

Actualités [Covid-19]

PORTER UN MASQUE ALTERNATIF AU TRAVAIL: COMPRENDRE POUR EN FAVORISER L'ACCEPTATION

Dans le contexte de la crise sanitaire, une des mesures de prévention de la transmission du virus Sars_cov-2 est le port du masque alternatif. Cependant, il n'est pas toujours aisé de faire adhérer les personnels des entreprises à cette mesure. Cet article vise à mieux comprendre le processus d'acceptation du port des masques, afin de faciliter leur adoption et utilisation en sécurité.

WEARING AN ALTERNATIVE MASK AT WORK: RAISING AWARENESS IN ORDER TO PROMOTE ITS ADOPTION – *Within the context of the health crisis, one of the measures for preventing the transmission of the virus is wearing an alternative mask. However, it is not always easy to convince personnel to adopt this measure. This article aims to better understand the process of accepting the wearing of masks, in order to facilitate their adoption and safe use.*

LIÉN
WIOLAND,
MIREILLE
LAPOIRE-
CHASSET,
INRS,
département
Homme au
travail

SANDRINE
CHAZELET,
INRS,
département
Ingénierie
des procédés

Pour prévenir la transmission du coronavirus, les premières mesures à appliquer sont des mesures de protection collective: organiser le travail pour permettre de respecter en particulier les gestes barrières et les règles de distanciation physique. Quand l'activité rend cet exercice difficile, le port du masque est alors recommandé voire rendu obligatoire, surtout en milieu clos¹. Cependant, force est de constater que les recommandations liées au port du masque ne sont pas systématiquement appliquées. Et quand elles le sont, il subsiste toujours des risques associés à leur mauvais usage, ce qui est tout aussi problématique que l'absence de port de masque. Ainsi, face à la crise sanitaire, l'un des enjeux majeurs est de permettre aux travailleurs de s'approprier et de porter correctement et en toute sécurité cet équipement. Pour y parvenir, il serait possible d'imposer son utilisation et d'user d'arguments d'autorité. Cependant, cette stratégie restera toujours moins efficace qu'une décision personnelle et une motivation à le porter. Cet article identifie les déterminants de l'acceptation du port des masques dans le contexte spécifique de la crise sanitaire pour mieux comprendre ce qui se joue

et affecte leur usage. L'idée est d'apporter des éléments favorisant leur acceptation. Celle-ci est fondée sur le principe de la communication entre les membres du personnel des entreprises, quel que soit leur statut. Cette analyse ne concerne pas les usages habituels des équipements de protection individuelle par les salariés exposés à des risques chimiques et biologiques autres que le virus Sars-CoV2, responsable de la pandémie Covid-19.

Porter un masque alternatif nécessite de percevoir et se représenter les risques

La perception et la représentation des risques dépendent en partie des connaissances du salarié et de la perceptibilité des expositions au risque et de leurs effets. Or, depuis le début de la crise, des messages contradictoires ont été émis. Sur les masques alternatifs, les propos ont été parfois confus. Ce contexte a pu rendre complexe la compréhension de ce qui se joue en termes de risques et donc, de l'intérêt d'appliquer les recommandations de prévention. Le fait que les conséquences de l'exposition à ce virus soient différées – le temps d'incubation est de plusieurs jours, voire de plusieurs semaines – et que la source de risque soit invisible et impercep-



ENCADRÉ 1

LES MASQUES ALTERNATIFS

Dans la lutte contre la pandémie Covid-19, deux types de masques peuvent être utilisés par des professionnels, en dehors des professionnels de santé exposés à des risques biologiques spécifiques :

- la catégorie 1, dont l'usage est adapté aux professionnels, en contact fréquent et rapproché avec le public et dans les situations où la distance de sécurité d'un mètre ne peut pas être respectée (y compris dans les transports en commun) ;
- la catégorie 2, dont l'usage est adapté en milieu de travail aux personnes en contact bref et occasionnel, non évitable, avec d'autres personnes telles que des collègues par exemple. Pour être efficace, ce type de masque doit être porté par toutes les personnes en présence.

La notice des masques alternatifs doit spécifier leurs conditions d'usage et de lavage (et nombre de lavages maximal). Elle doit également faire apparaître un libellé indiquant l'inscription sur la liste des masques testés ou Masque barrière AFNOR SPEC S76-001 suivi du numéro de la catégorie, 1 ou 2. Celui-ci garantit que l'efficacité de filtration du matériau filtrant constituant ces masques est respectivement supérieure à 70% et 90% pour les catégories 1 et 2 vis-à-vis de particules de 3 µm.

En savoir plus: *Masques et prévention de la transmission de la Covid-19.* INRS, ED 6392. Accessible sur : www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206392.

tible peut rendre plus difficile encore l'élaboration de solutions adaptées, pour des entreprises non habituellement confrontées aux risques biologiques ou chimiques. Pour un salarié, cette difficulté est amplifiée par le fait que, dans le cadre du travail, le risque de contamination peut provenir aussi bien de collègues, d'entreprises partenaires, d'usagers que de clients; et que le salarié lui-même peut être vecteur du virus, le transmettre chez lui ou de chez lui. Pour autant, dans chaque profession, il existe des représentations collectives de ce qui est difficile dans le métier et les moyens d'y faire face. Chaque individu véhicule également des représentations plus personnelles et élabore des solutions qui lui sont propres. La crise sanitaire a révélé à quel point, face aux aléas, les salariés pouvaient se montrer engagés et créatifs. Cependant, peu ont eu l'occasion d'en discuter, alors que l'on sait que, quand il est possible d'échanger entre pairs, des représentations plus claires des problèmes et des moyens de faire face peuvent s'élaborer. Cela est particulièrement essentiel pour les professionnels contraints pour la première fois au port de masque alternatif. Ainsi, il est pertinent et d'actualité d'engager ces échanges.

Porter un masque alternatif implique de l'accepter

Le processus d'acceptation s'inscrit dans un continuum progressif et complexe. À partir des modèles les plus connus [1-3] qui expliquent ce processus, une synthèse opérationnelle, déjà mise à l'épreuve pour d'autres dispositifs, est présentée [4].

La dimension d'utilité et d'utilisabilité

«L'utilité perçue» d'un objet est le degré selon lequel son utilisateur pense qu'il atteindra l'objectif visé avec cet objet. Cette dimension est primordiale; un objet tel que le masque alternatif, s'il est perçu comme inutile, ne peut pas être accepté même s'il est utilisable. Au début de la crise sanitaire, le contexte médiatique véhiculant des messages contradictoires a semé le doute sur l'utilité des masques alternatifs. Depuis, son efficacité face au risque de propagation est de plus en plus attestée et peut faire l'objet d'échanges structurés et scientifiquement documentés entre opérateurs pour faciliter son acceptation.

L'utilité est toujours à mettre en perspective avec la notion «d'utilisabilité perçue», qui traduit la perception qu'a une personne de l'effort requis pour mettre en place et utiliser le masque de façon adaptée. En d'autres termes, si le masque est complexe à mettre en place, inadapté aux caractéristiques du salarié et notamment à sa morphologie, s'il conduit à des sensations de gêne, d'inconfort ou encore contraint l'utilisateur à souvent le réajuster par exemple, son acceptation peut être remise en cause, même s'il est utile. Ceci est d'autant plus probable qu'il doit être porté pendant de longues périodes ou utilisé dans des conditions environnementales contraignantes. Dans les secteurs dans lesquels le personnel est amené à porter des masques alternatifs, un obstacle supplémentaire concerne la difficulté à communiquer, le sentiment d'être inaudible et d'être privé des moyens de communication faciale. Pour y faire face, des moyens de communication alternatifs sont imaginés et les premières observations montrent que dans ce domaine, les salariés sont créatifs: parler avec les yeux, les mains, créer de nouveaux gestes... Pour favoriser l'acceptation du point de vue de la facilité d'utilisation, une première solution peut consister à permettre à chaque salarié de tester plusieurs modèles de masques alternatifs et d'adopter celui qui est le plus approprié à son besoin de confort (respirabilité, compatibilité avec des lunettes, odeur...). Ensuite, des mesures organisationnelles peuvent être mises en place, telles que l'aménagement de moments de pause, à l'occasion desquels le masque alternatif peut être retiré dans un lieu approprié, dans le respect des gestes barrières et des précautions à prendre lors

de sa manipulation (comme la mise à disposition des équipements pour un lavage des mains dans des conditions appropriées; Cf. Encadré 2).

La dimension organisationnelle

Cette dimension fait référence au degré selon lequel un salarié croit, constate et perçoit qu'une infrastructure organisationnelle existe pour soutenir l'utilisation du système et en l'occurrence ici, les masques alternatifs. En d'autres termes il est question de l'engagement organisationnel de l'entreprise envers la sécurité des salariés. Même dans des secteurs où le port du masque est relativement inscrit dans la culture professionnelle, une politique d'hygiène centrée sur le port des masques peu développée, voire absente, conduit à un manque d'adhésion des salariés à ces précautions. Ceci suggère que pour tous les secteurs professionnels, il est indispensable de mettre en œuvre un programme de sensibilisation, de tests des masques, de formation et de suivi des personnels. Ceci leur permet d'utiliser leur matériel en sachant à quoi il sert, comment l'ajuster et le porter, comment en tirer la protection maximale et en prendre soin. En parallèle, les amener à discuter à chacune de ces étapes peut faire émerger des solutions organisationnelles, partagées par tous, et qui pourraient garantir les meilleures conditions d'utilisation des masques en situation de travail.

La dimension des affects

L'acceptation du port des masques alternatifs s'envisage également sous l'angle des affects (réactions émotionnelles des utilisateurs) qui intègre aussi les notions de dégoût, de peur, de colère, de tristesse, mais aussi de plaisir et d'attrait pour rejoindre la notion de satisfaction. Les aspects esthétiques (couleur, forme), au moment du choix du masque alternatif, bien que n'ayant aucun rapport avec la sécurité, contribuent à une meilleure acceptation.

La dimension de l'influence sociale

L'intention d'adopter un comportement est influencée par la perception qu'a un individu de l'importance que les autres accordent à l'utilisation qu'il devrait faire du système. Par « les autres », il est fait référence aux normes subjectives présentes dans l'environnement de travail tout comme la pression sociale des personnes importantes pour le salarié, qu'elles soient de la direction, de l'encadrement, ou d'autres membres de l'équipe de travail. Ces personnes, selon leurs attitudes ou commentaires, peuvent infléchir l'intention d'adopter le port du masque alternatif dans un sens ou dans l'autre. Il peut suffire d'un commentaire négatif, voire déplacé, pour faire



© Gael Kerbaol/INRS/2020

basculer l'intention de porter un masque alternatif vers un abandon. L'inverse est également vrai: il a été montré que le soutien des collègues à l'utilisation d'équipement-s de protection était efficace. Ainsi, organiser des échanges, pour que les opérateurs élaborent collectivement une représentation commune de la norme sociale du port du masque dans leur collectif et leur entreprise permet de favoriser son acceptation.

Le port d'un masque alternatif (par exemple en tissu) nécessite une réflexion en amont.

La dimension de l'identité professionnelle

Le travail est considéré par plus de la moitié des actifs comme l'un des éléments qui leur permet

ENCADRÉ 2

LES BONNES PRATIQUES DU PORT DU MASQUE

Afin de garantir un fonctionnement optimal du masque, il est indispensable de se conformer aux instructions de la notice. Avant chaque utilisation, il est important de contrôler visuellement l'intégrité du masque. Lors de la pose du masque, il est nécessaire d'ajuster au mieux le masque sur le nez, sous la bouche (le bas du masque doit être abaissé sous le menton) et de serrer le cas échéant la barrette nasale. Un masque alternatif ne doit pas être modifié

par son utilisateur au risque de perdre ses propriétés protectrices. Dans tous les cas, le port de masque ne permet pas de déroger aux règles de distanciation physique et aux gestes barrières. Des règles d'hygiène strictes doivent être appliquées pour la pose, pendant le port et au retrait du masque.

En savoir plus:
INRS, ref. ED 6392:
www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206392.
Voir aussi dans le même numéro, pp. 8-11.



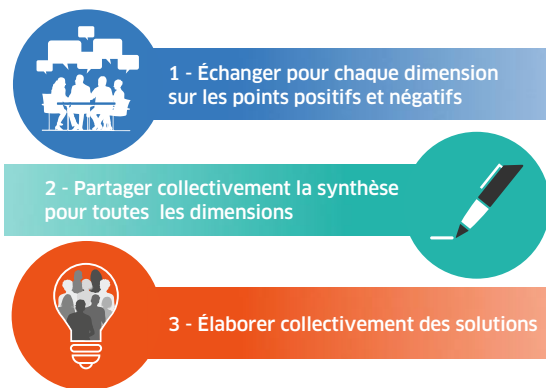
DIMENSIONS	OBJECTIFS	EXEMPLES DE QUESTIONS
Perception et représentation	Parler de son activité en temps de crise sanitaire pour élaborer des représentations plus claires des problèmes et des moyens pour y faire face.	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les situations de travail risquées depuis la crise ? • Est-ce que ce sont les mêmes pour tous ? • Quelles initiatives ont été élaborées pour y faire face ? • Est-ce que ces solutions peuvent bénéficier à d'autres ? • Y a-t-il une organisation collective à mettre en place pour gagner en sécurité ?
Dimension organisationnelle	Instaurer des échanges sur le programme de sensibilisation au port du masque et de suivi des personnels.	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les situations pour lesquelles il faut éviter d'enlever son masque ? • Quels sont les espaces où les masques sont obligatoires et ceux qui n'exigent pas le port de masques ? • Est-ce que cela convient ou faudrait-il faire des aménagements pour être en sécurité ? • Comment gérer son masque au moment des pauses ? (Cf. encadré 2) • Où ôter son masque après utilisation ? Où le jeter ? • Les pauses peuvent-elles se faire dans des conditions sanitaires appropriées ? • Est-ce que les éléments de sensibilisation sont suffisants ? • Est-ce que des documents ou informations supplémentaires sont nécessaires ?
Dimension utilité	Échanger et partager les connaissances avec chacun sur l'efficacité des masques alternatifs face au risque de propagation.	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est selon vous un masque alternatif ? Quelle est sa fonction ? (Cf. Encadré 1). • À quelles conditions pensez-vous que les masques alternatifs sont efficaces ? (Cf. Encadré 2).
Dimension utilisabilité	Discuter avec chacun autour de l'utilisabilité et trouver des solutions appropriées en s'appuyant sur les expériences des collègues.	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les avantages et les inconvénients des différents masques testés ? • Sont-ils gênants à porter ? • Est-ce que les inconvénients sont supportables ? • Est-ce que vous pouvez respirer facilement avec ? • Arrivez-vous à travailler avec et pendant combien de temps ? • Arrivez-vous à communiquer avec ? • Est-ce que vous avez essayé de développer avec vos interlocuteurs des nouveaux codes pour pouvoir échanger ? Et est-ce efficace ?
Dimension affects	Discuter sur les aspects de satisfaction et de rejet.	<ul style="list-style-type: none"> • Les masques sont-ils satisfaisants ? • Sont-ils par ailleurs agréables à porter ? • Est-ce qu'il faudrait changer de modèle de masque ? (Attention: il ne faut pas modifier, ni personnaliser les masques, Cf. encadré 2).
Dimension Influence sociale	Élaborer collectivement une représentation commune de la norme sociale du port du masque.	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce qu'il y a des remarques négatives ou positives sur le fait de porter le masque ? • Est-ce que ces remarques ont une influence sur la difficulté perçue à porter le masque ? Ou au contraire cela encourage-t-il à le porter ? • Existe-t-il des solutions pour faire accepter à son environnement le port du masque ? • Auriez-vous besoin d'une forme d'appui de la part de l'encadrement ou un support de communication pour soutenir votre initiative ? (consultez le site INRS pour voir les offres, exemple: affiche INRS « Masque en tissu: adoptons les bons gestes », A848: http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=A%20848).
Dimension identité professionnelle	Discuter autour de l'identité professionnelle, pour bien comprendre les conséquences pour le métier et finir d'élaborer des moyens de faire face ensemble	<ul style="list-style-type: none"> • En quoi le port du masque a-t-il impacté négativement le métier ? (difficulté à s'exprimer, difficulté à entendre, jugements négatifs perçus...) • En quoi a-t-il révélé certaines forces du métier ? (attention portée aux autres, l'attention portée à l'activité, l'attention portée à soi, créativité pour contourner les contraintes matérielles du masque et pour faire face à l'adversité...)

↑ TABLEAU 1: Exemples de questions pour aider à faire le point avec les salariés et instaurer un dialogue (étape 1 de la démarche).

de se définir le mieux. Explorer cette catégorie permet d'appréhender les répercussions du port de masque sur la construction et la reconnaissance identitaires du salarié. Dans certaines professions, l'utilisation du masque fait partie intégrante de l'identité, voire constitue un signe de reconnaissance (par exemple pour le secteur médical). Pour d'autres, il n'a pas cette fonction et peut venir perturber l'identité et l'image que le salarié a de lui-même et qu'il renvoie vers les autres. Actuellement, toutes les professions peuvent être concernées par le port du masque alternatif. De fait, il perd de sa spécificité professionnelle, et l'intégrer à son identité relève de processus qui peuvent être longs et complexes. En général, les salariés tentent de conformer leurs discours et leurs comportements, aux représentations et aux identités qui caractérisent leur métier. Si porter un masque alternatif n'est pas cohérent avec ce que le salarié s'est construit comme identité professionnelle et celle qu'il veut renvoyer aux autres, alors des tensions peuvent émerger. Néanmoins, il a été observé que l'identité professionnelle pouvait être bousculée, discutée pour évoluer vers un nouveau référentiel partagé dans lequel le masque alternatif pouvait trouver sa place. Par exemple, s'agissant des pompiers, les difficultés initiales posées par le port du masque respiratoire ont été dépassées pour faire partie intégrante de leur identité professionnelle. Si le masque alternatif constitue une barrière, c'est aussi un moyen de manifester son attention aux autres, à leur santé et à leur sécurité ce qui peut favoriser une évolution de l'identité professionnelle et son acceptation.

Conclusion

L'acceptation du port d'un masque alternatif est déterminée par plusieurs dimensions de nature différente et toutes incontournables. Ces dimensions interagissent de façon dynamique, complexe et différente selon le secteur d'activité. Accepter de porter un masque de façon pérenne résulte d'un compromis et d'un équilibre entre les avis positifs ou négatifs pour chacune de ces dimensions. Dans ce contexte spécifique de crise sanitaire, accompagner le déploiement des



← FIGURE 1
Démarche pour instaurer des échanges pour favoriser l'acceptation du port des masques

masques en entreprise et favoriser leur acceptation peut prendre la forme d'un dialogue autour de ces dimensions entre les membres du personnel de l'entreprise. Selon la dimension concernée, ce dialogue peut prendre la forme d'un partage d'analyses des différentes situations d'exposition, des tests de différents masques, des manières dont chacun fait face aux aléas et élabore des solutions, de construction collective d'une nouvelle norme sociale au sein des collectifs de travail ou encore d'évolution de l'identité professionnelle. Cette approche plurielle de l'acceptation est également appropriée pour d'autres équipements de protection mais aussi pour des systèmes ou technologies utilisés en entreprises. La figure 1 présente un exemple de démarche pour instaurer des échanges; le tableau 1 propose une liste non exhaustive de questions pour l'étape 1 de la démarche. Ces échanges peuvent être animés par un volontaire de l'entreprise et se dérouler de façon individuelle ou collective avec les personnels. Leur objectif est de favoriser l'acceptation du port des masques alternatifs. Enfin, pour aider à la discussion, il peut être utile de se référer au site de l'INRS :

- FAQ masques: <http://www.inrs.fr/risques/biologiques/faq-masque-protection-respiratoire.html>
- FAQ Covid-19 et entreprises: <http://www.inrs.fr/actualites/COVID-19-et-entreprises.html> ●

1. Pour une mise à jour actualisée des droits et devoirs en matière de port des masques, se reporter au site Web de la DGT: https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/home_FAQ_masques_VF.pdf

BIBLIOGRAPHIE

[1] DAVIS F.D. - Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 1989, pp. 319-340.

[2] VENKATESH V., MORRIS M.G., DAVIS G.B., DAVIS F.D. - User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 2003, pp. 425-478.

[3] KOUABENAN D.R. - La psychologie du risque. Ed. De Boeck, 2015, 206 p.

[4] WIOLAND L., DEBAY L., ATAIN KOUADIO J.J. - Processus d'acceptabilité et d'acceptation des exosquelettes: évaluation par questionnaire. *Références en Santé au Travail*, 2019, TF 274, pp. 49-76.