

COMMISSION NATIONALE SANTE SECURITE AU TRAVAIL DE LA POSTE

ETUDE D'IMPACT SUR LE PORT DU MASQUE

13 novembre 2020

I. L'OBJECTIF

L'objectif de cette étude, réalisée conjointement par la DRH Groupe et les DRH Branches, est d'identifier :

- Ce que le port du masque obligatoire a permis d'améliorer et les difficultés rencontrées
- Les bonnes pratiques qui permettent de faire respecter cette obligation et les actions d'amélioration à mettre en place

II. LA CONDUITE DE L'ETUDE

Plus de 4800 postiers ont participé à cette étude du 5 au 28 octobre 2020 en répondant à un questionnaire défini au niveau national.

Ils exercent 6 types de métiers pour lesquels le port du masque peut représenter une contrainte particulière :

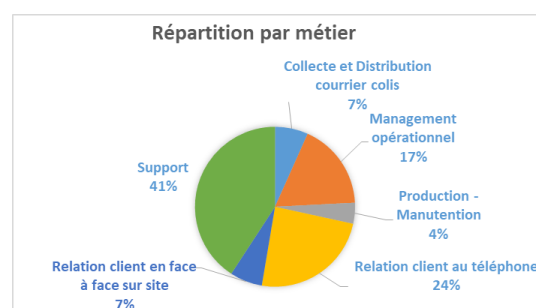
- Collecte et Distribution courrier colis
- Relation client en face à face sur site
- Relation client au téléphone
- Production – Manutention
- Management opérationnel
- Support

Parmi ces 4800 postiers :

- 520 postiers ont été sollicités dans le cadre d'un entretien individuel ce qui a permis de développer les échanges qualitatifs.
- 4378 postiers ont répondu au questionnaire par mail.

Plus de 200 personnes ont répondu pour chacun de ces métiers, ce qui a permis d'exploiter les résultats quantitatifs.

<i>Collecte et Distribution courrier colis</i>	<i>328</i>	<i>7%</i>
<i>Relation client en face à face sur site</i>	<i>321</i>	<i>7%</i>
<i>Relation client au téléphone</i>	<i>1187</i>	<i>24%</i>
<i>Production - Manutention</i>	<i>207</i>	<i>4%</i>
<i>Management opérationnel</i>	<i>857</i>	<i>17%</i>
<i>Support</i>	<i>1998</i>	<i>41%</i>
	4898	100%



Des entretiens qualitatifs ont également été réalisés auprès de 4 médecins du travail et 1 infirmier en santé au travail, représentant toutes les branches sur un périmètre de plus de 10 000 collaborateurs.

III. LES REpondants

- 63% sont des femmes.
- 30% ont une santé fragile ou partagent leur domicile avec une personne à la santé fragile (*il s'agit de fragilité ressentie : il n'a pas été demandé de se déclarer au vu des critères de vulnérabilité listés par décret*).
- 26% managent une équipe

IV. LE PORT DU MASQUE

- 74% des répondants portent le masque toute la journée.

Les activités dans lesquelles le masque est le plus souvent porté toute la journée sont :

- Relation client au téléphone 94%
- Relation client en face à face 82%
- Production – Manutention 81%

V. LE RESENTI DES POSTIERS

- 52% des postiers qui ont répondu vivent bien le port du masque chirurgical obligatoire

Les postiers qui vivent le moins bien le port du masque ont des activités en relation avec les clients :

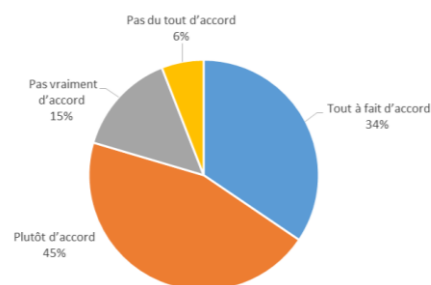
- au téléphone (65% pas bien du tout ou pas très bien)
- en face à face sur site (54% pas bien du tout ou pas très bien)

- 79% des postiers se sentent mieux protégés avec le masque

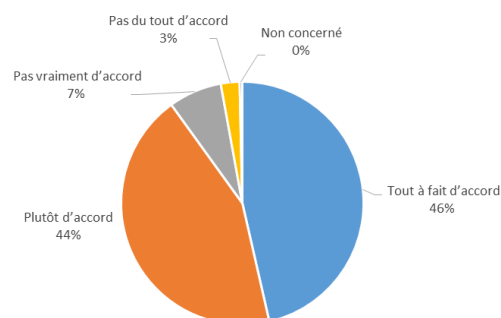
- 90% des postiers pensent qu'ils protègent mieux les autres en portant le masque



... je me sens mieux protégé



... je protège mieux les autres



- 69% pensent qu'ils doivent changer leur façon de communiquer.

C'est particulièrement marqué en relation client en face à face : 83%

- 75% expriment le fait qu'ils sont gênés pour respirer

Cette gêne est plus élevée pour les métiers en relation avec les clients (au téléphone : 86%, en face à face : 80%)

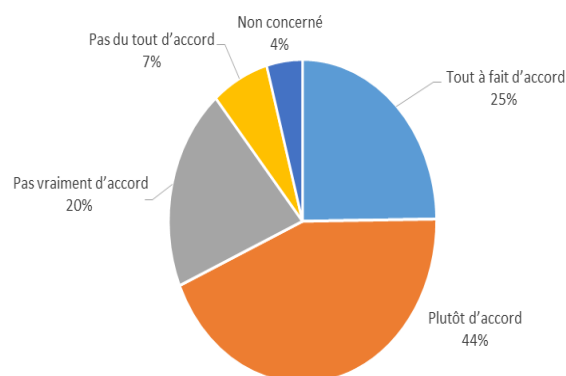
Explication médicale : une personne qui parle beaucoup en portant un masque réalise un effort de respiration plus important.

- 50% des postiers éprouvent des irritations en lien avec le port du masque.

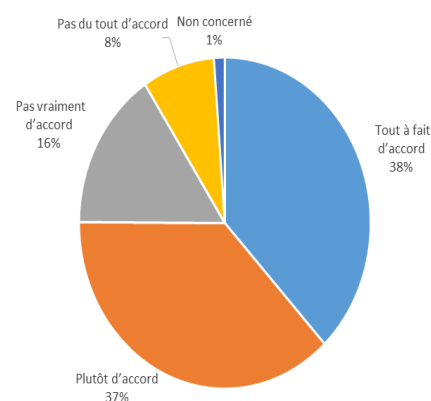
Cette gêne est plus marquante chez les postiers en relation avec les clients (au téléphone : 65%, en face à face : 62%)

Explication médicale : une personne qui parle beaucoup en portant un masque dégage de la vapeur d'eau. Si le masque n'est pas changé lorsqu'il est humide, cela peut générer des irritations.

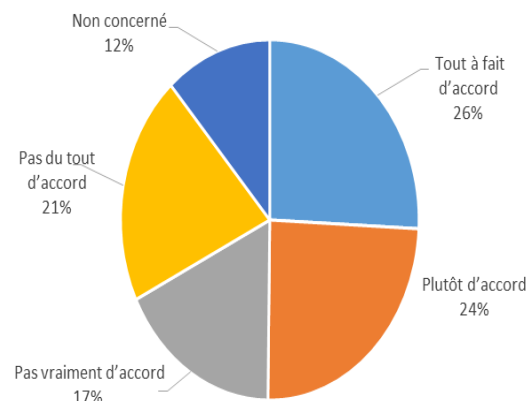
... je dois changer ma façon de communiquer



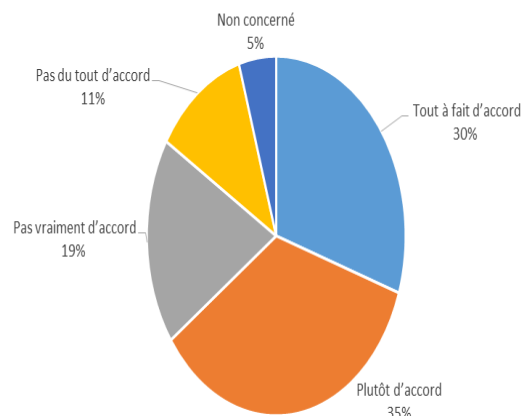
... je suis gêné pour respirer



... j'ai des irritations



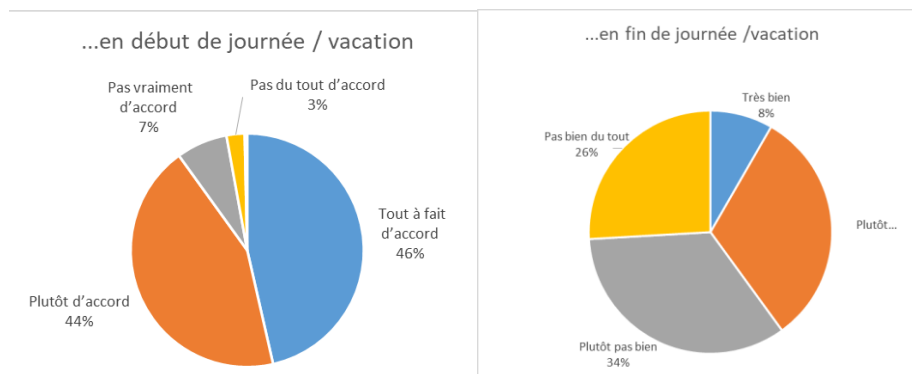
... j'ai trop chaud



- 65% déclarent avoir trop chaud avec le masque

Cette gêne est plus marquante en relation client au téléphone : 76%

- Le masque est beaucoup mieux supporté en début de journée ou de vacation qu'à la fin.



- Le port du masque obligatoire change peu les relations de travail

Depuis que le port du masque est obligatoire, les relations sont « comme avant » :

- Avec le manager (93%)
- Avec les collègues (86%)
- Avec les collaborateurs (89 %)

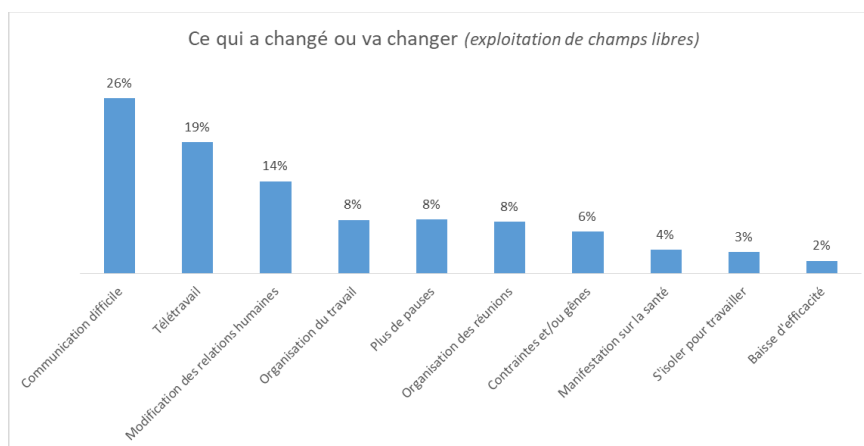
La relation avec les clients est modifiée pour 24% des répondants.

- 28% des répondants ont dû ou vont modifier leur façon de travailler depuis que le port du masque est obligatoire toute la journée.

Ce taux est de 40% chez les postiers en relation client en face à face.

Cette modification porte le plus souvent sur la façon de communiquer et les relations de travail.

Le télétravail est aussi apprécié parce qu'il permet de ne pas porter le masque.



L'analyse des commentaires des postiers et des professionnels de santé qui ont répondu dans le cadre de l'étude permet de préciser ces modifications :

➤ **Des modifications liées au port du masque**

- Le fait de devoir parler plus fort
- Pour les postiers en relation avec les clients, la compréhension du client est plus compliquée. En face à face c'est aussi plus difficile de vérifier l'identité d'un client masqué.
- Des postiers signalent aussi des difficultés pour ou avec les collègues malentendants.

A noter que depuis la réalisation de l'étude, les postiers ayant des collègues sourds ou malentendants ont été équipés de masques fenêtré pour mieux communiquer avec eux.

➤ **Des modifications liées aux mesures pour limiter les contacts et à la distance de protection**

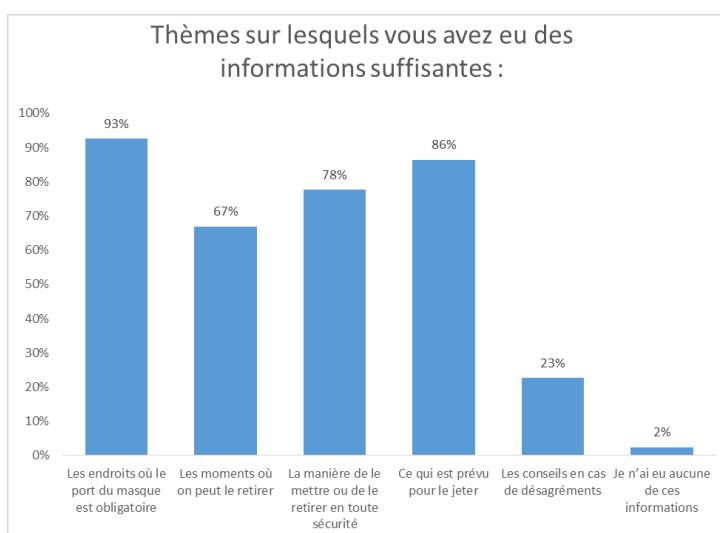
- Les postes de travail ont été répartis différemment dans l'espace de travail, les tables sont disposées pour maintenir la distance.
- Certaines personnes se déplacent moins sur leur site de travail ou dans d'autres sites (« je vais moins dans les services » « je regroupe mes impressions »)
- Des facteurs signalent s'abstenir de rentrer chez les clients
- Les postiers prennent moins de pause ensemble
- D'autres cherchent à s'isoler pour travailler sans leur masque.

➤ Un point de vigilance : certains répondants signalent qu'il y a moins de réunion, y compris réunions d'équipe.

- Les répondants qui portent des lunettes ont des réponses quasiment identiques à ceux qui n'en portent pas.

VI. LES INFORMATIONS RECUES PAR LES POSTIERS :

- 93% des postiers ont reçu des informations suffisantes sur les endroits où le port du masque est obligatoire.



Les médecins du travail sollicités pour cette étude signalent que les endroits où le port du masque est obligatoire ne sont pas toujours connus par les remplaçants de tournées facteurs.

Cette information doit être diffusée avec une attention particulière pour les nouveaux arrivants dans toutes les Branches, notamment pour les personnes appelées en renfort pendant la peak période.

- De nouvelles actions de pédagogie sont nécessaires concernant :
 - Ce qui est prévu pour le jeter
 - La manière de mettre le masque et de le retirer en toute sécurité
 - Les moments où on peut le retirer, et la façon de le faire pour se protéger et protéger les autres.
 - Les conseils en cas de désagrément

Ces informations sont décrites dans les supports qui ont été déployés : affiches, video, dossier CHSCT
 Les médecins du travail soulignent que de nombreuses actions de communication ont déjà eu lieu :

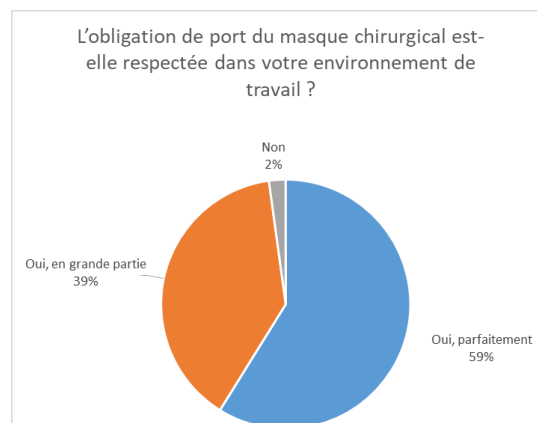
- Les briefs et les ETC sont les plus souvent cités
- Les informations sont aussi diffusées par le CHSCT
- Des actions de sensibilisation sont réalisées par Teams ou Yammer
- L'affichage a été renouvelé.

La communication qui fonctionne le mieux est celle qui est réalisée sur site, et relayée par la ligne managériale.

➤ Les actions de pédagogie doivent donc être mieux ciblées avec l'action particulière des Vigies COVID

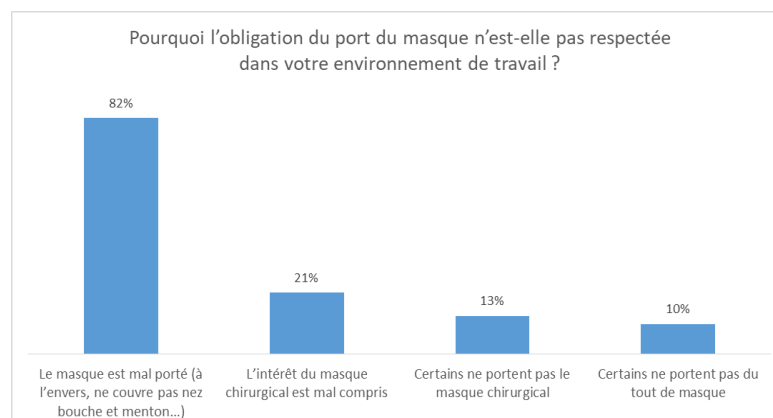
VII. LE RESPECT DE L'OBLIGATION :

- Seulement 59% déclarent que l'obligation du port du masque chirurgical est parfaitement respectée dans leur environnement de travail



Lorsque cette obligation n'est pas parfaitement respectée, 82% des personnes l'expliquent en indiquant que « le masque est mal porté (à l'envers, ne couvre pas nez, bouche, menton).

Ce point est confirmé par les médecins du travail et infirmier en santé au travail : « Quand le masque est mal porté, c'est presque toujours parce qu'il est sous le menton, sous le nez ».



Les médecins du travail et infirmier en santé au travail consultés signalent particulièrement des oublis en salle de repos alors que la distance de 1 mètre minimum n'est pas respectée.

- Seuls 71% des postiers déclarent changer le masque toutes les 4 heures et 67% lorsqu'il est humide.

Or, le changement de masque est indispensable pour une protection efficace.

Les raisons principales sont :

- Je n'y pense pas, citée par 65% des personnes
- Je n'arrive pas à évaluer que c'est le moment de le changer : 32%
- Je n'ai pas assez de masques : 8%

VIII. LES PRATIQUES ET LES ACTIONS A DEPLOYER

8% des postiers ont partagé les solutions trouvées ou des propositions pour faciliter le port du masque.

1. L'équipement des postiers

Les solutions identifiées par les postiers visent le plus souvent à éviter :

- les irritations, les maux de tête, la buée sur les lunettes
- le risque de souiller le masque lorsqu'on le retire temporairement ou lorsqu'on emporte plusieurs masques pour un déplacement

Ces solutions ont été analysées avec la médecine du travail car leur utilisation peut modifier l'efficacité du masque.

- **Certaines pratiques doivent être abandonnées** car elles peuvent modifier le niveau de protection du masque chirurgical :
 - Croiser les élastiques ;
 - Accrocher les élastiques aux oreillettes du casque téléphonique (le masque est déplacé dès que le casque bouge) ;
 - Ajouter un élément sous le masque, quel qu'il soit :
 - une compresse de gaze stérile entre la peau et le masque pour éviter les irritations ;
 - un masque en tissu sous le masque chirurgical ;
 - un mouchoir en papier plié sous le masque au niveau de la barrette métallique ;
 - une coque ou un embout en silicone.
- **La meilleure solution pour éviter la buée sur les lunettes est de bien pincer la barrette métallique et remonter le masque jusque sous les lunettes ;**
- **Plusieurs solutions ont déjà été trouvées pour transporter plusieurs masques neufs en préservant leur hygiène :**
 - Enveloppe
 - Petit sac plastique



- **Il existe des systèmes d'accroche entre les 2 élastiques derrière la tête, qui permettent :**

- d'éviter le frottement derrière les oreilles
- de mieux régler le masque pour éviter qu'il ne tombe.



Attention, tout système d'accroche supplémentaire doit :

- être manipulé avec des mains propres, sans toucher le tissu du masque
- être nettoyé à chaque changement de masque avec de l'eau et du savon ou un produit virucide

2. Le management

Les postiers insistent sur :

- L'exemplarité managériale dans le port du masque
- Le contrôle effectif du port du masque par les managers
- Certains se demandent si la pédagogie suffira pour obtenir le respect par tous du port du masque

3. L'organisation

Plusieurs propositions ont été relevées pour éviter les oublis de changement de masque :

- Le prévoir dans l'organisation de la journée de travail
- Le rappeler de vive voix dans l'espace de travail ;
- Mettre une alerte sur son portable.

Les micro-pauses permettent de retirer le masque quelques instants avec une extrême vigilance sur les conditions dans lesquelles cela se fait puisque les pauses sans le masque sont des situations à risque élevé de contamination.

4. La sensibilisation des postiers

Les postiers sollicités insistent sur :

- Le rappel des gestes barrières en briefs quotidiens,
- Les rappels sur la manipulation du masque et la façon de le porter notamment lors des déplacements sur le site,
- La communication sur les freins et a priori concernant le masque,
- Des actions de pédagogie et de communication auprès des jeunes
- Une vidéo avec schématisation des conséquences du non port ou mauvais port de masque,

IX. PLAN D'ACTION NATIONAL : PROPOSITION

- Développer l'action des Vigies COVID pour une pédagogie ciblée au plus près des situations de travail :
 - Reprise ciblée des informations existantes :
 - Les endroits où le port du masque est obligatoire
 - La remise des masques en lot ou en boîte pour faciliter le changement à chaque fois que nécessaire
 - La façon de porter le masque
 - La manière de mettre le masque et de le retirer en toute sécurité
 - Ce qui est prévu pour le jeter
 - Les consignes pour les pauses et la prise des repas
 - Les conseils en cas de désagrément
 - Reprise des nouveaux sujets relevés dans le cadre de l'étude :
 - Les conseils pour ne pas oublier de changer le masque
 - Les pratiques à écarter car elles nuisent à l'efficacité du masque
 - Mise en place d'une animation des Vigie COVID pour répondre à leurs questions et faciliter leur intervention
 - Développements de supports spécifiques pour leur action en complément des affiches déjà réalisées.

Cette action se déploie en complément de ce qui est déjà fait par les managers, les préventeurs et les services de santé au travail

- Une vigilance particulière pour les moments de pause et de restauration :
 - Affichage dans les salles de pause sur le port du masque et le nombre de personnes admises simultanément dans la salle,
 - Balisage de l'emplacement des chaises, tables et des poubelles à masques.
 - inciter à remettre le masque dès que la boisson ou le repas est consommé pour continuer à parler ;
- Un accueil sécurité systématique de tout nouvel arrivant sur site comportant :
 - Sensibilisation sur le risque de contamination et la gravité possible de la maladie
 - Présentation de toutes les mesures barrières
 - Présentation des consignes et conseils sur le port du masque
- Une intervention managériale renouvelée
- Le référencement national de systèmes d'accroche entre les 2 élastiques derrière la tête qui permettent :
 - d'éviter le frottement derrière les oreilles
 - de mieux régler le masque pour éviter qu'il ne tombe.

Des consignes d'utilisation de ces systèmes seront établies avec la médecine du travail

- Le développement de supports de communication nationaux
 - nouveau kit d'affiches diffusé début novembre sur les gestes barrières et notamment la façon de mettre son masque
 - nouvelle affiche à venir sur le changement de masque
 - nouvelle affiche pour les salles de pause reprenant l'ensemble des mesures barrières
 - nouvelle campagne début 2021
- Actualiser les supports pédagogiques sur les sites intranet Groupe et Branches