

Le business de la santé au travail

Devenue un enjeu pour les entreprises, la santé au travail constitue désormais un marché concurrentiel, où acteurs institutionnels et privés proposent des services parfois très éloignés d'une véritable prévention des risques. Une dérive dangereuse.

Début septembre 2010, la société d'investissement Dzeta Conseil a fait l'acquisition du cabinet de conseil Stimulus, spécialisé dans la prévention du stress en entreprise. « *C'est une société particulièrement intéressante* », qui fait des bénéfices et qui est située sur un « *marché extrêmement porteur, celui des risques psychosociaux en entreprise* », a déclaré à l'AFP le président de Dzeta Conseil. La santé au travail est-elle devenue une marchandise comme les autres ?

Longtemps, sa prise en charge a été dévolue à un triptyque : médecin du travail ; comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) ; employeur. « *Dans les années 1990, les acteurs institutionnels se sont multipliés dans le domaine, créant un appel d'air, et, à présent, ce sont les acteurs privés qui s'invitent : la santé au travail est devenue une préoccupation pour les entreprises et un enjeu commercial pour de multiples prestataires de services* », précise Jack

protéger la santé et la sécurité de ses salariés, et ces mesures doivent être effectives. A défaut, il s'expose à des procédures pour faute inexcusable de la part des salariés victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles. Car les risques professionnels se judiciaient. France Télécom doit ainsi s'expliquer aujourd'hui devant le procureur de la République suite à une plainte pour « *mise en danger d'autrui et harcèlement moral du fait de méthodes de gestion de nature à porter atteinte à la santé des travailleurs* ». L'absence de prévention des risques dits « psychosociaux » peut donc coûter cher.

A qui se fier ?

Un boulevard pour des consultants en tous genres, comme le constate le ministère du Travail. « *Depuis la publication du classement des entreprises en fonction de leur politique de prévention du stress – en listes verte, orange et rouge –, les employeurs sont de plus en plus nombreux à nous contacter. Les entreprises se tournent vers les cabinets extérieurs, mais ne savent pas à qui se fier* », raconte Hervé Lanouzière, conseiller technique à la direction générale du Travail. Pour Jack Bernon, il ne s'agit pas d'une dépossession des services de santé au travail : « *Le triptyque s'est usé, il n'a pas pu prévenir l'apparition de certains risques.* » Surtout, estime Henri Forest, en charge des conditions de travail à la CFDT, « *les services de santé au travail peuvent participer aux constats à partir de diagnostics individuels, mais ils ne sont pas bien placés pour démêler la complexité des organisations du travail actuelles, ni pour faire des propositions correctrices* ». D'autres compétences, externes à l'entreprise, seraient nécessaires. « *A la condition que leur démarche s'inscrive dans le respect d'un réel dialogue social* », ajoute Henri Forest.

« Je ne devais pas mentionner cette source de stress, car les clients ne souhaitent pas modifier leur organisation. »



Bernon, responsable du département santé et travail de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact).

Une évolution liée notamment au renforcement des obligations en matière de santé au travail. Chaque entreprise doit désormais réaliser une évaluation a priori des risques professionnels, dont les résultats sont consignés dans un document unique. L'employeur est également tenu à une « obligation de sécurité de résultat » : il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour

Mais comment garantir une telle démarche quand consultants, assureurs, organismes de formation rivalisent de propositions commerciales pour prendre quelques parts sur ce marché porteur ? Du côté des cabinets de consultants, certains sont agréés comme experts CHSCT par les ministères du Travail et de l'Agriculture. Ils interviennent pour des motifs précis et dans un cadre légal, répondent à un cahier des charges rédigé par les partenaires sociaux, suivent un protocole et sont contrôlés dans leurs expertises. Problème : ces cabinets diversifient aujourd'hui leur offre. Et, là, l'agrément n'est plus toujours de mise.

Offre d'« autopsies psychiques »

« L'expertise auprès des CHSCT se place a priori sur le terrain de la prévention primaire, mais nous avons des demandes en préventions secondaire et tertiaire, explique François Cochet, du cabinet Secafi, agréé CHSCT. Après un suicide, par exemple, les élus et les collègues ont besoin d'aide. Faut-il faire appel à des cabinets différents, à des équipes différentes ? Nous y réfléchissons actuellement. » D'autres cabinets ont déjà tranché. Technologia fournit ainsi, outre l'expertise CHSCT, des « autopsies psychiques » suite aux suicides ou des formations pour « gérer une situation de crise suite à un accident du travail, un décès, un suicide d'un salarié au travail ». Ce manque d'encadrement du dispositif de prévention permet à des cabinets non agréés de proposer leurs services.

La plupart se sont rués sur le créneau de la gestion du stress. Stimulus, évoqué plus haut, ou l'Institut français d'action sur le stress (Ifas), dirigé par le psychiatre Eric Albert, offrent aux grandes entreprises du coaching et du soutien psychologique. Et les psychologues cliniciens de Psya répondent au téléphone 24 heures sur 24. Selon l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS), « cette forme d'aide à distance permet éventuellement d'identifier des personnes en souffrance, si elles se manifestent, mais ne constitue pas une réelle prise en charge psychologique ». Tandis que les formations visent en général à apprendre aux salariés à « gérer » leur stress, pas à en éliminer les causes.

Parfois, la démarche de prévention est même découragée. « Quand un

cabinet de consultants m'a appelé, disant qu'il voulait faire de la prévention, j'ai cru à ses sirènes et j'ai intégré l'équipe », témoigne un médecin du travail. Celui-ci a rapidement déchanté : « J'intervenais par exemple dans des entreprises où les salariés étaient stressés parce qu'ils enchaînaient les missions et ne savaient plus qui étaient leurs supérieurs. Mais je ne devais pas mentionner cette source de stress, car les clients ne souhaitaient pas modifier leur organisation, et parce que le cabinet ne proposait pas de prestation adéquate. En réalité, il ne s'agissait pas de donner aux salariés >>>

Stand sur un salon dédié à la prévention en entreprise. De plus en plus d'intervenants en santé au travail proposent des solutions individuelles de gestion du stress, sans qu'il soit question d'en éliminer les causes.



© PRÉVENTICA/MAXIME DUFOUR

Prévention

>>> tous les éléments pour préserver leur santé : je n'étais plus médecin du travail. La logique était purement commerciale. »

« Chacun son rôle », juge de son côté Anne-Sophie Godon, directrice de la prévention santé du groupe

« Le paysage de la certification en santé et sécurité au travail est complexe, peu lisible et n'apporte pas de véritable garantie. »



de prévoyance Malakoff Médéric. Ce groupe propose à ses clients un « outil de diagnostic et de pilotage de la santé dans l'entreprise », une soixantaine de questions sur « les cinq déterminants de la santé au travail » : conditions de travail, hygiène de vie (sommeil, alimentation, tabac, etc.), état de santé, environnement personnel et isolement social. « Nous ne souhaitons pas intervenir sur l'organisation du travail ni sur le management chez nos clients, ce n'est pas notre métier, indique Anne-Sophie Godon. Nous pouvons les aider à identifier leurs enjeux de prévention, mais, ensuite, d'autres acteurs doivent prendre le relais. » L'assureur complémentaire met d'ailleurs les entreprises en relation avec des cabinets de conseil.

Ce sont donc davantage des mesures d'hygiène individuelle ou d'accompagnement personnel que proposent les divers intervenants. Des services qui rapportent, néanmoins. « Ce n'est pas un problème quand la prestation est vendue comme commerciale, mais ça le devient quand elle est

présentée comme relevant de la santé au travail », note Gabriel Paillereau, ancien délégué général du Centre interservices de santé et de médecine du travail en entreprise (Cisme), organisation patronale des services interentreprises de médecine du travail (voir également son interview ci-contre). « Le risque est grand que les employeurs, pour répondre à leurs obligations, recourent à ces prestations commerciales et s'estiment dispensés de s'intéresser à la santé des salariés, à la prévention des risques, à leur organisation et leur management », s'inquiète-t-il.

Charte facultative

Le ministère du Travail a pris conscience de la dérive. Il a réuni en juin 70 consultants pour discuter d'une « charte méthodologique et déontologique » en matière de risques psychosociaux. « Nous avons reçu des psychologues, des cliniciens, des sociologues, des artistes... et nous avons constaté qu'il fallait qu'ils suivent des règles communes : utiliser des questionnaires éprouvés et des méthodes en accord avec l'INRS ou l'Anact, associer les partenaires sociaux, décrit Hervé Lanouzière, chargé du projet. Il faut aussi qu'ils abordent les bons facteurs de risque. Nous défendons l'idée que les risques psychosociaux constituent des risques professionnels et qu'il appartient à l'employeur d'agir sur ce qui est de sa responsabilité, c'est-à-dire son organisation du travail. » Il s'agit de réguler le marché. Limite de l'exercice : l'adhésion à la charte sera volontaire, aucune vérification ni sanction ne sont prévues.

C'est également à la régulation qu'a appelé le Conseil économique, social et environnemental, dont le Premier ministre a sollicité l'avis sur la certification des entreprises en santé au travail. « De nombreux organismes certificateurs se sont emparés de cette démarche et proposent aux entreprises une certification de leurs systèmes de sécurité et santé au travail », constate le rapporteur, Christian Dellacherie. Or la certification de la qualité des mesures prises par les entreprises en matière de santé au travail pose un problème déontologique. Car aujourd'hui, considère le rapporteur, « face à une multiplicité de référentiels et en l'absence de régulation et d'évaluation, le paysage de la certification en santé et sécurité au travail est complexe, peu lisible et n'apporte pas de véritable garantie quant à la qualité du système de management dans le domaine de la santé au travail ». ■

ELSA FAYNER

Services de santé au travail et mélange des genres

Les services de santé au travail, associations loi 1901, se doivent de poursuivre un but non lucratif. Aujourd'hui, ce n'est plus toujours le cas. « Certains services se sont constitués de véritables trésors de guerre, constate un médecin-inspecteur du travail qui souhaite rester anonyme. Ils économisent sur les cotisations des employeurs et gèrent les équipes comme dans des entreprises qui doivent faire du profit, avec primes, reporting, évaluation, et "clients" à satisfaire. Surtout, ils proposent des prestations plus lucratives, des formations par exemple, avec publicité, soldes et ristournes. C'est contraire à leur mission : un service de santé au travail a pour but exclusif la santé des salariés et, pour cela, il doit fournir l'ensemble des prestations nécessaires, à tous. »

Autre source de problèmes : la pluridisciplinarité telle qu'elle est parfois pratiquée. « La loi permet à des intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP) de se présenter comme consultants pour proposer leurs services au médecin du travail, explique Jack Bernon, responsable du département santé et travail de l'Anact, l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail. Or il arrive que des IPRP soient envoyés dans les entreprises pour des actions de sensibilisation gratuites, sur le maniement des charges par exemple, et qu'ils profitent de leur présence pour proposer une formation payante "gestes et postures" à cette population captive. » Mélange des genres. Et gros profits.

« Certains font de la santé au travail un commerce »

Gabriel Paillereau, ex-délégué général du Cisme¹, organisation patronale des services de santé au travail, craint que le développement d'activités de services aux entreprises ne détourne la médecine du travail de ses missions de santé publique.



© D. R.

Gabriel Paillereau.

Etes-vous inquiet de la direction prise par la santé au travail ?

Gabriel Paillereau : Au printemps 2007, alors que j'étais délégué général du Cisme, j'avais envoyé au nouveau président de la République un courrier, approuvé à l'unanimité par nos adhérents, dans lequel nous mettions en garde

contre deux risques qui guettaient la santé au travail : l'étatisation et la marchandisation. Nous ne voulions ni de l'une ni de l'autre.

Pourquoi parler de « marchandisation » ?

G. P. : C'est en discutant régulièrement avec nos adhérents que j'ai senti monter la volonté de faire de la santé au travail un commerce. De plus en plus, j'entendais que la mise en place de la pluridisciplinarité devait rapporter de l'argent. Certains services interentreprises se lançaient dans des actions de formation, qui leur sont normalement interdites. D'autres visaient explicitement l'accroissement de leur productivité, en augmentant le nombre de salariés suivis par les médecins, même si c'est contraire aux Codes de déontologie et du travail.

Ce faisant, ces services s'éloignent de leurs missions et mettent en péril le système existant. Quand, sous couvert de santé au travail, on veut faire du business, on risque de délaisser les petites entreprises, moins riches, et les salariés les plus fragiles, moins « rentables ». C'est une santé au travail à plusieurs vitesses qui nous guette. Les grandes entreprises consacreront toujours de l'argent à la santé au travail, question d'image. Les plus petites ne le pourront pas.

Votre alerte a-t-elle été entendue ?

G. P. : Pas vraiment. Quand Xavier Bertrand a présenté les axes de la réforme de la santé au travail, en juin 2008, j'ai réagi sur les questions relatives

à la gouvernance des services. L'évolution vers une gestion paritaire, si l'on peut comprendre son intérêt pour instaurer plus de dialogue social sur la santé au travail, risque aussi d'aiguiser les appétits. Depuis des années, je constate une pression considérable de certaines organisations patronales pour prendre le pouvoir dans les services de santé au travail. Pour elles, c'est un enjeu politique, mais aussi économique, puisque les services ont de l'argent. Je crains que d'autres préoccupations ne prennent le pas sur la santé et l'intérêt général dans les décisions des services.

D'autant plus que les responsables de certains services ont parfois d'autres intérêts à défendre : l'un est assureur, l'autre dirige une mutuelle, un autre est proche d'un prestataire en santé au travail... Par exemple, il a déjà été demandé à des services interentreprises de jouer les VRP pour des prestataires extérieurs. Les services de santé au travail connaissent les besoins des entreprises en matière de prévention. Pour tous ceux qui veulent faire des affaires avec la santé au travail, ce sont des informations très utiles et très recherchées.

Comme les compagnies d'assurances ?

G. P. : Que les assureurs proposent des prestations, en complément du travail des services, ce n'est pas gênant. Le problème survient quand ils entendent se substituer aux services, prendre leur contrôle. C'est ce qui est arrivé en Belgique, où les services de santé au travail ont été phagocytés par les compagnies d'assurances. L'approche assurantielle domine maintenant : on s'occupe des mieux portants, plus rentables. Et on ne s'intéresse pas au fond du problème, les organisations du travail, puisque l'assureur ne veut pas déplaire à son client, qu'il assure par ailleurs. Or, en France, plusieurs des services les plus influents au Cisme sont aujourd'hui partenaires d'une grosse institution de prévoyance, pour laquelle la santé au travail est un nouveau marché. |

PROPOS RECUEILLIS PAR ELSA FAYNER ET FRANÇOIS DESRIAUX

1. Centre interservices de santé et de médecine du travail en entreprise.