

Covid-19
Recommandations générales de prévention
pour les travailleurs et entreprises
au contact des voyageurs internationaux

Contenu

Introduction	3
Ce que chaque professionnel peut faire : une prévention individuelle en 5 points	4
Pour les employeurs : 8 mesures collectives de prévention	9
Rappel sur la Covid-19	19
Les masques	20

Introduction

Le risque de transmission du virus SARS-CoV-2 par des voyageurs internationaux aux personnels travaillant au contact de ces voyageurs est réel en l'absence de mesures de prévention efficaces.

Ce document rassemble les mesures de prévention individuelles et collectives conseillées dans ce type d'activité.

On distingue ce que peut faire chaque professionnel (stratégie en 5 points) et ce que l'employeur peut mettre en place (stratégie en 8 points).

Ces mesures sont à appliquer quel que soit le stade pandémique en Nouvelle-Calédonie (NC). Seul le plan de continuité ne sera mis en œuvre par les employeurs qu'en phases 2 ou 3 pandémiques (point 8).

Ce que chaque professionnel peut faire : une prévention individuelle en 5 points

Souvent, un travailleur aura la sensation d'être rassuré simplement parce qu'il porte un masque. Malheureusement, ce masque peut être porté de façon inadaptée et donc ne pas jouer complètement son rôle de protection de façon efficace.

De plus, le masque n'est qu'un des 5 points de la prévention. Si les autres points ne sont pas présents, cela pourra être insuffisant.

Chacun doit donc :

- Evaluer, avec son employeur, les risques liés à chaque étape de son travail (voir plus bas le point 2 sur les séquences de travail, côté employeur).
- Respecter une prévention individuelle en 5 points

Une prévention individuelle en 5 points

Point 1 : la distanciation physique.

Point 2 : les équipements de protection individuelle.

Point 3 : l'hygiène des mains.

Point 4 : la vaccination contre la Covid-19.

Point 5 : un Sas de sécurité entre son travail et sa vie privée.

Point 1 : la distanciation physique

En l'absence de masque, on doit toujours respecter une distance de sécurité d'**au moins 2 mètres**, distance adaptée aux variants du SARS-CoV-2, avec tout voyageur international, comme avec ses collègues de travail.

Que l'on porte un masque ou non, on doit **éviter tout contact physique** avec un voyageur international ou ses collègues de travail : ne plus pratiquer les poignées de main, accolades, échanges de matériel ou échanges d'objets touchant la bouche (verre, cigarette, ...), le nez ou les yeux.

En période de circulation du virus de la Covid-19 en NC, il faut renforcer cette distanciation **avec ses collègues sur le site du travail**, tout particulièrement durant les moments au travail où l'on ne porte pas le masque : il s'agit des moments où on mange et où on boit (repas, brunch, pots, ...), et les moments où on fume (pauses, ...).

Enfin, il faut appliquer la distanciation **avec ses proches** tant qu'on n'a pas effectué un sas de sécurité de sortie de risque (voir point 5).

Point 2 : le matériel de protection

Les équipements de protection individuelle (EPI) ne sont pas nécessaires dans toutes les séquences de travail. Leur utilisation doit être considérée comme faisant partie d'une gamme d'outils de protection qui permettent de réduire le risque de transmission du virus lorsqu'ils sont utilisés correctement et dans le contexte approprié. Avant de mettre un EPI, pensez à vous poser les principales questions d'évaluation des risques concernant votre poste.

Les masques

Quand mettre un masque ?

Si on se trouve à moins de 2 mètres d'un voyageur international, surtout dans un espace clos.

Quel type de masque ? :

Les masques jugés efficaces dans le milieu du travail en dehors des milieux de soin, sont les suivants :

- Masque avec la norme AFNOR UNS-1.
- Masque chirurgical.
- Dans certaines circonstances, le travailleur devra porter un appareil de protection respiratoire de type FFP2 ou FFP3, pour d'autres raisons (risque amiante, etc, ...).

Comment mettre et retirer un masque ?

Il est conseillé d'avoir été formé à l'utilisation du masque, sinon :

- Le masque risque de ne pas être efficace si on le pose mal.
- On peut s'infecter en touchant le masque ou en le retirant.

Précautions quand on porte un masque

Un masque ne peut se porter que 4 heures maximum en continu. Au-delà de 4 heures, ou quand il est mouillé, il devient inefficace. Il faut alors le changer.

Les erreurs fréquentes :

- Masque mis à l'envers (devant-derrrière ou le haut en bas, ...).
- Barrette du nez non moulée sur l'arrête nasale (fuite au visage).
- Barbe importante (fuite au visage).
- Masque porté sous le nez.
- Masque porté plus de 4 heures.
- Masque humide (transpiration).
- Toucher son masque avec ses mains, sans se désinfecter les mains après.
- Etc ...

Pour aller plus loin

→ **Annexe « Masques »** : en fin de ce document

→ **Vidéos** :

▶ **Masque chirurgical** : <https://www.youtube.com/watch?v=qysMMQTF6XI>

▶ **Masque FFP2** : <https://youtu.be/zl2-ChcyRaM>

Les lunettes de protection

En dehors des milieux de soin ou actes médicaux, les lunettes sont utiles dans certaines circonstances du travail :

- si on travaille dans un lieu fermé, confiné, non aéré, avec de l'air non recyclé.
- en cas de risque d'irritation des yeux (par exemple, travail en plein vent avec de la poussière), qui nous pousserait à nous frotter les yeux avec des mains non désinfectées. Le but est ici d'empêcher de toucher ses yeux.



Choisir plutôt des lunettes de protection qui permettent de porter des verres correcteurs au-dessous et qui protègent les côtés (branches larges).

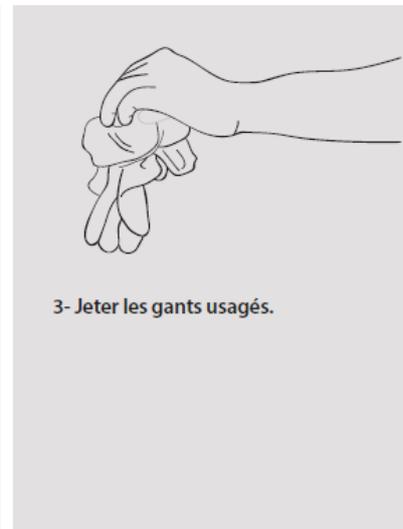
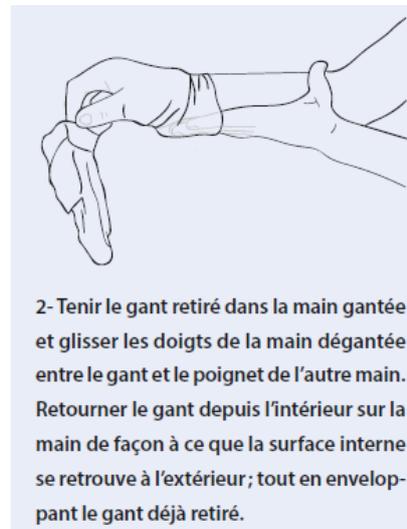
Les gants

Le virus de la Covid-19 ne pénètre pas dans le corps par la peau saine.

Le port de gants est utile quand on a des plaies sur les mains, pour les protéger. **S'il n'y a pas de plaie, les gants ne sont pas recommandés**, car on risque de mettre du virus partout avec des gants infectés, ou de se contaminer les mains lors du retrait des gants. Mieux vaut laver ses mains à l'eau et au savon ou se désinfecter les mains (point 3).

Si on utilise des gants, il faut savoir **les enlever sans contaminer ses mains** dès l'activité terminée et avant de toucher quoi que ce soit, puis les éliminer dans une filière spécifique et enfin effectuer une friction hydro alcoolique des mains avant de toucher autre chose.

Comment enlever des gants de façon sécurisée :



Point 3 : l'hygiène des mains

C'est un point crucial.

Le lavage des mains à l'eau et au savon

Après avoir ôté tout bijou, bague et montre, le lavage soigneux des mains à l'eau et au savon pendant 30 secondes élimine les éventuels virus de la Covid-19 se trouvant sur la peau.

Encore faut-il savoir laver correctement ses mains :

Pour aller plus loin → Vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=5KzSfpmKMjM>

La désinfection des mains avec une Solution Hydro-Alcoolique (dite « SHA »).

Cette solution doit contenir au moins 70 % d'alcool. Il faut également ôter bagues, bijoux et montre. Les ongles ne doivent pas avoir de vernis à ongle ni de faux-ongles et doivent être coupés courts.

La technique de désinfection des mains s'apprend :

Pour aller plus loin → Vidéo : https://www.youtube.com/watch?v=_MtZJsdR824

Les bonnes pratiques	Erreurs fréquentes
<ul style="list-style-type: none"> • Laver ses mains à l'eau et au savon, ou les désinfecter avec une solution hydro alcoolique, le plus fréquemment possible : <p>AVANT :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la prise de poste, - de manger, - de fumer, - de toucher son visage (yeux, nez, bouche) <p>APRES avoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - touché ou enlevé son masque - enlevé sa tenue de travail, - été aux WC,... 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas respecter les consignes de la colonne de gauche. • Mettre les gants dans sa poche. • Serrer la main d'un voyageur. • Eternuer ou tousser dans ses mains (il faut tousser ou éternuer dans son coude).

Point 4 : la vaccination contre la Covid-19

Elle permet :

- de **réduire les formes graves de la Covid-19**, particulièrement pour les personnes présentant des facteurs de risque de complications (comme l'âge avancé, l'obésité, certaines maladies chroniques). On ferait ainsi une forme asymptomatique ou très peu symptomatique du virus si on l'attrape.
- et probablement de **réduire considérablement le risque de transmission du virus à notre entourage** en cas de portage du virus dans ses fosses nasales et donc le risque d'introduction du virus en Nouvelle-Calédonie. Certaines données récentes avancent le chiffre de 90 % de réduction de la transmission du virus.

La Nouvelle-Calédonie bénéficie actuellement de l'envoi régulier par la métropole de doses de vaccin COMIRNATY* (vaccin dit à « ARN messenger », du laboratoire Pfizer), réduisant de 95 % le risque de formes graves. 2 injections en intramusculaire (épaule) espacées de 21 jours sont nécessaires. La protection maximale est obtenue 2 semaines après la 1^{ère} dose, mais il semble qu'un bon degré de protection soit déjà obtenu dès 15 jours après la 1^{ère} dose.

Par contre, **même si on est vacciné, on doit continuer à respecter les autres mesures de prévention.**

Les personnes travaillant aux frontières au contact des voyageurs et des moyens de transport internationaux sont des personnes **prioritaires** pour cette vaccination, et ce depuis fin janvier 2021.

Point 5 : un Sas de sécurité entre son travail et sa vie privée

Le virus peut se déposer sur notre corps (mains, parties du corps exposées qu'on a touchées), nos vêtements et les objets qu'on a contaminés avec nos mains non désinfectées.

Une fois la journée de travail terminée, il convient de ne pas rapporter le virus avec soi à la maison. Pour cela, il faut donc :

- soit éliminer à chaque fin d'exposition à risque, dans une filière spécifique, le matériel (type sur blouse ou combinaison) porté au-dessus du vêtement de travail pour le protéger pendant les séquences dites « à risque » de travail (voir point 2 employeurs),
- soit créer un « sas de sécurité de sortie de risque entre le travail et la vie privée.

Comment créer ce sas ? :

Si cela est possible, le sas sera créé au travail.

Pour cela, il faut imaginer une zone permettant à chaque travailleur de se doucher (savonnage avec du savon individuel) puis de se changer avant de sortir du lieu de travail. Cette zone devrait donc être équipée de casiers et de douches, ainsi que de matériel pour recevoir les vêtements de travail exposés.

Si la douche n'est pas possible sur place, elle sera effectuée au domicile et le travailleur se changera tout de même avant de partir du travail.

Les vêtements de travail seront au mieux laissés sur place.

- Une solution serait, dès la fin du travail, de laver ces vêtements sur place en machine à au moins 60°C pendant au moins 30 minutes et de les laisser sécher. Cela suppose de disposer sur place d'une machine à laver et d'étendoirs.
- Une autre solution serait une mise en quarantaine sur place d'au moins 24 heures des vêtements et chaussures de travail avant réutilisation.
- Si cela n'est pas possible, on peut mettre les vêtements dans un sac, fermer ce sac et rapporter les vêtements chez soi pour les laver dans les mêmes conditions que ci-dessus.
- Quelle que soit la solution, il faut prévoir des tenues de travail en quantité suffisante pour faire une rotation.

Sinon, le sas sera créé au domicile :

Avant de quitter le lieu de travail, on lave ses mains à l'eau et au savon, on les sèche avec un papier individuel, puis on les désinfecte avec une solution hydro-alcoolique.

A l'arrivée au domicile, avant d'entrer dans la maison, on enlève sa tenue de travail et on quitte ses chaussures dans un endroit dédié. Cette tenue de travail est mise dans un sac pendant au moins 24 heures ou est lavée en machine à 60°C au moins 30 minutes. Prévoir une tenue de rechange pour le lendemain.

Ensuite, on va directement sous la douche et on savonne bien son corps et on lave ses cheveux au shampoing. Puis, on met des vêtements propres.

La douche et les WC doivent être fréquemment désinfectés avec des produits à base de javel diluée à 0,5 %.

Pour les employeurs : 8 mesures collectives de prévention

Il est recommandé aux employeurs de décliner un plan de prévention en 8 points :

Un plan de prévention en 8 points

- Point 1 :** Nommer un **réfèrent Covid-19** par organisme.
- Point 2 :** Lister les **séquences de travail** de chaque type de poste, afin que les **mesures sanitaires préventives** soient associées de façon adaptée **à chaque séquence**.
- Point 3 :** Mettre à disposition des travailleurs les **moyens de prévention individuelle et collective** et leur donner les informations pour les utiliser correctement.
- Point 4 :** Tenir un **cahier de traçabilité des flux de travailleurs** au contact des voyageurs et un **registre des incidents** survenus dans les mesures de protection.
- Point 5 :** Etablir un **plan de surveillance quotidien de l'état de santé** des travailleurs exposés.
- Point 6 :** Etablir une **conduite à tenir** pour chaque site, **en cas de survenue de signes évocateurs de Covid-19** chez un travailleur exposé.
- Point 7 :** Etablir un **plan de gestion du stress** dans l'entreprise.
- Point 8 :** Etablir un **plan de continuité de l'activité (PCA)** de l'entreprise en cas de circulation du virus.

Point 1 : Nommer un réfèrent Covid-19 par organisme.

Rôles de ce réfèrent :

- être le **point de contact** privilégié entre l'entreprise, le Coordonnateur Covid du point d'entrée international (PEI) et les autorités sanitaires (DASS-NC). Son identité et les moyens de le contacter (téléphones fixe et mobile, adresse électronique, ...), devront être connues du coordonnateur du PEI et de la DASS-NC et un remplacement devra être anticipé pour les éventuelles absences.
- **tenir à jour :**
 - o Les listes de travailleurs avec leur identité (nom, prénom, date de naissance, sexe), leurs postes et lieux de travail et leurs coordonnées téléphoniques et les tenir à disposition de la DASS-NC. Une différence sera faite entre :
 - les travailleurs au contact :
 - des voyageurs
 - des moyens de transport internationaux
 - des colis ou cargaisons
 - ceux travaillant dans des bureaux au contact du public calédonien
 - les autres personnels sans aucun contact.
 - o Les plannings de travail : jours travaillés, poste occupé, destinations (personnels navigants), navires travaillés (acconiers, ...) etc ... à tenir à disposition de la DASS-NC
 - o Une base de données exacte et fiable des voyageurs internationaux étant arrivés en Nouvelle-Calédonie, avec nom, prénoms, date de naissance, sexe, e-mail et téléphones (compagnies aériennes internationales en particulier).
 - o Une base de données exacte et fiable des navires arrivés en Nouvelle-Calédonie de l'international et leurs lieux d'arrivée.

- **prendre connaissance et diffuser des recommandations** du PEI et des autorités sanitaires.
- participer, avec son entreprise, à la **mise en application des recommandations** sanitaires.
- **S'assurer que les travailleurs** appliquent des recommandations sanitaires (prévention individuelle en 4 points) et des moyens pratiques de les mettre en œuvre.
 - o S'assurer que de véritables **formations** soient réalisées régulièrement.
- **transmettre sans délai les alertes** qui surviendraient :
 - o Alertes transmises par la DASS-NC,
 - o Alertes à transmettre à la DASS-NC : suspicion de cas de Covid au sein de l'entreprise, incident graves vis-à-vis des protocoles Covid, ...
- connaître les **mesures à prendre en cas d'urgence** (suspicion de cas de Covid-19).

Point 2 : Lister les séquences de travail de chaque type de poste, afin que les mesures sanitaires préventives soient associées de façon adaptée à chaque séquence.

Les **séquences de travail** de chaque poste seront détaillées. Le travailleur participe au listing de ces séquences. Pour chaque séquence de travail, le **risque d'exposition** au virus sera précisé, ainsi que les types de **mesures de protection** à appliquer.

Exemple de séquences de travail pour un travailleur aux frontières maritimes :
Pilote maritime pour navire arrivant sur les centres miniers côte Ouest

Séquences de travail	Mesures en phase 1 pandémique	Mesures en phase 2 pandémique	Mesures en phase 3 pandémique
Départ du domicile	Auto-triage avant travail : - prendre sa température et recueillir ses symptômes, - pas de sortie si signe anormal. Mettre des vêtements de travail avant de partir	Auto-triage avant travail : - prendre sa température et recueillir ses symptômes, - pas de sortie si signe anormal. Mettre des vêtements de travail avant de partir	Auto-triage avant travail : - prendre sa température et recueillir ses symptômes, - pas de sortie si signe anormal. Mettre des vêtements de travail avant de partir
Trajet pour Magenta avec véhicule personnel	RAS si seul		
Départ de Magenta pour Koné ou Koumac par avion		Avec masque pour pilote et pilote avion (si possible), ou distanciation trajet fenêtres ouvertes si possible	
Transfert Koné ou Koumac pour Gatope ou Koumac en taxi	Trajet fenêtres ouvertes si possible	Avec masque pour pilote et chauffeur Assis en place arrière droite Trajet fenêtres ouvertes si possible	
Embarquement sur bateau pilote Gatope ou Koumac		Embarquement si triage pré-travail normal du personnel pilotine Avec masque pour pilote et personnel de la pilotine	
Transfert à bord navire piloté par échelle de pilote	Pose d'un masque FFP2 et des sur-lunettes : avant de monter à l'échelle de pilote, ou à l'arrivée sur le pont		
A bord	Cf procédure spécifique		
Descente du navire par échelle de pilote sur pilotine	Mettre les EPI restant dans une poche poubelle Effectuer une dernière friction hydro alcoolique des mains	Mettre les EPI restant dans une poche poubelle. Effectuer une dernière friction hydro alcoolique des mains. Remettre un masque propre.	
Retour avec pilotine à Gatope ou Koumac		Avec masque pour pilote et personnel de la pilotine.	
Retour à Magenta par avion		Avec masque pour pilote et pilote avion (si possible), ou distanciation Trajet fenêtres ouvertes si possible	
Retour au domicile avec véhicule personnel	RAS si seul		

Domicile	Enlever vêtements de travail. Douche puis vêtements et chaussures propres. Eliminer poche poubelle du bord dans la filière prévue. Gestion du linge de travail selon protocole
----------	---

Point 3 : Créer les conditions favorables à la prévention individuelle et collective.

1- Mesures pour chaque travailleur :

- **Information-formation des travailleurs :**

Elle comprendra au minimum :

- Une information générale sur la Covid-19, le virus, la transmission et les moyens de prévention.
- Les mesures de protection à appliquer par séquence de travail devront être expliquées à chaque travailleur.
- L'explication de l'utilisation des « mesures de prévention individuelle en 5 points » comprendra une partie théorique, ainsi qu'une partie pratique. En effet, il est fréquemment constaté que les équipements de protection individuelle, par exemple, sont mal utilisés.

- **Mise à disposition du matériel d'hygiène et de protection :**

- Les EPI et les produits d'hygiène (savon, dispositifs d'essuyage, SHA, ...) seront mis à disposition des travailleurs.
- Une facilitation de l'accès à la vaccination.

2- Mesures collectives :

- **Nettoyage et désinfection des locaux :**

Faire la liste des surfaces fréquemment touchées dans les locaux collectifs, qui nécessiteront un programme de nettoyage et de désinfection plus fréquent (poignées de porte, tirettes des WC, interrupteurs, montants de porte, rampes, boutons d'accès, ...).

Etablir et mettre en œuvre les procédures de nettoyage et de désinfection de ces surfaces, selon les bonnes pratiques et avec des produits virucides sur le virus SARS-CoV-2 :

- solutions chlorés (eau de Javel à 0,5 %)
 - ou désinfectant ayant la **norme EN 14476** seront établis et mis en œuvre.
- Une **aération des locaux** collectifs sera pratiquée plusieurs fois par jour.
 - Des consignes seront affichées en extérieur et en intérieur pour rappeler les consignes pour éviter la transmission du virus entre collègues : **distanciation** de 2 mètres (en l'absence de masque / désinfection des mains) et **absence de contact** seront pratiqués sur le lieu de travail lors des rencontres, particulièrement lorsque le masque est susceptible d'être enlevé (repas, réunions) et dans les espaces clos.
 - Des **points d'eau** de proximité (après le contact avec les voyageurs, après le déshabillage, avant de manger, après être allé aux toilettes, ...) pour permettre

facilement le lavage des mains avant d'entrer dans les locaux seront mis à disposition, ainsi que l'équipement nécessaire pour se faire :

- distributeur de **savon liquide**,
 - **serviettes individuelles** de séchage des mains après lavage (souffleurs proscrits, car pouvant diffuser le virus),
 - **poubelles** à déclenchement avec le pied,
 - **affichage** de la procédure de lavage des mains à chaque point d'eau.
- Des **flacons de solutions hydro-alcooliques de gros volume** seront installés aux endroits stratégiques, avec un **affichage** rappelant la procédure de désinfection des mains.
 - Une **zone de sas de sécurité** entre le travail et la vie privé sera créé, avec :
 - des casiers pour permettre de laisser sa tenue de travail sur le lieu de travail et de se changer avec du linge et des chaussures personnels.
 - prévoir des tenues de travail en quantité suffisante pour pouvoir mettre le linge dans un sac pendant 24h si une machine à laver n'est pas disponible, ou en attendant que le linge lavé sur place sèche.

Si possible, aménager :

- une **machine à laver** permettant de laver les tenues de travail à au moins 60°C pendant au moins 30 minutes, avec une zone pour faire sécher ce linge.
 - une **zone de douche** avec du **savon**, pour se doucher avant de se changer.
- Enfin, un **lieu d'isolement, utilisable en cas d'alerte**, sera identifié sur les lieux du travail.

Point 4 : Tenir des cahiers de traçabilité des flux de travailleurs au contact des voyageurs et des incidents survenus dans les mesures de protection.

1- Traçabilité des flux des travailleurs :

La traçabilité des flux de travailleurs au contact des voyageurs permet rétrospectivement très rapidement de contacter les travailleurs concernés, et eux seuls, en cas d'alerte ayant pu les concerner. Gagner ce temps permet de réduire le risque de diffusion du virus en Nouvelle-Calédonie.

Pour les travailleurs habituels :

- Jour, heures de travail
- Qui est monté sur quel navire

Pour les personnes extérieures venant dans l'entreprise ou à bord :

- Jour, heure d'entrée, heure de sortie
- Nom et prénom de la personne extérieure
- Qui venez-vous voir ?
- N° de téléphone (portable)

2- Traçabilité des incidents :

Par auto-déclaration des travailleurs : il faut habituer les travailleurs à signaler toute rupture de geste barrière, qui ne conduira pas à des sanctions.

Mais par ailleurs, la mise en place des procédures de prévention doit être assortie de *mesures de contrôle régulier* de la bonne application de ces procédures et d'un registre des incidents qui peuvent survenir, notamment la rupture dans l'application de la prévention individuelle en 5 points lors des séquences de travail.

Point 5 : Etablir un plan de surveillance quotidien de l'état de santé des travailleurs exposés.

Un registre de la santé des travailleurs sera mis en place.

Selon ses procédures, l'entreprise décidera si ce registre :

- enregistrera de façon passive les symptômes qui pourraient être déclarés de façon volontaire par les travailleurs,
- ou si le registre sera également destiné à enregistrer les données d'un « screening » à l'entrée lors de la prise de poste (exemple : contrôle systématique de la température).

Le registre comprendra au minimum :

- date du jour
- heure
- identité (nom, prénom, téléphones)
 - o de celui qui rédige
 - o de la personne concernée.
- informations recueillies : signes notés
- suite qui a été donnée (conseils, orientation de la personne, ...).

Point 6 : Etablir une conduite à tenir pour chaque site, en cas de survenue de signes évocateurs de Covid-19 chez un travailleur exposé.

L'entreprise devra rédiger un protocole :

- en cas de suspicion de cas de Covid-19 (dit « cas possible ») dans son entreprise.
- Et pour les personnes ayant été en contact avec un cas possible ou confirmé de Covid-19.

Le protocole comprendra :

- les mesures, le lieu d'isolement sur site et la gestion immédiate du « cas possible ».
- qui sera habilité à s'occuper des « cas possibles » et avec quelles mesures barrière.
- qui contacter pour chacune des personnes « cas possibles » (centre 15 pour le cas possible, DASS-NC pour les personnes exposées, etc ...).
- qui fera la liste des personnes ayant été potentiellement exposées à la personne « cas possible ».
- le plan d'information des travailleurs de l'entreprise (les faits, les mesures prises, les mesures à venir).

Point 7 : Etablir un plan de gestion du stress dans l'entreprise.

Plusieurs aspects favorisent le maintien du bien-être et la santé psychologique de votre personnel en période de pandémie sanitaire. Voici des aspects qui peuvent vous guider dans la prise en compte et dans la mise en place de stratégies protectrices.

La prise en compte par les dirigeants de la communication en situation de crise et la mise en place d'éléments préventifs et de soutien psychologique des personnels, en contexte de crise sanitaire, contribuent indéniablement à la pérennité des activités.

En effet, la ressource la plus précieuse de toute organisation est sa ressource humaine. Il est donc essentiel de mettre en place diverses actions qui visent la protection des salariés dans sa globalité. Les actions les plus connues sont celles liées à l'évaluation des risques sur la santé physique et le déploiement de mesures de protection. Toutefois, **la mobilisation des personnels à adhérer à ces mesures reposent en grande partie sur la capacité des effectifs à comprendre et à prendre en compte, à donner du sens à ces règles.**

En contexte de crise, les routines, les informations, les consignes, sont continuellement modifiées selon le contexte qui, lui, évolue rapidement. Il importe donc d'ajuster les modalités de communication afin de préserver le personnel du stress souvent contreproductif. Pour ce faire, quelques trucs et astuces peuvent s'avérer bénéfiques et une manière efficace de prendre soin de nos ressources humaines, de permettre aux employés de mieux intégrer les consignes et ainsi, d'être davantage en capacité d'adapter les comportements de manière cohérente avec la situation.

Pour une compréhension commune de ce qu'est une crise

- Imprévue
- Évolue rapidement
- Perturbe les règles et menace le fonctionnement établi (notion de perte de contrôle)
- Risque de perdurer dans le temps
- Touche plusieurs personnes
- Multiples impacts : santé, économique, social, éducatif, culturel (divers secteurs)
- Susceptible de créer de nombreux sur-événements

Quel est le but de la gestion de crise et ses objectifs?

- La gestion de crise est mise en place afin de limiter les effets de celle-ci sur la population que l'on a en responsabilité.

Sa gestion a pour objectifs de ;

- Diminuer le stress
- Favoriser un retour à l'équilibre tel qu'il était avant la crise
- Limiter les sur-événements (grèves, blessures, conflits ...)

Qu'est-ce que le stress ?

Le stress est une réponse à une stimulation. Il fait partie de la vie et est souvent moteur. Cependant, c'est lorsque la personne se sent en incapacité de gérer ce surcroît de stress, sans suffisamment d'espace-temps pour revenir à un niveau normal, que le stress peut devenir contreproductif.

Qu'est-ce que l'anxiété?

L'anxiété comprend des pensées récurrentes ressenties face à une menace vague ou inconnue pressentie, réelle ou non, qui laisse le sentiment de ne pouvoir avoir une solution adaptée.

Trucs et astuces pour l'adoption de stratégies de communication apaisantes en contexte de crise.

But et objectifs :

En contexte de crise :

- formuler le but principal de vos interventions
- appuyez par 2-3 messages des objectifs secondaires qui soutiendront la réalisation de ce but.

Ces messages seront votre phare dans cette tourmente. Ils doivent régulièrement être énoncés lors de vos rencontres ou notes de communication interne. Par exemple : but de la gestion de la crise sanitaire : préserver la santé de la population visée de manière équitable. Objectifs secondaires, instaurer des gestes barrières et faire respecter la mise en place afin de casser la chaîne de transmission du virus. Faire connaître les symptômes afin de pouvoir détecter et traiter rapidement les personnes avant de développer une forme grave de la maladie.

La formulation du but et des 2-3 objectifs permet de donner du sens à ce que l'on fait, de mobiliser les personnes autour de ce même défi. Chacun peut mieux identifier comment il peut y contribuer.

Définir un cadre clair :

Le cadre rassure et favorise le retour à l'équilibre. Il aide chacun à trouver sa place et à trouver le sens de son apport dans la crise. En contexte de crise, les personnes sont souvent appelées à assumer de nouveaux rôles et responsabilités. Il importe de faire connaître l'organigramme de "l'équipe gestion de crise" de qui fait quoi et qui est assignée à la continuité des tâches courantes. Avoir un plan de gestion de la charge de travail, le communiquer quotidiennement et l'adapter en fonction des besoins et suggestions des employés. Cela permet d'éviter l'anxiété de ne plus savoir vers où s'orienter ou s'attendre un retour d'une personne qui a été réorientée à d'autres tâches.

Identifier un référent "communication" par lequel les informations sont communiquées en interne, auprès de vos partenaires et auprès de vos publics.

Pas forcément un dirigeant, mais une personne que la direction aura désignée publiquement comme porte-parole, alimenté en informations à jour et justes. Votre porte-parole peut aussi être votre relai avec divers collaborateurs, vous rapporter des informations importantes. Si votre porte-parole est bien alimenté par des informations justes et fiables, il pourra mettre en lumière le leadership interne et rassurer sur la qualité de pilotage interne. Au contraire, un porte-parole mal informé laisse planer le doute sur le manque de management face à la crise. Les dirigeants peuvent, eux, intervenir à des points précis et stratégiques.

Élaborer des éléments de langages sur des préoccupations récurrentes ou susceptibles d'avoir de forts effets sur votre organisation. Un message fort soutenu par deux autres messages secondaires.

Communiquez des données factuelles et fiables. Soyez transparents et sans surcharger. Vos personnels sont aussi vos ambassadeurs externes qui relaient à l'extérieur ce qui se passe au sein de votre organisation. S'ils n'ont pas d'informations, cela laisse place à la rumeur et à la désinformation, un coût (ressources) de recadrage parfois difficile, voire impossible.

Privilégier les rituels en communiquant toujours à des heures et jours fixes, selon un même ordre de sujets abordés, avec la même durée (20-30 minutes) : état de la situation, avancées depuis la dernière communication (ce qui a été fait, en cours et à venir à court terme permet de mettre en valeurs les aspects positifs de la progression, ce qui apaise, encourage à poursuivre les efforts), consignes. Laisser un espace pour les échanges et les questions.

Privilégier un mode de communication en présentiel ou par visioconférence autant que possible, dans un premier temps et transcrire les éléments phares par écrit, transmis dans l'heure qui suit. Ainsi les employés peuvent s'y référer.

Illustrer les concepts importants ou plus complexes à l'aide de **supports visuels simples** et épurés. En contexte de crise, la capacité d'analyse visuelle peut être diminuée.

Trucs et astuces pour soutenir votre personnel au niveau psychologique

Prévention

Favoriser des temps et espaces pour libérer la pression. Prévoir des modalités d'accueil de la critique pour prendre en compte et non pour répondre à chaud ou en se justifiant. En contexte de changement, il est humainement difficile de s'adapter à de nombreuses nouvelles manières de faire (nouvelles tâches, référents, procédures, consignes, données ...).

Donner l'occasion de s'exprimer permet aux personnes de diminuer leurs tensions et d'être ensuite plus disponibles pour identifier des solutions. Se savoir écouté, entendu, est rassurant car on sait que l'on est soutenu. Accueillir la difficulté de l'autre est le premier pas permettant de créer le lien de confiance et de donner de l'espace pour formuler des demandes d'aide indirectes. Un employé qui sait qu'il peut avoir des espaces pour dire qu'il trouve la tâche difficile, sait qu'il est aussi susceptible d'être entendu également dans sa détresse, si détresse un jour il y a. Une personne qui exprime ses difficultés, c'est aussi une personne qui fait de la place pour se mettre en "mode solution".

Lorsque vous présentez de nouvelles consignes, **soyez patient et calme envers la critique**. Celles-ci, en arrière-plan, expriment généralement de réelles préoccupations. Les Identifier permet ensuite de trouver des solutions adaptées aux vrais besoins. Les gens ont besoin de temps pour assimiler, formuler. La critique fait partie des phases d'analyse et d'acceptation par la personne de ce qui ne sera plus pareil.

Renseignez les employés sur les façons d'obtenir du soutien en matière de santé mentale et aidez-les à accéder à ce soutien si besoin. Publiez les diverses ressources de soutien psychologique du territoire (SOS écoute, psychologues libéraux, médecine du travail etc...). Valorisez par vos propos le fait de faire appel à de telles ressources.

- *"Demander de l'aide quand vous vous sentez fatigué, ce n'est pas un signe de faiblesse, c'est au contraire, vous montrer assez fort pour trouver les moyens de vous en sortir"* est le type de message qui peut surmonter nos préjugés et tabous à demander de l'aide.
- Et surtout, surtout, Prenez soin de vous. Rester en forme pour pouvoir continuer à aider les autres : manger, boire et dormir régulièrement

Proposer des fiches de trucs et astuces de gestions de stress (voir fiches bien-être et santé mentale sur le site du gouvernement.nc)

Soyez attentif à la **répartition des tâches** et du poids des responsabilités. Favorisez le travail en binômes. Même ceux qui ne parlent pas, ne se plaignent pas doivent être pris en compte. Prévoyez un temps de pause et adaptez au besoin les horaires de travail. Prévoyez des horaires de travail flexibles pour les employés touchés, ou dont un membre de leur famille est directement touché par la maladie.

S'engager auprès du personnel à être présent maintenant et dans les semaines après la crise afin de répondre à leurs besoins au mieux des capacités du milieu.

Mettre en place des espaces de partage afin de libérer les tensions sans forcer les personnes à prendre la parole. Encourager les pauses : certaines personnes peuvent se sentir coupables si elles ne travaillent pas à plein temps ou prennent le temps de se détendre alors que d'autres souffrent. Promouvoir des temps de repos appropriés qui permettent de prendre soin des autres par la suite. Organiser des réunions d'équipe régulières, en évitant les contacts physiques et la concentration de personnes dans une même salle et encourager les contacts, de préférence téléphoniques, entre collègues.

Repérer les signes de mal-être et orienter vers des services de soutien.

- 1) Sur le plan physique :
 - Maux de tête, tensions dans la nuque
 - Problèmes gastro-intestinaux
 - Troubles du sommeil
 - Diminution de l'appétit
- 2) Sur les plans psychologique et émotionnel :
 - Inquiétudes et insécurité
 - Sentiment d'être dépassé par les événements
 - Vision négative des choses ou des événements quotidiens
- 3) Sur le plan comportemental :
 - Sentiments de découragement, de tristesse, de colère
 - Difficultés de concentration
 - Irritabilité, agressivité
 - Isolement, repli sur soi
 - Augmentation de la consommation d'alcool, de drogues et de médicaments
- 4) Sur le plan cognitif
 - Troubles de la mémoire
 - Difficulté d'attention et de concentration
 - Difficulté à trouver des solutions

Point 8 : Etablir un plan de continuité de l'activité (PCA) de l'entreprise en cas de circulation du virus.

Il s'agit ici pour l'entreprise ou la structure de prévoir son plan de continuité, c'est-à-dire les mesures à prendre en cas d'absentéisme important mettant en péril l'activité.

Dans le cas de la Covid-19, ce PCA pourra être activé si le virus circule et que plusieurs personnes ont été mises en isolement ou en quarantaine.

Cela peut arriver :

- En phase 1 pandémique :
 - o Il existe des cas aux frontières parmi les voyageurs internationaux, pas de cas local).
 - o Le virus peut infecter des travailleurs au contact des voyageurs internationaux, du fait de la mauvaise application des mesures de prévention par les travailleurs.
- Dans une phase ultérieure (phases 2, 3) :
 - o Le virus circulation en Nouvelle-Calédonie en population.
 - o Les travailleurs au contact des voyageurs internationaux peuvent s'infecter :
 - au contact des voyageurs internationaux,

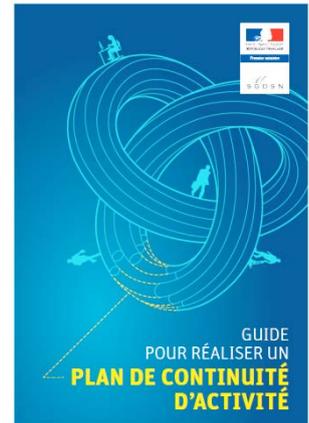
- ou au contact de la population calédonienne infectée (par leurs proches par exemple).

L'entreprise doit prendre des mesures pour :

- Minimiser le risque d'infection dans l'entreprise avec la clientèle et entre employés.
- Décider quels sont les postes essentiels et prévoir la continuité de ces postes.
- Prévoir les relèves pour pallier à l'absentéisme.
- Organiser le télétravail quand cela est possible.
- Eviter de mixer les équipes.
- Réduire le plus possible le contact avec les voyageurs et les moyens de transport internationaux (échanges par mail plutôt qu'en présentiel, ...).

Etc ...

Des guides existent à ce sujet (exemple : « Guide pour réaliser un plan de continuité d'activité »).



Rappel sur la Covid-19

Transmission du virus :

L'entrée du virus dans les voies respiratoires d'une personne se fait à partir d'une personne infectée de deux façons possibles :

- **Par la respiration**, si on est sans protection adaptée à moins de 2 mètres d'une personne porteuse du virus SARS-CoV-2, surtout quand celle-ci tousse ou éternue sans masque.
 - Cette transmission, de type « gouttelettes », est négligeable si la personne infectée (ou la personne en face) pratique la distanciation (au moins 2 mètres) ou porte correctement un masque efficace.
 - Dans certaines circonstances (certains soins médicaux rapprochés), de très fines gouttelettes contenant du virus peuvent être émises par le malade, rester en suspension plusieurs heures et être projetées à distance ; il s'agit de la transmission de type « air », qui nécessite l'utilisation de masques d'un niveau supérieur de protection.
- **Par nos mains**, si elles sont infectées en touchant des surfaces où se trouve le virus (poignées de main avec une personne infectée, surfaces fréquemment touchées, vêtements de travail, etc.). On peut être contaminé si nos mains contaminées touchent ensuite notre nez, notre bouche ou nos yeux (ce sont les « portes d'entrée »). Cette transmission est de type « contact ».

Les symptômes et leur repérage aux frontières :

La Covid-19 est une infection respiratoire, guérissant dans plus de 95 % des cas.

Les signes de la maladie peuvent être très variés selon les personnes et selon l'âge.

La fièvre n'est pas toujours présente, même en cas de Covid-19 avec symptômes. Avoir une température normale n'exclut donc pas l'infection.

Dans 25 % des cas, il n'y a aucun signe de maladie pendant l'infection (forme asymptomatique).

Attention, il existe **3 circonstances où il n'est pas possible de deviner** qu'une personne est porteuse du virus :

- **Les formes asymptomatiques** (sans symptôme).
- **La période pré-symptomatique (les quelques jours avant le début des signes)** : entre le moment où on est infecté et le moment où on présente les premiers symptômes (dite « période d'incubation », qui dure entre 2 et 14 jours après la contamination), il n'y a aucun signe. Pourtant, on estime qu'une personne qui va avoir les signes de la Covid-19, est déjà contagieuse dans les 48 heures avant le début des signes.
- Les personnes qui ne présentent que **très peu de signes de la maladie** et qui ne se plaignent de rien.

Pour aller plus loin → Vidéo : rappels sur la Covid-19 et le virus SARS-CoV-2 (webinaire de l'INRS du 21/01/2021 : « Covid-19 : point et conseils pour la prévention en entreprise ») : <https://www.youtube.com/channel/UCACHfMGhZCNh7fV0N33NW1g>

Les masques

Extrait du document du secrétariat d'Etat chargé des personnes handicapées. France.

Comment mettre mon masque ?

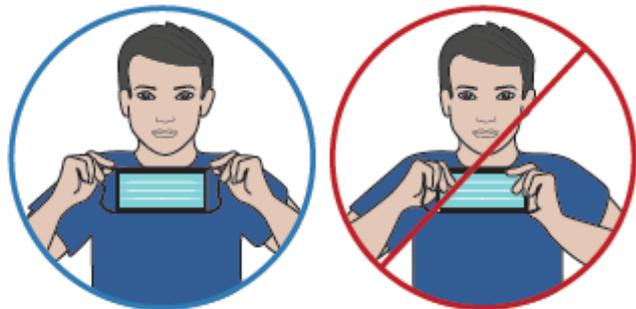
1

Je me lave les mains
avec du savon
ou un gel désinfectant.



2

Je prends le masque par les élastiques
pour le mettre sur mon visage.
Je ne touche pas le masque.



3

Je passe les élastiques
autour de mes oreilles ou de ma tête.



4

Je tiens le masque sur le haut du nez.
Je tire le bas du masque sous le menton.



5

Si j'ai des lunettes, je les mets après le masque.
Mes lunettes sont sur le masque.



Comment enlever mon masque ?

1

Je me lave les mains.



2

Je prends mon masque par les élastiques pour l'enlever.
Je ne touche pas mon masque.



3

Je mets mon masque dans un sac plastique.



4

Je jette le masque jetable
dans une poubelle.



4

Je mets le masque lavable
dans la machine.



Je mets le sac plastique
dans la poubelle.

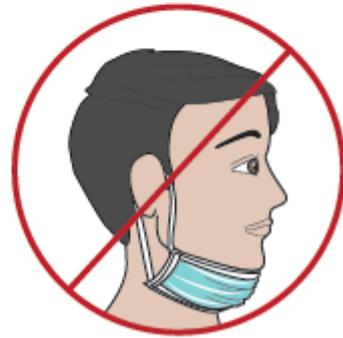
5

Je me lave les mains.



Comment bien mettre mon masque ?

Mon masque doit toujours couvrir mon nez, ma bouche et mon menton.



Quand mon masque est bien mis, je ne le touche plus.



Si je touche mon masque, je me lave les mains avec du savon ou du gel désinfectant.



Quand changer mon masque jetable ou lavable ?

Je change mon masque toutes les 4 heures.

Par exemple, pour le masque jetable :



Je change mon masque après avoir mangé.

Par exemple, pour le masque jetable :



Je change mon masque quand il est mouillé.

Par exemple, pour le masque jetable :



Je peux retirer mon masque pour un petit moment.

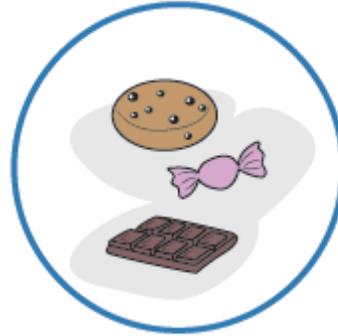


Par exemple :

pour boire,



pour grignoter.



Je prends mon masque par un élastique, je garde l'élastique dans ma main.

Avec l'autre main :

je bois,



je grignote.



**Je remets le masque
en le tenant par les élastiques.
Je ne touche pas le masque.**



Je me lave les mains.



Ce que je dois faire et ce que je ne dois pas faire avec mon masque.

Je ne jette pas mon masque par terre.



Je ne prête pas mon masque.



Je ne mets pas mon masque :

dans ma poche,



dans mon sac.



**Je pense à prendre un sac plastique
quand je sors de chez moi.**



**Quand j'enlève mon masque,
je le mets dans le sac plastique.**



Comment laver mon masque lavable ?

1

Je mets le masque lavable avec le linge qui se lave à 60°.



2

Je ne mets que ma lessive habituelle.



3

Je règle la température sur 60°.
Je mets la machine en marche.



4

Je me lave les mains.



5

Pour sécher le masque :
je le mets au sèche-linge ou je le fais sécher à l'air libre.



6

Quand le masque est sec,
je le mets dans un sac propre.



Titre :

Amélioration de la prévention, de la surveillance et de l'alerte aux frontières de la Nouvelle-Calédonie

Destinataires :

DASS-NC

Version :

1

Date de version :

01/04/2021

Numéro de référence DASS-NC :

La Directrice par intérim des Affaires Sanitaires et Sociales
de la Nouvelle-Calédonie

Séverine METILLON