

Le COVID-19 au sein de ressourcerie-recyclerie

Document complémentaire au document unique et spécifique à la mise en œuvre de mesures de prévention au sein de l'établissement (Document établi en s'appuyant sur les préconisations de l'INRS – CapSo / Avril 2020)

Une pandémie de COVID-19 en rapport avec le virus SRAS-CoV-2 évolue depuis décembre 2019 à partir de la Chine, et en France depuis fin janvier 2020. Face à cette épidémie, les ministères en charge de la santé et du travail diffusent régulièrement des messages de prévention à l'attention du public, des voyageurs, des professionnels de santé, des salariés et des chefs d'entreprise et les adaptent à la situation de l'épidémie.

En entreprise, l'employeur doit actualiser son évaluation des risques afin de décider des mesures adaptées à la continuité de l'activité, prenant en compte les consignes sanitaires propres à garantir la santé des salariés. Lorsqu'un Plan de Continuité d'Activités (PCA) existe, et qu'il est diffusé dans l'entreprise, il peut être judicieux d'y prévoir un chapitre qui rassemble l'ensemble des mesures adoptées pour garantir la santé et la sécurité des salariés pendant toute la période de son application.

Modes de transmission du COVID-19

On considère que des contacts étroits avec une personne infectée sont nécessaires pour transmettre la maladie : contact direct à moins d'un mètre lors d'une toux, d'un éternuement ou une discussion en l'absence de mesures de protection. Il n'existe pas d'étude prouvant une transmission interhumaine du virus par des aérosols sur de longues distances. Même si ce risque ne peut être totalement écarté, il n'est pas considéré comme le mode de transmission majoritaire en l'état actuel des connaissances.

Par ailleurs les coronavirus survivent quelques heures sur des surfaces inertes sèches et jusqu'à 6 jours en milieu humide. Une étude en laboratoire a montré que le SARS-CoV-2 survit quelques heures, voire quelques jours, à température ambiante, sur diverses surfaces, selon le type de matériau : environ 24 heures sur du carton, et 2-3 jours sur du plastique ou sur de l'inox.

Aussi, les mesures de distanciation sociale et les gestes barrières sont indispensables pour se protéger de la maladie.

Mesures organisationnelles à mettre en place

Les mesures décrites ci-dessous visent à limiter les contacts physiques rapprochés ou prolongés entre les personnes présentes au sein d'une entreprise (salariés, publics, intervenants extérieurs) compte tenu de l'évolution de l'épidémie de COVID-19 et des situations de travail :

- **Le télétravail est la règle** pour tous les postes qui le permettent.
- Pour les postes non éligibles au télétravail et pour lesquels le maintien de l'activité est jugé indispensable, **les règles de distanciation sont mises en place** :
 - Organiser le maintien de l'activité en limitant le nombre de personnes présentes simultanément sur le lieu de travail ou dans un même local (horaires décalés...),
 - Eviter les réunions et les rassemblements de personnes dans des espaces réduits,
 - Privilégier les bureaux individuels en répartissant les salariés présents,
 - Favoriser la communication par courrier électronique, téléphone, audioconférence ou visioconférence.
- Etablir **des procédures pour l'accès des visiteurs et des clients** :
 - Limiter le nombre de visiteurs ou clients et organiser les files d'attente,
 - Afficher des consignes générales d'hygiène,
 - Mettre à disposition des solutions hydroalcooliques dans la mesure du possible à l'entrée des bâtiments ERP,
 - Mettre en place une distance de sécurité, voire des dispositifs spécifiques (interphone, écrans, plexiglass, télépaiement...) pour les postes exposés au public.
- Dans les secteurs où celle-ci doit être maintenue, **organiser la restauration en entreprise** en élargissant la plage horaire d'ouverture, en laissant plus d'un mètre de distance entre les places à table et en mettant en place des alternatives à la restauration collective...).
- **Enlever** les revues et les documents des aires d'attente ou des salles communes.
- **Limiter** l'accès aux espaces de convivialité et autres lieux de pauses collectives.
- **Veiller à l'approvisionnement** des postes de lavage des mains en savon et en papier à usage unique de préférence ou mettre à la disposition du personnel des solutions hydroalcooliques, notamment si l'accès aux installations sanitaires n'est pas possible (personnel en déplacement ponctuel).

Obligations des employeurs et des salariés en période de pandémie

Désormais, le télétravail est la règle impérative pour tous les postes qui le permettent.

Plusieurs situations peuvent conduire les personnes à rester chez elles ou à travailler depuis leur domicile :

- les personnes malades ou particulièrement vulnérables doivent être protégées (liste des personnes à risques susceptibles de provoquer des cas graves d'infection disponible à l'adresse suivante : <https://solidarites-sante.gouv.fr/actualites/actualites-du-ministere/article/coronavirus-qui-sont-les-personnes-fragiles>). Il est donc préférable qu'elles restent chez elles. A ce titre, elles peuvent obtenir un arrêt maladie, ou éventuellement alerter leur employeur de leur fragilité ;
- lorsque l'un des deux parents assure la garde d'un enfant de moins de seize ans dont l'établissement scolaire est fermé, son employeur ne peut pas l'obliger à se rendre sur son lieu de travail et doit lui proposer du télétravail. Si le télétravail est absolument impossible, ce parent pourra obtenir un arrêt ;
- les salariés mis en chômage partiel à la demande de leur employeur.

Lorsque le télétravail est impossible à mettre en œuvre pour certains postes, l'employeur devra organiser le maintien de l'activité de telle sorte qu'il préserve la santé et la sécurité des salariés qui doivent se rendre dans l'entreprise.

Evaluation des risques, mesures de prévention et documents associés

L'employeur doit notamment **mettre à jour le document unique** d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et, le cas échéant en concertation, le plan de prévention. Le ministère chargé du Travail insiste sur l'importance pour l'employeur d'**associer, dans la mesure du possible, les représentants du personnel et le service de santé au travail** dans le cadre de l'évaluation des risques professionnels et de la mise en place de mesures de prévention qui en découlent.

Les mesures de prévention à mettre en œuvre dans l'entreprise dépendent de l'évaluation des risques, qui sera faite en amont et intégrée au DUERP. Néanmoins il semble à minima indispensable de mettre en œuvre certaines mesures.

Face aux conditions de transmission du coronavirus Covid-19

Gestes barrières : rappel des gestes et support d'affichage mis à disposition par le ministère de la santé : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_gestes_barrieres_fr.pdf.

Premiers signes : rappel des gestes et support d'affichage mis à disposition par le ministère de la santé : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/spf0b001001_coronavirus_signes_benins_400x600_fr_md.pdf

Le ministère chargé du Travail a formulé, sous la forme de « [fiches conseils métiers](#) » des préconisations pour les aider dans la mise en œuvre des mesures de protection contre le Covid-19 : <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protoger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-pour-les-salaries-et-les-employeurs>

Fiches « Travail » du ministère spécifiques à Cap Solidarité Ouest Cornouaille

Fiche "Travail circuit court" : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid_19conseils_circuits-courtsv2.pdf

Fiche "Travail drive" : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid_19_conseils_drive.pdf

Fiche "Travail caisse" : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid-19conseils_travail_en_caisse_v3.pdf

Fiche "Travail commerce de détail" : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_commerce_detail.pdf

Fiche "Travail collecte" : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid-19conseils_collecte_ordures_menageres__v2.pdf

Fiche "Travail intervention à domicile" : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_conseil_metier_depannage.pdf

Fiche "Chauffeur Livreur" : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid-19conseils-chauffeur-livreur_v2.pdf

Mesures de prévention et obligations en cas de coactivité

Afin de limiter les contacts et les déplacements professionnels, il est recommandé, dans la mesure du possible, d'**éviter les situations de coactivité**. En effet, celles-ci sont susceptibles d'engendrer des contacts brefs ou prolongés pouvant favoriser la transmission du virus.

Lorsque cela est impossible, en complément des mesures de prévention envisagées précédemment relatives au document unique de chaque entreprise, le plan de prévention doit être adapté afin de prendre en compte les mesures de prévention spécifiques aux risques liés au Covid-19. Ainsi, la mise en œuvre de mesures de prévention spécifiques applicables à l'établissement d'accueil ou relatives aux conditions d'intervention des entreprises extérieures (prévues dans les documents uniques respectifs de chaque entreprise) doit être intégrées au plan de prévention.

En pratique, si des mesures de prévention spécifiques sont prévues pour prévenir les risques propres à l'épidémie, elles doivent alors être annexées au plan de prévention initial. Ces mesures spécifiques peuvent notamment consister en :

- l'aménagement des conditions d'intervention afin de limiter autant que possible les situations de coactivité. En cas d'intervention de plusieurs entreprises extérieures, il peut ainsi être envisagé de favoriser la succession des interventions plutôt que la coactivité directe, répartir les intervenants sur la zone d'intervention afin de limiter les contacts, etc.
- un rappel et un affichage des mesures de prévention et des gestes à adopter à des lieux stratégiques : aux accès du lieu d'intervention, à l'entrée des sanitaires et vestiaires, dans la zone d'affichage prévue initialement, etc.
- favoriser le lavage des mains par la mise à disposition de solutions hydro alcooliques dans des lieux de passage : entrée de la zone d'intervention, lieu de restauration, sanitaires et vestiaires, infirmerie, etc.

En tout état de cause, les employeurs doivent veiller au respect des mesures de prévention habituelles et notamment au respect des gestes barrières.

Enfin, les mesures de prévention initialement prévues doivent être adaptées afin de tenir compte des mesures de prévention mises en œuvre pour prévenir les risques liés au Covid-19. C'est notamment le cas lorsque celles-ci modifient l'organisation de l'intervention, les procédures ou process décidés initialement. Dans cette situation, le plan de prévention doit donc faire l'objet des modifications nécessaires.

Dispositions applicables concernant les vérifications générales périodiques des équipements à réaliser pendant le confinement lié au COVID19

Les dispositions de l'article L.4321-1 du Code du travail imposent à l'employeur d'équiper, installer, utiliser, régler et maintenir en état les équipements de travail et les moyens de protection mis en service ou utilisés dans les établissements de manière à préserver la sécurité et la santé des travailleurs. Cette obligation de maintien en l'état, impose, pour l'employeur, de mettre en place des contrôles périodiques afin de déceler en temps utile toute détérioration, usure, ou mauvais fonctionnement d'un matériel.

Pendant l'épidémie, les entreprises en activité restent tenues d'assurer la santé et la sécurité de leurs salariés et doivent par conséquent effectuer les contrôles périodiques qui s'imposent. Si les vérifications réglementaires sont réalisées par des salariés de l'entreprise, il convient de maintenir l'échéancier. Si les contrôles périodiques des équipements étaient réalisés par une entreprise extérieure il est recommandé de s'adresser au plus tôt à elle afin de planifier le report des vérifications.

Les employeurs pourront différer la mise en œuvre de leurs vérifications périodiques arrivant à échéance entre le 12 mars 2020 et le 24 juin 2020 (à l'exception des vérifications initiales conditionnant la mise en service d'un équipement de travail ou d'une installation) et auront jusqu'au 24 août 2020 pour les réaliser (cette date pourra être modifiée en fonction de l'évolution de l'état d'urgence sanitaire). Au besoin, l'employeur devra mettre à l'arrêt les équipements dont il ne peut garantir l'absence de défautuosité ou qui pourraient présenter un danger.

Obligations de l'employeur en matière d'information et de formation des travailleurs

Pour les Salariés poursuivant leur activité sur le site de travail, un renforcement indispensable de l'information et de la formation du fait des circonstances exceptionnelles de pandémie est à prévoir. Il appartient à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité, la santé physique et mentale des travailleurs et de veiller selon le Code du travail « à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement de circonstances » (art. L.4121-1 du Code du travail).

L'information et la formation des salariés constituent des mesures de prévention capitales. Les mesures prises par l'entreprise doivent être rappelées et expliquées aux salariés concernés de façon à être compréhensibles par chacun d'entre eux. Les mesures techniques et organisationnelles permettent l'adaptation sur les lieux de travail, elles doivent être expliquées et commentées de façon à être comprises, acceptées et mises en œuvre efficacement. Les entreprises disposant d'un plan de continuité d'activité (PCA) pourront utiliser les moyens de communication prévus par ce dispositif pour favoriser les remontées d'informations, et rappeler les décisions et consignes à l'ensemble des salariés.

Concernant les formations pour lesquelles un renouvellement ou un recyclage doit intervenir

En application des arrêtés interdisant l'accueil du public dans certains établissements recevant du public (ERP), les établissements dispensant des formations ne sont plus en mesure de recevoir des stagiaires de la formation professionnelle.

Le gouvernement prévoit que, dans la mesure du possible, pour certaines formations, l'enseignement à distance soit organisé.

Toutefois, pour de nombreuses formations à la sécurité (Caces, Catec, Fimo, [habilitation électrique](#)...) cette possibilité n'est pas envisageable car les temps de formation en présentiel sont indispensables.

Lorsque ces formations doivent être renouvelées, il est conseillé aux entreprises de prendre contact avec les organismes de formation concernés pour acter leur candidature aux sessions de formation, dès lors qu'elles pourront être à nouveau organisées. Il pourra être utile de conserver des justificatifs (écrits) de ces démarches auprès des organismes (mails, courriers...).

En l'état actuel, les circonstances exceptionnelles contraignent tous les acteurs à adopter une **certaine souplesse sur les dates d'échéance de formations des salariés** concernés.

Toutefois, indépendamment de ces difficultés relatives à la l'organisation des formations dispensées par des organismes extérieurs, il convient d'être **extrêmement vigilant à l'adaptation très régulière des informations et consignes sur les lieux de travail** dans les entreprises fonctionnant en mode « dégradé » : circulation modifiée sur les lieux de travail, surcroît d'activité, réorganisation des conditions de production, de la logistique , renforcement des équipes par des travailleurs temporaires ou au contraire équipes réduites, travail de nuit, limitation du nombre d'encadrants).

Ces différents facteurs ainsi que les mesures de distanciation génèrent des risques nouveaux sur les lieux de travail auxquels il convient d'être très attentifs en veillant constamment à l'adaptation des consignes propres à garantir la santé et la sécurité des salariés.

Formations nécessitant une aptitude médicale spécifique ou un suivi individuel renforcé

Dans les circonstances actuelles de crise sanitaire, le fonctionnement des services de santé au travail est très perturbé. L'accueil dans les centres médicaux est limité aux situations urgentes après échanges avec le service de santé au travail, des permanences sont généralement organisées (courriel / téléphone ...) afin d'assurer la continuité des services aux entreprises (suivi individuel de l'état de santé, conseils) et plus particulièrement à celles dont l'activité est déclarée essentielle pour la nation.

Il convient de **se rapprocher de ces services afin d'étudier au cas par cas les possibilités de suivi médical pour les formations impliquant un suivi médical spécifique.**

Période de pandémie et prise de repas des salariés sur le lieu de travail

Les salariés qui continuent à se rendre sur site, peuvent rencontrer des difficultés pour se restaurer autour de leur lieu de travail, en particulier lorsque l'entreprise ne dispose pas d'une cantine collective ou que celle-ci est fermée. De plus, la situation de pandémie incite les salariés à limiter leurs déplacements au strict nécessaire. Il faut rappeler que l'article R. 4228-19 du Code du travail reste applicable : il est ainsi interdit « de laisser les travailleurs prendre leur repas dans les locaux affectés au travail ». Cette interdiction, édictée pour des considérations d'hygiène et de sécurité, a pour objet de protéger le salarié des différentes nuisances susceptibles d'être présentes dans les locaux de travail, notamment des poussières, des polluants, du bruit etc.

Dans le contexte particulier de la pandémie, **l'employeur sera ainsi amené à proposer de nouvelles solutions en vue de faciliter la prise des repas par les salariés** dans de bonnes conditions ou à aménager les conditions d'utilisation et d'accès au local de restauration déjà existant.

Dans tous les cas, les différentes mesures mises en œuvre devront concilier, les prescriptions réglementaires concernant l'hygiène /sécurité du travail et l'hygiène alimentaire d'une part, et les recommandations sanitaires destinées à freiner la transmission du virus (gestes barrières et règles de distanciation sociale), d'autre part.

La pandémie actuelle nécessite de mettre en œuvre des mesures de protection spécifiques durant le temps des repas et de s'adapter à ces différentes situations.

En tout état de cause, le respect des gestes barrières et des mesures permettant d'assurer une distanciation sociale s'impose dans tout lieu de restauration de l'entreprise comme sur tout autre lieu de travail (ateliers, salles de réunions, sanitaires, vestiaires...).

Entreprises disposant d'un local pour la restauration des salariés qui consomment leurs propres repas

Le Code du travail permet sous certaines conditions, à l'employeur d'autoriser les travailleurs à prendre leur repas dans les locaux de l'entreprise, dès lors que l'activité dans ces locaux ne comporte pas l'emploi ou le stockage de substances ou de mélanges dangereux (article R. 4228-23). Les mesures de prévention de la propagation du virus sont similaires à celles déployées dans la restauration collective : il s'agit de limiter le nombre de salariés présents simultanément dans le local aménagé pour la restauration et de favoriser les repas pris individuellement.

Toutefois, dans ce cas, l'espace est généralement beaucoup plus réduit que dans un restaurant d'entreprise, il faut donc veiller particulièrement aux mesures suivantes :

- Instaurer des prises des repas en horaires décalés pour le personnel ;
- Identifier les allées de circulation de façon à respecter les mesures de distanciation ;
- Procéder à un réaménagement de l'espace en vue de séparer davantage les tables de prise de repas ou les équipements de réchauffage des plats ;
- Rendre obligatoire le nettoyage des mains avec du gel hydro-alcoolique ou de l'eau et du savon, avant toute entrée dans le local aménagé pour la prise des repas ;
- Procéder à un nettoyage plus régulier ou systématique des équipements de réchauffage des plats ou des surfaces en contact avec les denrées alimentaires et de toutes les surfaces de façon générale, avec des produits détergents appropriés ;
- Etre particulièrement vigilant aux modalités d'utilisation de la vaisselle ou des ustensiles de cuisine mis à disposition des salariés, en limitant les contacts. S'il n'est pas possible d'en garantir l'hygiène, l'employeur pourrait interdire leur utilisation et demander aux salariés d'apporter leur propre vaisselle ;
- S'assurer de la présence en permanence de solutions lavantes en nombre suffisant dans le local de restauration.

En l'état actuel de la situation de pandémie, il est donc possible de déclarer à la DIRECCTE, sans formalité lourde, un emplacement permettant de se restaurer dans de bonnes conditions de santé et de sécurité dans les locaux de travail notamment en raison de la fermeture des possibilités de restauration à proximité de l'entreprise. Il est évident que les mesures de protection contre la propagation du virus exposées précédemment devront être mise en œuvre dans ces emplacements.

Organiser les premiers secours en période de pandémie

En cette période de pandémie, les entreprises dont les emplois, ou certains postes, ne sont pas éligibles au télétravail, doivent organiser le maintien de leur activité de manière à préserver la santé et la sécurité des salariés qui doivent être présents sur leur site. Dans ce cadre, elles doivent **réévaluer leurs risques et procéder à la mise en place des mesures de prévention qui s'imposent**. Cette réévaluation des risques doit inclure une réflexion sur la mise à jour du plan d'organisation des secours et conduire l'employeur à réfléchir sur la nécessité d'adapter les moyens de secours mis en œuvre dans l'entreprise, en fonction des acteurs présents (infirmières de santé au travail, salariés formés au sauvetage secourisme du travail ou aux premiers secours, service de santé au travail autonome...), du nombre de salariés travaillant encore sur le site et des risques évalués. Même en période de pandémie où le mode de fonctionnement de l'entreprise est susceptible d'être dégradé, l'employeur conserve l'obligation, aux termes de l'article R. 4224-16 du Code du travail, d'organiser dans son entreprise, les soins d'urgence à donner aux salariés accidentés et aux malades, en liaison avec les services de secours extérieurs.

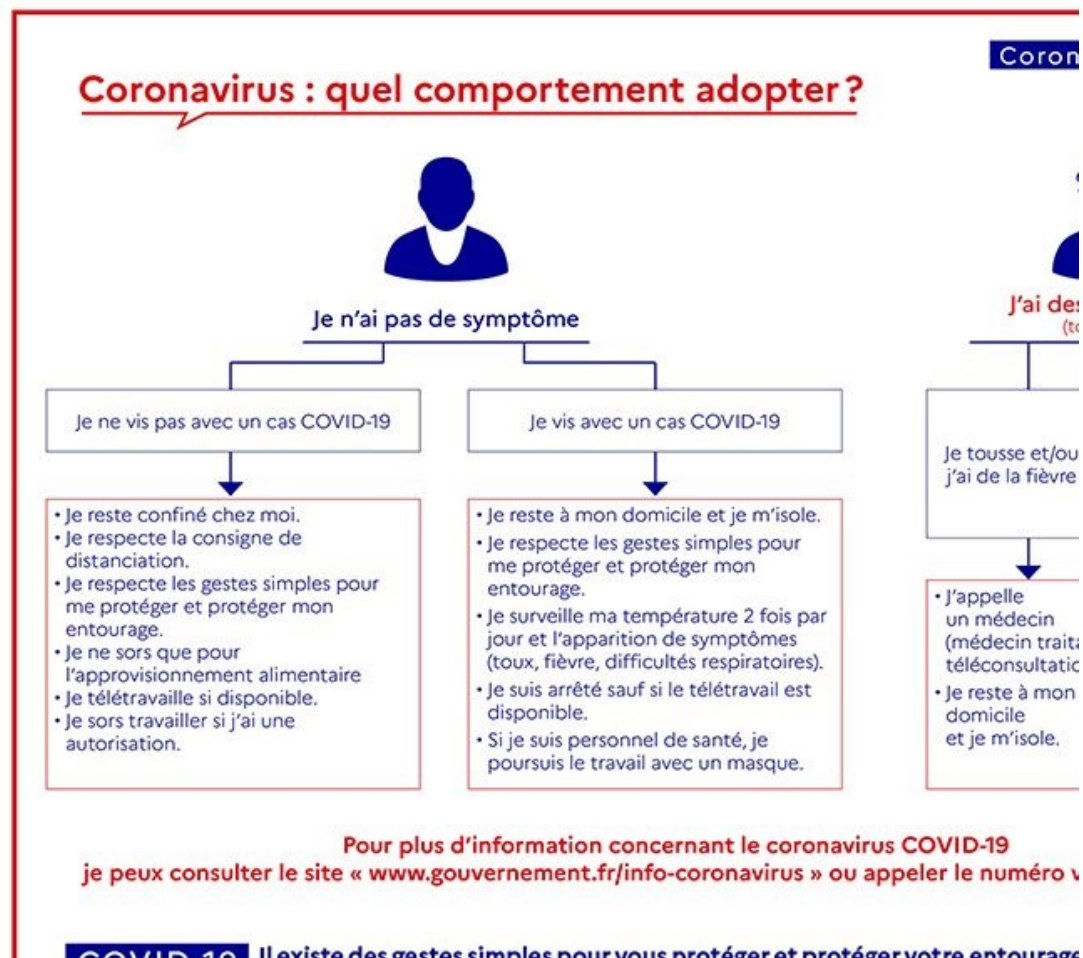
Si l'entreprise disposait de salariés spécialement formés au secourisme avant la période de confinement obligatoire, l'employeur devra vérifier si ceux-ci continuent d'être présents en nombre suffisant, au regard du nombre de salariés présents sur le site, pour assurer une prise en charge adaptée des premiers secours. Dans le cas contraire, il devra mettre à jour les consignes et protocoles de soins d'urgence (personnes à prévenir en priorité, services de secours extérieurs à solliciter, matériel de premiers secours à utiliser et dans quelles conditions...) en demandant l'avis du médecin du travail. Ces nouvelles consignes seront portées à la connaissance des salariés.

Mesures de prévention à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des SST

L'obligation qui incombe à l'employeur de préserver la santé et la sécurité de ses salariés inclut celle des secouristes (SST) qui seraient amenés à intervenir en vue de prodiguer les premiers soins à un collègue blessé ou malade. Dans le contexte actuel de pandémie et de manière provisoire, les mesures de prévention consistent à limiter, si possible, les contacts entre la victime et le secouriste et à renforcer les mesures d'hygiène (le cas échéant, mise à disposition de gel hydroalcoolique) et les gestes barrières. En complément, des équipements de protection seront mis à disposition des secouristes (gants à usage unique, et, si l'entreprise

Prise en charge d'un salarié présentant les symptômes du Covid 19 sur son lieu de travail

- Mal à respirer ou malaise : alerter les secours (le 15).
- Pas de signes de gravité : prendre contact avec le médecin traitant et isolement.
- En mesure de regagner son domicile : autorisation à rentrer en retenant le moyen le plus adapté.



Etat de santé des salariés

Une instruction des ministères en charge du travail et de l'agriculture, relative au fonctionnement des services de santé au travail pendant l'épidémie, précise les modalités de suivi de l'état de santé des travailleurs. Elle indique que concernant la plupart des salariés, les visites peuvent être reportées, sauf si le médecin du travail les juge indispensables. A ce titre, la Direction générale du travail (DGT) précise, concernant les visites d'information et de prévention (VIP) que :

- les VIP doivent être réalisées, hors cas particulier, dans un délai de 3 mois suivant l'embauche ;
- les VIP pour les travailleurs de nuit et les jeunes de moins 18 ans, doivent s'effectuer avant l'embauche. Les visites devront être organisées dans les délais les plus brefs par le service de santé ;
- pour les salariés soumis à un examen d'aptitude, notamment dans le cadre du suivi individuel renforcé, ou à une visite de reprise, ces visites devront être considérées comme prioritaires.

Les visites peuvent faire l'objet d'une téléconsultation lorsque cela est possible et en accord avec le salarié.

Employeurs et relevés obligatoires des températures corporelles

Si chacun doit mettre en œuvre des mesures adaptées à la situation en limitant les contacts ou encore en respectant les mesures d'hygiène, **les employeurs ne peuvent pas prendre de mesures susceptibles de porter atteinte au respect de la vie privée des personnes** concernées, notamment par la collecte de données de santé qui iraient au-delà de la gestion des suspicions d'exposition au virus. Ces données font en effet l'objet d'une protection particulière, tant par le RGPD, que par les dispositions du Code de la santé publique. Les employeurs doivent donc s'abstenir de collecter de manière systématique et généralisée, ou au travers d'enquêtes et demandes individuelles, des informations relatives à la recherche d'éventuels symptômes présentés par un employé et ses proches.

Certaines entreprises pourraient en outre être tentées de faire procéder à des relevés de la température corporelle de toutes personnes entrant dans l'entreprise. Or, à ce jour, aucune recommandation médicale n'a été formulée par les autorités sanitaires pour permettre la réalisation de mesure de filtrage par température corporelle des personnes souhaitant entrer dans une entreprise. En l'absence de recommandation ou de décision officielle, ces mesures préventives, qui conduiraient certains salariés à se voir refuser l'accès à leur entreprise en raison de leur état de santé, pourraient être considérées comme discriminatoires, susceptibles de sanctions pénales (articles 225-1 et 225-2 du Code pénal).

Droits et obligations des salariés

La question du droit de retrait se pose notamment pour tous les salariés qui continuent à se rendre à leur travail et sont potentiellement en contact avec du public ou d'autres salariés. Les articles L. 4131-1 et suivants du Code du travail prévoient qu'un travailleur peut se retirer d'une situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé.

Il s'agit d'un droit individuel qui s'apprécie subjectivement du point de vue du salarié. Il convient de noter que le droit de retrait ne doit pas être utilisé par les salariés pour faire valoir des revendications collectives (relatives aux conditions de travail, etc.). Le salarié n'a pas à prouver qu'il y a bien un danger, mais doit se sentir menacé par un risque de maladie par exemple.

Le retrait du salarié d'une situation dangereuse n'est soumis à aucune condition spécifique, si ce n'est celle d'être en cours d'exécution de son contrat de travail. En pratique, il est toutefois recommandé, pour le salarié qui souhaite exercer son droit de retrait, d'informer son employeur ou son responsable hiérarchique, en indiquant ses raisons. Il est en outre préconisé en parallèle d'informer rapidement un représentant du personnel, qui pourra lui-même exercer son droit d'alerte.

L'information peut se faire verbalement, par téléphone ou bien par courriel par exemple. En tout état de cause, le droit de retrait doit être exercé de telle sorte qu'il ne puisse créer une nouvelle situation de danger grave et imminent.

A noter que, dans la situation actuelle, lorsque l'employeur a procédé à une évaluation des risques liés au maintien de son activité et, se fondant sur une évaluation du risque, a mis en œuvre l'ensemble des mesures de prévention adaptées (incluant les recommandations sanitaires nationales), le droit de retrait ne devrait pas trouver matière à être exercé.

Dans tous les cas, il appartiendra au juge, en cas de litige, de se prononcer sur le bien fondé de l'exercice de ce droit.

Focus juridique - « *Dans quelles conditions les salariés peuvent-ils exercer leur droit de retrait ?* » - INRS :
<http://www.inrs.fr/publications/juridique/focus-juridiques/focus-droit-retrait.html>

Obligations des salariés dans la situation de pandémie

Tel que le précise l'article L. 4122-1 du Code du travail « conformément aux instructions qui lui sont données par l'employeur, il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail ».

Chaque salarié doit donc mettre en œuvre tous les moyens afin de préserver sa santé et sa sécurité ainsi que celles d'autrui. Dans ce contexte, les salariés doivent donc informer leur employeur en cas de suspicion de contact avec le virus, notamment s'ils ont été en contact proche avec des salariés présentant des symptômes grippaux (collègues d'un même bureau, par exemple) ou des personnes extérieures malades.

Missions et rôle du CSE durant l'épidémie

Le CSE est un acteur important de l'entreprise dans la gestion de l'épidémie de Covid-19 puisqu'il a pour mission de promouvoir la santé, la sécurité et l'amélioration des conditions de travail.

Depuis le 1er janvier 2020, toutes les entreprises d'au moins 11 salariés doivent mettre en place un CSE. Celui-ci est doté d'attributions en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail qui peuvent s'avérer particulièrement utiles pendant la période d'épidémie de Covid-19. Ces attributions s'exercent quel que soit l'effectif de l'entreprise où le CSE est mis en place.

L'employeur peut associer les élus du CSE à l'évaluation des risques professionnels devant permettre la mise à jour du document unique. Les représentants du personnel disposent de droits d'alerte, notamment en cas d'atteintes aux droits des personnes ou de danger grave et imminent pour la santé et la sécurité des salariés. Un membre de la délégation du personnel au CSE qui constate, notamment par l'intermédiaire d'un travailleur, qu'il existe une atteinte aux droits des personnes, à leur santé physique ou mentale, ou à leurs libertés individuelles, qui ne serait pas justifiée par la nature de la tâche à accomplir, ni proportionnée au but recherché, en saisit immédiatement l'employeur.

Focus CFE : <http://www.inrs.fr/publications/juridique/focus-juridiques/focus-juridique-coronavirus.html>

Facteurs de risques avec le fonctionnement dégradé des entreprises

Les risques de violence envers les salariés sont accrus lorsque, par exemple :

- Les temps d'attente, les délais de livraison, la durée de traitement d'une demande... sont importants ou non connus ;
- les procédures sont lourdes ou compliquées, difficiles à interpréter ou à appliquer par les clients ;
- les salariés sont en nombre insuffisant pour assurer leur fonction d'accueil et d'orientation du public, ou pour répondre à des demandes à satisfaire dans de brefs délais ;
- les salariés ne disposent pas des informations pour répondre aux requêtes des clients ou sont insuffisamment formés ;
- les rôles sont mal répartis dans les équipes de travail ;
- les salariés sont isolés ou travaillent en horaires décalés...

Ces facteurs de risques de violence sont accentués dans la situation actuelle. En effet, le fonctionnement de bon nombre d'entreprises, de commerces ou plus largement de structures est fortement - voire très fortement - dégradé par la pandémie de COVID -19 et les mesures imposées de confinement :

- les effectifs habituels sont réduits et les personnels remplaçants ou réaffectés sur les postes ne sont pas nécessairement formés ou familiers avec les produits, les techniques ou les procédures ;
- les délais sont augmentés en raison de l'afflux de demandes, d'absence de personnel, de services extérieurs inadaptés ;
- les plages horaires d'ouverture sont restreintes ;
- les files d'attente sont allongées ;
- les accès aux services peuvent être saturés ;
- les salariés peuvent être stressés par les risques sanitaires, douter de l'efficacité des mesures de prévention mises en œuvre ; ce ressenti pouvant être renforcé face à un public qui n'adopte pas toujours les gestes barrières adéquats...
- les règles de distanciation sociale préconisées peuvent rendre la communication plus difficile entre salariés et clients ;
- une partie du personnel est absente, rendant plus difficiles les régulations entre salariés ;
- les réunions, les lieux et temps de pause... ont été aménagés et perturbent le quotidien.

Ces situations appellent à renforcer et à adapter les mesures de prévention habituellement préconisées.

Actions de prévention à renforcer et adapter aux circonstances exceptionnelles

Les actions de prévention à mettre en œuvre reposent sur deux axes principaux : **la prévention des causes de violence et celle des risques de passage à l'acte violent**. Si ces mesures sont classiques en temps normal, elles sont d'autant plus importantes à mettre en œuvre dans ce contexte critique où les sources de tensions sont exacerbées.

Les indications ci-après visent à **intervenir en amont sur les causes des violences** et éviter autant que possible leur survenue. Les actions de prévention engagées portent principalement sur :

- **la définition explicite des engagements de l'entreprise envers ses clients** (rappel de la politique contractuelle, horaires, service rendu, délais d'attente, coûts financiers, procédures en cas de réclamation ou de désengagement commercial...) ; la crise sanitaire a pu modifier ces engagements, il importe de faire connaître les évolutions ;
- **le maintien d'une relation de service de qualité et son adaptation aux circonstances exceptionnelles en cours** (gestion des flux, mise à jour régulière des informations utiles aux clients et disponibles sur différents canaux de communication externes de l'entreprise, informations au plus tôt des modifications dans la disponibilité des services ou des retards de traitement, propositions de différentes alternatives pour le traitement des demandes...) ;
- **l'évolution des modes d'organisation et de fonctionnement de l'entreprise** (informations claires au personnel permettant d'apporter des réponses courtes et précises aux clients, rotation du personnel sur certains postes pour limiter les temps de contact avec la clientèle ...) ;
- **la diffusion de messages de sensibilisation aux clients/usagers** sur les exigences accrues des métiers des salariés liées aux nouvelles contraintes générées par la situation sanitaire, les incitant à faire preuve de patience, respect, compréhension...

Il convient également de s'attacher à **limiter les risques d'expression de la violence** à l'égard des salariés. Les actions tiennent à :

- **l'aménagement des espaces d'accueil du public** (organisation des files d'attente, signalétique claire et appropriée aux lieux, élargissement des espaces de circulation, propreté des lieux ...) ;
- **la protection des salariés, la sécurité des locaux et des espaces de travail et la dissuasion des actions de violence** (renforcement de la présence de personnel de sécurité, équipement des locaux de systèmes de vidéo ou de radio surveillance, dispositifs d'alarme et d'alerte ...) ;
- **la formation des salariés et de leur encadrement** (formation à l'accueil client, formation à la gestion des conflits : indices avant-coureurs, bienveillance de l'écoute, reconnaissance du vécu du client, utilisation de ses propres arguments...).