

Temps de lecture : 3'00''

## **Le pôle « Communication de crise et communication judiciaire » de Elliott & Markus, en partenariat avec EH&A, vous propose une série d'articles pratiques sur comment gérer au mieux les crises provoquées par le contexte actuel. Premier volet : les risques psychosociaux.**

Face à la crise actuelle, les dirigeants doivent penser aux impacts que peuvent avoir l'épidémie, mais aussi au bouleversement de la structure et des habitudes de travail sur ses employés.

Le télétravail ou la mise en chômage partiel (liée à la fermeture d'un site ou à la baisse d'activité) peuvent créer de l'isolement et/ou un sentiment d'insécurité économique. Il est nécessaire de rassurer les employés, en mettant en place de nouvelles formes de relations interpersonnelles, en montrant que tout a été fait pour assurer la pérennité de l'entreprise et qu'il n'y aura pas de « sanctions » liées à la baisse d'activité ou à leur absence.

Voici quelques conseils pratiques, selon la situation de l'entreprise :

### **Pour les employés en télétravail**

- Ritualiser pour pallier l'isolement des collaborateurs : réunion Skype quotidienne à heure fixe entre tous les membres de l'équipe
- Inciter les collaborateurs à activer leur webcam pour incarner les réunions
- Encourager ses employés à télétravailler sainement : faire du sport, avoir un lieu dédié au travail, ne pas s'isoler, avoir des horaires fixes, s'habiller (et changer de tenue entre leur temps de travail et leur temps libre) etc.
- Respecter leur droit à la déconnexion

### **Pour les employés qui ne travaillent plus (chômage partiel ou total, arrêt de travail etc.)**

Ces employés peuvent avoir la sensation d'être mis à l'écart. Ils sont aussi ceux qui peuvent se montrer les plus inquiets quant à leur stabilité économique.

- Rassurez-les sur l'impact que cette période chômée aura sur leur contrat de travail et leur place dans l'entreprise.
- Gardez le contact (s'ils sont d'accord) ! Continuez à les appeler, à les tenir au courant, demandez-leur de leurs nouvelles.
- Intégrez-les à une réflexion sur l'après

### **Pour les équipes qui doivent faire face à une augmentation de leur charge de travail**

- Pensez également à la surcharge de travail que peuvent connaître certains employés : ceux qui doivent pallier l'absentéisme généralisé, ceux qui travaillent dans des équipes qui ont été réduites pour respecter les règles de distanciation sociale, les RH qui doivent faire face aux questionnements des autres collaborateurs etc.
- Ce mode de fonctionnement peut entraîner une augmentation de la charge de travail et donc de la fatigue et des risques liés (burn out, dépression etc.).
- Il ne faut pas laisser s'installer cette dichotomie entre ce petit groupe qui travaille 20 heures par jour et ceux qui ne travaillent plus. Pensez à mobiliser vos ressources différemment !
- Pour ne pas être constamment interrompus dans votre travail, fixez des plages horaires auxquelles vous n'êtes pas joignables par téléphone (via Google Agenda par exemple).

### **Pour les employés qui doivent venir travailler et qui sont potentiellement plus exposés**

- Communiquez : soyez transparent sur ce que vous mettez en place pour assurer leur sécurité, sur votre mode de réflexion, sur les cheminements qui vous ont poussé à prendre cette décision plutôt qu'une autre.
- Écoutez : Soyez à l'écoute des peurs, des demandes, des interrogations de vos collaborateurs. Adaptez vos décisions en fonction.
- Psychose collective, comportements inciviques voire illégaux, isolement accru, convivialité diminuée, stress, discriminations : pensez à répondre à tous ces risques. Mettez en place une hotline, instaurez un rituel adapté à la situation, communiquez autour des techniques de gestion du stress etc. Soyez créatifs et prouvez que vous êtes conscients de l'impact que peut avoir la situation sur vos collaborateurs. Ne pensez pas que ce travail soit inutile : votre collaborateur sera plus enclin à suivre ces conseils s'ils viennent de son employeur et cela vous préparera collectivement à l'après.



Les risques psychosociaux à l'ère du confinement

En partenariat avec **EH&A Consulting**