



Que faire quand les consignes de sécurité ne sont pas respectées ?

› Contexte

Le respect de nouvelles mesures de sécurité est indispensable pour limiter la propagation du COVID-19. Ce nouveau risque sanitaire doit en effet être maîtrisé afin que le redémarrage et la continuation des activités ne soient pas à terme menacés. Que faire dès lors si vous constatez que certains de vos collaborateurs ne respectent pas ces mesures ? Si, par exemple, les outils communs ne sont pas désinfectés correctement ?

› Que peut faire l'employeur ?

1) Améliorer la communication des consignes

La première chose à faire en cas de non-respect de consignes est de vérifier si l'information a été clairement transmise, tant oralement que par écrit. Pour communiquer les consignes de sécurité, il est conseillé de :

- Donner ces consignes par écrit et les afficher aux endroits clés (lieux de passage, lieux devant être désinfectés).
- Donner ces informations oralement :
 - idéalement en petits groupes, de manière à ce que les travailleurs se sentent davantage concernés par ce qui leur est demandé et qu'ils aient l'opportunité de poser leurs questions (les gens sont parfois gênés de poser leurs questions face à un groupe important).
 - en utilisant des phrases courtes et simples, et en répétant les informations importantes plusieurs fois (laver les mains avant de faire telle tâche, nettoyer le véhicule après telle mission, etc).
 - en expliquant la raison de ces nouvelles consignes : il s'agit d'une période de crise sanitaire qui demande des mesures exceptionnelles, l'objectif étant de les protéger et de protéger leurs collègues. Il est important de donner du sens à ces consignes, d'expliquer en quoi c'est important, en quoi ces mesures sont protectrices.
 - en expliquant quelles sont les conséquences possibles d'un non-respect des consignes. Il s'agit surtout de faire référence aux risques de transmission, mais il ne s'agit pas de parler déjà de sanction.
 - en adoptant un style de communication non violente : il ne s'agit pas d'accuser les travailleurs ou de leur faire un reproche. La situation actuelle est déjà suffisamment anxiogène. Il est important de renforcer la solidarité et le sentiment d'appartenance : « on est là tous ensemble pour traverser cette crise, nous pouvons y parvenir en nous entraïdant et en nous serrant les coudes ».
- Répéter régulièrement les consignes de sécurité :
Pour qu'une information soit intégrée, il est nécessaire de la répéter au moins 3 ou 4 fois. Mais la répéter plus de 10 fois devient contreproductif, car alors les consignes risquent de devenir « indigestes » pour les travailleurs, et dès lors elles risquent de ne plus être suivies.
- Montrer concrètement comment procéder pour que la consigne soit bien comprise (par exemple en se lavant les mains avec un produit coloré au lieu du savon pour que cela soit plus visible), et/ou diffuser des vidéos plus ludiques (ex : <https://www.napofilm.net/fr/napos-films/films>).

2) Donner l'exemple

Il est indispensable que les managers eux-mêmes donnent l'exemple, sans quoi cela décrédibilise l'importance des mesures prises.

3) Comprendre la raison du non-respect

Lorsqu'on se rend compte que les consignes ne sont pas respectées, il est important de retourner vers les travailleurs pour tenter de comprendre pourquoi les travailleurs ne suivent pas les consignes. Est-ce qu'il y a une raison particulière qui explique pourquoi ils ne parviennent pas à la suivre (contraintes pratico-pratiques, problème organisationnel, mauvaise compréhension, manque de clarté, etc.) ? Cela permet d'adapter - si nécessaire - l'organisation afin que les consignes puissent être suivies par tout le monde.

4) Informer sur le contrôle

Les travailleurs doivent être informés de la manière dont sera effectué le contrôle et par qui. Est-ce que ce sera le responsable ? Si ce n'est pas le cas, est-ce que ce sera toujours la même personne ? Est-ce qu'un rôle de « surveillant » sera créé ? Dans ce dernier cas, si cela se fait à tour de rôle, cela permet à chacun de mieux conscientiser les choses et de moins stigmatiser le contrôleur.

5) Informer sur les sanctions

Eventuellement, on peut envisager de faire signer un document aux travailleurs par lequel ils s'engagent à suivre les consignes. Si la situation devient hors de contrôle et met en danger les autres, il est nécessaire de prévoir des sanctions et d'en informer l'ensemble du personnel. Mais il est important de miser d'abord et avant tout sur l'adhésion, plus que sur le contrôle. C'est pourquoi il est recommandé de procéder à la sanction en dernier recours.

6) Remercier

Si on constate que les travailleurs respectent mieux les consignes, il est important de les en remercier et de reconnaître leurs efforts. Cela les encouragera à continuer de le faire.

› Informations utiles

Cohezio, votre service externe de prévention et protection au travail, est à votre service pour :

- accompagner la ligne hiérarchique tout au long de cette crise et conseiller par rapport aux mesures à prendre
- offrir un soutien psychosocial aux travailleurs qui en éprouvent le besoin
- vous informer sur les questions les plus souvent posées par les employeurs et travailleurs : <https://www.cohezio.be/fr/faq-coronavirus-covid-19>

N'hésitez pas à faire appel à nos services dans cette période difficile par le biais de notre adresse mail sec.rim@cohezio.be ou via le 02/533.74.88. Cohezio est là pour vous.

Prenez bien soin de vous et des personnes qui vous entourent.

Vous pouvez également trouver d'autres informations utiles sur les sites suivants :

- Site du gouvernement : <https://www.info-coronavirus.be/fr/> (n° tel : 0800/14.689)
- Site du SPF emploi, travail et concertation sociale (lien entre COVID-19 et le monde du travail) : <https://emploi.belgique.be/fr/themes/coronavirus>