaux sous-jacents, pourraient présenter un risque plus élevé de souffrir de formes graves du COVID-19⁴.

Recommandez aux travailleurs de consulter leur médecin s'ils appartiennent à un groupe susceptible d'être plus vulnérable au COVID-19. Le médecin pourra évaluer leur situation et formuler des recommandations pour des activités de prévention particulières, y compris au besoin une «incapacité de travail» à titre préventif.

Les mesures de prévention peuvent aussi comprendre le télétravail ou la réaffectation de travailleurs à des tâches comportant moins de risques de contracter le COVID-19.

Le médecin pourra aussi recommander des mesures de prévention renforcées à domicile.

Toute information concernant l'état de santé des travailleurs doit rester confidentielle.

10. Protéger le bien-être mental des travailleurs durant la pandémie du COVID-19

Les effets de la pandémie sur le bien-être des travailleurs

La pandémie de coronavirus peut susciter beaucoup de peur, d'inquiétude et de préoccupation. Plusieurs facteurs peuvent contribuer au renforcement du stress et de l'anxiété, notamment:

- ▶ L'anxiété causée par les risques pour la santé liés au coronavirus, tout spécialement pour les personnes qui ont été identifiées comme appartenant à un «groupe vulnérable», ou qui vivent avec une personne considérée comme appartenant à un tel groupe.
- ▶ L'isolement, en particulier pour les personnes travaillant à domicile.
- ▶ La surabondance d'un flux constant d'informations.
- ▶ L'incertitude quant à la durée de la crise, la crainte de perdre un emploi ou son revenu, etc.
- ▶ La perte d'emploi, même si elle n'est que temporaire.
- ▶ Les pressions accrues dues à la fermeture des écoles pour les parents et les personnes qui s'occupent d'enfants tout en devant travailler.
- ▶ La charge de travail accrue en raison du grand nombre de travailleurs absents ou d'un accroissement de la demande, en particulier dans des secteurs essentiels.
- ▶ Les sentiments causés par le chagrin et le deuil.

⁴ Y compris les personnes de plus de 65 ans, les personnes atteintes de maladies respiratoires chroniques, de maladies cardiovasculaires ou de diabète, les personnes qui suivent un traitement anticancéreux et les personnes immunodéprimées (entre autres, les personnes porteuses du VIH).

Afin d'aider les travailleurs à réduire le stress et l'anxiété dus à la pandémie, plusieurs mesures peuvent être envisagées:

- ▶ Garantir une communication claire, régulière et précise avec les travailleurs, en donnant autant d'informations que nécessaire pour répondre aux principales questions, mais sans alimenter les suppositions et conjectures.
- ▶ Rassurer les travailleurs quant aux mesures prises par l'entreprise pour se préparer au mieux à la pandémie.
- ▶ Veiller à ce que les travailleurs sachent qui ils doivent contacter s'ils ont besoin de soutien ou s'ils se sentent dépassés.
- ▶ Encourager les travailleurs à limiter leur «dose» de médias, car une exposition constante aux nouvelles, aux moyens d'information et aux réseaux sociaux peut susciter ou aggraver l'anxiété, le stress, voire la panique. Il est préférable de se tenir informé en ne consultant qu'un nombre restreint de sources fiables, comme un service national de santé ou l'OMS.
- ▶ Instaurer un mode de direction d'entreprise à l'écoute des travailleurs: faire en sorte que les responsables hiérarchiques soient dotés des compétences et des outils nécessaires pour maintenir des contacts réguliers avec leurs équipes, afin de s'assurer que les travailleurs vont bien, et pour repérer les signes de détresse.
- ▶ Rappeler aux travailleurs le contenu du programme d'aide au personnel — si votre organisation dispose d'un tel programme —, qui peut constituer une ressource utile sur des questions telles que la santé mentale ou les problèmes financiers.
- ▶ Même en l'absence d'un programme d'aide au personnel, indiquer aux travailleurs les sources d'information et de conseils touchant la santé mentale et le bien-être, par exemple l'OMS, les organisations qui s'occupent de santé mentale ou les organismes nationaux de santé.

Adapter les mesures de soutien aux besoins des travailleurs

Chaque personne réagit à sa manière lorsqu'elle est confrontée à une situation stressante. Les préoccupations des travailleurs pendant la pandémie varieront probablement d'une personne à l'autre. C'est pourquoi la première étape, pour soutenir la santé mentale des travailleurs, consiste à comprendre ce qu'ils éprouvent et quels sont les facteurs qui influent vraiment sur leur bien-être. Vous pouvez envisager de réaliser une enquête parmi vos employés, ou d'aborder ces questions au sein de divers groupes de salariés. Ces informations seront utiles pour concevoir des mesures de soutien mieux ciblées.

En matière de soutien au bien-être mental, il peut être utile, le cas échéant, de répartir les travailleurs en trois grandes catégories: les télétravailleurs, les travailleurs au chômage technique et les travailleurs qui continuent ou qui recommencent à travailler dans les locaux de l'entreprise.

Le soutien aux télétravailleurs

Pour de nombreux travailleurs, le télétravail à plein temps, loin de leurs collègues et de leurs amis, représente une expérience inédite. Les habitudes de la vie quotidienne peuvent s'en trouver perturbées, ce qui est source d'anxiété et de stress supplémentaires. Il est donc important d'aider les travailleurs à s'adapter à cette situation.

Orientez les travailleurs vers des sources de conseils sur la manière de protéger leur propre santé mentale pendant des périodes de télétravail. Conseillez-leur, par exemple, de maintenir un horaire de travail régulier, d'aménager un espace de travail et de faire des pauses régulières, de fixer des limites pour éviter des horaires de travail excessifs, d'avoir des activités divertissantes qui les distraient de leurs soucis, de conserver le contact avec leurs amis et leur famille grâce aux outils numériques de communication afin d'éviter le sentiment d'isolement et de solitude.

Vous pouvez aussi envisager de soutenir les télétravailleurs:

- ▶ En faisant preuve d'empathie et en vous montrant disponible. Les cadres doivent comprendre que les travailleurs peuvent se sentir dépassés et angoissés. Ils doivent être prêts à les écouter, à répondre à leurs questions et à les rassurer au sujet du travail et d'autres problèmes qui pourraient surgir.
- ▶ En encourageant le maintien de relations liens grâce aux outils numériques de communication; des réunions virtuelles peuvent servir à assurer un contact régulier et à permettre aux équipes de maintenir des contacts entre leurs membres.
- ▶ En encourageant les travailleurs à «se débrancher» de temps à autre: le télétravail peut induire une mentalité de «connexion permanente». Les cadres devraient montrer l'exemple en évitant, par exemple, d'envoyer des messages en dehors des heures de travail, et encourager les travailleurs à ne pas rester, eux non plus, «connectés» au travail en permanence.

Soyez particulièrement attentifs aux besoins des télétravailleurs qui ont aussi des responsabilités parce qu'ils s'occupent d'autres personnes; ainsi, il peut être difficile, lorsque les écoles et les structures d'accueil de jour sont fermées, de combiner ces responsabilités avec le travail. Discutez avec les travailleurs et envisagez avec eux diverses options, telles que l'ajustement des objectifs de résultats, des horaires de travail plus souples, la réduction du temps de travail, ou des congés.

Le soutien aux travailleurs au chômage technique

Les personnes touchées par le chômage technique peuvent réagir de manière très différente. Pour certains travailleurs, une période de pause professionnelle peut être la bienvenue, tandis que pour de nombreuses personnes, il s'agira d'une période difficile, marquée par des émotions liées à l'incertitude concernant l'avenir, à un sentiment d'inutilité ou d'être sous-estimé.

Songez à demander aux travailleurs placés en chômage partiel quels sont leurs vœux et leurs besoins. Il se peut qu'ils aient des préférences différentes s'agissant de la manière dont ils souhaitent être tenus informés, à quelle fréquence et par qui.

De nombreuses personnes voient dans leur travail une composante importante de leur identité. Organiser des séances en ligne pour réunir les travailleurs peut être utile pour permettre aux personnes en chômage technique de garder un lien avec l'organisation et de rester en contact avec leurs collègues.

Songez à la possibilité de proposer aux travailleurs des activités de substitution, comme le volontariat ou des formations en ligne, afin qu'ils puissent poursuivre leur développement personnel pendant cette période.

Le soutien aux travailleurs qui continuent ou qui reprennent le travail dans les locaux de l'entreprise

Il est particulièrement important de veiller à ce que les travailleurs qui continuent à travailler dans les locaux de l'entreprise ou qui y reviennent se sentent en sécurité et soutenus. C'est pourquoi la communication en matière de sécurité et d'hygiène est essentielle.

D'autre part, il importe d'être conscient des circonstances particulières dans lesquelles certains travailleurs peuvent se trouver (par exemple s'ils doivent s'occuper de quelqu'un), et de discuter avec eux des ajustements éventuels qui pourraient les aider, comme des horaires souples, des réductions de temps de travail, etc.

11. Que faire si un travailleur manifeste des symptômes du COVID-19 sur lieu de travail?

Consultez et appliquez les directives ou procédures établies par les autorités sanitaires nationales et locales.

Élaborez un plan qui définit la marche à suivre au cas où un travailleur manifesterait des symptômes (fièvre, toux, essoufflement) sur le lieu de travail. Informez les travailleurs des mesures et des procédures pertinentes. Vous pouvez envisager les mesures suivantes:

- ▶ Isolez le travailleur touché, de préférence dans une pièce séparée dotée d'une porte pouvant être fermée. Si possible, ouvrez une fenêtre pour aérer. Fournissez un masque chirurgical au travailleur touché.
- ▶ S'il s'agit d'une urgence (un travailleur montre des symptômes aigus, comme des troubles respiratoires), appelez immédiatement les services d'urgence médicale. Pour les autres cas, appelez le numéro fourni par les services de santé publique. Suivez les instructions données.
- ▶ Limitez les contacts avec le travailleur infecté au strict minimum indispensable. Toute personne apportant une aide à un travailleur touché doit porter un masque, des lunettes de protection et des gants.
- ▶ Nettoyez les zones utilisées par le travailleur concerné, conformément aux directives données par les autorités de santé publique.
- ▶ Identifiez, parmi les collègues du travailleur concerné, tous ceux qui ont été en contact rapproché avec lui (en remontant jusqu'à deux jours avant l'apparition des symptômes) afin d'identifier les autres travailleurs qui pourraient être considérés comme exposés. Suivez les instructions données par les autorités sanitaires en pareil cas et collaborez avec elles dans toute enquête épidémiologique.

Les organisations d'employeurs et d'entreprises souhaitent peut-être ajouter des directives et procédures nationales.

► Références et ressources

Behavioural Insights Team, 2020, [Bright infographics & minimal text make handwashing posters most effective – result from an online experiment](#).

BetterWork Indonesia, 2020, [Compilation of Guidelines on Covid-19 Transmission, Prevention and Management and the Best Practices in the Workplace](#).

Center for Workplace Mental Health, 2020, [Working Remotely During COVID-19](#).

Centers for Disease Control and Prevention (Centres pour le contrôle et la prévention des maladies), 2020, [Coronavirus disease 2019 - People Who Are at Higher Risk for Severe Illness](#).

Chambre de commerce de Guayaquil, 2020, [Protocolo de prevención de Covid-19 en empresas comerciales o servicios](#) (en espagnol).

Chambre de l'agriculture du Guatemala, 2020, [Cultivemos prevención cosechemos salud, Medidas de Prevención Covid-19](#) (en espagnol).

Chambre de la construction du Chili, 2020, [Protocolo de acciones preventivas para obras de construcción](#), version 2.0, mise à jour au 20 avril 2020 (en espagnol).

Confederation of British Industry, 2020, [Factsheet: mental health and wellbeing in a crisis](#).

Conseil supérieur pour la prévention et la protection au travail en Belgique, 2020, [Guide générique pour lutter contre la propagation du COVID-19 au travail](#) (en français et en néerlandais).

Federation of European Heating, Ventilation, and Air Conditioning Associations, 2020, [REHVA COVID-19 guidance document](#), April 3, 2020.

FEDIL - The Voice of Luxembourg's Industry, 2020, [Guide de bonnes pratiques destiné à accompagner les entreprises du secteur manufacturier poursuivant ou redémarrant leurs activités](#).

Ibec, 2020, [COVID-19 hub](#).

ManufacturingNZ, 2020, [Covid-19 Safe Work Protocols for the manufacturing industries](#), 19 avril.

McKinsey & Company, 2020. [Europe needs to prepare now to get back to work—safely](#).

OIT, 2020, [Prévention et limitation de la propagation du COVID-19 au travail – Check-list des mesures à prendre](#).

OMS, 2020, [Conseils sur le port du masque dans le cadre de la COVID-19: orientations provisoires, 6 avril 2020](#).

----, 2020, [Considérations liées à la santé mentale et au soutien psychosocial pendant la pandémie de COVID-19](#), 18 mars 2020.

----, 2020, [Interim recommendations on obligatory hand hygiene against transmission of COVID-19](#).

UK government, 2020, [Social distancing in the workplace during coronavirus \(COVID-19\): sector guidance](#).

Union Industrial Argentina, 2020, [Protocolo de actuación. Prevención y control de coronavirus \(COVID-19\)](#) (en espagnol).

Bureau international du Travail
Bureau des activités pour les employeurs

Route des Morillons, 4
Genève 22, Suisse, CH-1211

actemp@ilo.org

ilo.org/actemp

ISBN 978-92-2-032222-2



9 789220 322222