

## TRAVAILLER AUPRES DU PUBLIC EN PERIODE DE PANDEMIE

Dans le cadre, du travail, certaines missions sont reconnues comme génératrices de **stress professionnel**. Les missions en lien avec le public font partie de celles-ci. Le contexte exceptionnel de pandémie modifie l'ensemble des repères dont les repères relationnels et accroît de ce fait les sources de stress. Les professionnels œuvrant auprès d'un public sont ainsi soumis à des réalités qu'il est important de reconnaître. Ces personnels peuvent ainsi être confrontés à des sources de stress accrues avec des conséquences variables :

- la PEUR d'être contaminés avec un vécu plus ou moins anxieux
- l'insuffisance de moyens (absence de masques, gants ... ou quantité insuffisante) génératrice de peur, colère ou incompréhension
- la PEUR de contaminer ses proches
- une augmentation de la charge de travail (relayer l'absence de dispositifs tiers habituellement opérationnels par exemple)
- une diminution des contacts avec les collègues (perte du soutien social)
- une fatigue croissante
- des troubles du sommeil

S'ajoutent pour les personnels travaillant auprès de publics fragilisés (personnes âgées, personnes dépendantes ou porteuses de handicap ...) :

- la PEUR de contaminer le public côtoyé - avec développement d'une vigilance anxieuse autour des gestes barrières
- une charge mentale accrue (repasser le film des gestes barrières effectués, douter, les refaire le cas échéant, penser au moindre détail, perte de l'aspect naturel des gestes et positionnements ...)
- la souffrance de personnes isolées et inquiètes pour leurs proches, de personnes désorientées qui ne comprennent pas la situation et l'isolement qui leur est imposé - et ce, sans être en capacité de soulager le mal-être perçu
- sentiment d'effectuer un travail dégradé (distance à préserver, manque de temps pour parler ...)
- ....

Les personnels en lien avec le public et plus particulièrement avec le public vulnérable sont conduits fréquemment à déployer des ressources pour exécuter leurs missions, faire face et TENIR. Mais ces ressources ne sont pas illimitées et le risque d'épuisement est réel dans le contexte d'hyper-sollicitation que suscite une pandémie. C'est la raison pour laquelle il est nécessaire de faire preuve de vigilance à l'égard de ces personnels pour limiter l'effet des risques professionnels auxquels ils sont confrontés :

Etre attentif ... Reconnaître ... Entendre les difficultés et besoins ... vont permettre d'identifier le travail réellement réalisé mais également l'effort requis pour le réaliser. Le « prendre soin de » doit s'inscrire dans les actions d'encadrement de ces équipes.

### Quelques clefs pour prendre soin de la sécurité et de la santé de ces agents :

Maintenir un lien étroit avec ces personnels de manière à identifier les situations difficiles et/ou douloureuses auxquelles ils sont confrontés, être soutenant et épauler/accompagner dans les prises de décision (peu habituelles et potentiellement déstabilisantes). Il s'agit de ne pas laisser ces personnels seuls dans leur quotidien

- Ne pas craindre d'interroger ces agents avec un « *Comment allez-vous ?* » « *Comment vivez-vous la situation ?* »
- « *Quels sont vos besoins immédiats pour améliorer votre quotidien de travail ?* »
- Ecouter - sans juger - les difficultés rencontrées et sentiments exprimés.
- Apporter des solutions aux problématiques perçues. Ces solutions ne peuvent être que partielles et palliatives mais elles témoignent de la prise en compte des besoins des équipes
- Considérer la part de travail supplémentaire sollicité, l'effort requis. Nommer le professionnalisme
- Rassurer sur la qualité du travail fourni (les valeurs de chacun peuvent être mises à mal et la qualité du travail est à évaluer au regard du contexte particulier que constitue la pandémie)
- Expliquer les éventuels changements de directives pour donner du sens aux actions et gestes demandés.

### Clefs pour prendre soin de soi :

- Oser interroger, interpeler, solliciter sa hiérarchie
- Oser parler de son mal-être, de ses peurs (auprès des collègues, de la hiérarchie, de la médecine du travail ...)
- S'octroyer de vrais temps de pause sur les périodes non travaillées, en privilégiant des activités ressources, des activités plaisir
- ...

N'oublions pas que la **RECONNAISSANCE** est une dimension essentielle du bien-être au travail. Cette reconnaissance passe par une considération apportée au travail réalisé, l'octroi des moyens nécessaires pour réaliser ce travail et la prise en compte du coût physique et émotionnel déployé pour le réaliser.

CDG 53 – SPAT – Anita HENRY (psychologue)