



Souffrance au travail : les dérives du « ticket psy »

La souffrance au travail ne date pas d'aujourd'hui, mais sa prise en considération est un phénomène récent qui a généré, au sein des entreprises, le développement de dispositifs d'alerte des risques psychosociaux et autres cellules d'écoute... avec des dérives qui préoccupent l'Ordre, les médecins du travail et les psychiatres attachés au respect de la déontologie.

“ C'est un faux traitement, à la limite de l'exercice illégal de la médecine, pour un vrai problème ”

D^r Bernard Salengro,
président du Syndicat général
des médecins du travail CGC,
à propos du ticket psy.



« **D**epuis quelque temps, fleurissent des cellules d'écoute dont bon nombre ont des pratiques qui nous paraissent condamnables. Parce qu'elles fonctionnent avec des médecins sans statut, sans contrat validé, qui interviennent hors du cadre médical officiel, qui n'établissent même pas de dossier médical pour les patients/salariés reçus en consultation, explique le D^r Denis Saint-Paul, médecin du travail chargé de mission au Conseil national

de l'Ordre. Pour le moment, ces dispositifs sont surtout l'apanage de quelques grandes entreprises disposant de services de santé au travail intégrés. Le comble, c'est que certains médecins du travail, ayant refusé de participer ou de contribuer à ces cellules dont ils jugeaient le dispositif peu éthique, se sont retrouvés en difficulté dans les entreprises concernées... »

Dans la mesure où 85 % des salariés français travaillent dans des petites entreprises, les cellules d'écoute mises en cause ne concernent pour le moment qu'une minorité de personnes. Cela dit, si elles ont été

EN CHIFFRES

50

services de pathologies professionnelles

ont été recensées en milieu hospitalier et 20 consultations spécialisées souffrance au travail (CST).

POINT DE VUE de l'Ordre



« La médecine n'est pas un commerce ! »

D^r Pierrick Cressard

Section Éthique et Déontologie du Conseil national de l'Ordre des médecins

C'est la goutte d'eau qui a fait déborder le vase. Le « ticket psy » a fait son apparition depuis peu dans quelques grandes entreprises. Cette innovation proposée par une société de conseil spécialisée dans les problèmes de mal-être au travail repose sur le concept suivant : le médecin du travail ayant identifié une souffrance chez un salarié peut lui remettre un carnet de cinq ou dix tickets, chacun donnant droit à une consultation gratuite auprès d'un « écoutant ». Ces consultations sont entièrement prises en charge par l'entreprise adhérente¹. Sur un plan commercial, ce concept est peut-être très astucieux... mais sur le plan médical, il est choquant car totalement antidéontologique ! La médecine n'est pas un commerce et le rôle du médecin du travail ne consiste pas à distribuer des tickets donnant accès à on ne sait quel « écoutant » susceptible d'aider les salariés en souffrance à mieux supporter leur travail ! Son rôle est de conseiller le salarié, de l'informer des risques

généralisés par son travail, des protections à utiliser, à préciser les travaux inadaptés à son état de santé par une mention sur la fiche de visite destinée au salarié et à l'employeur. Et, en cas de dysfonctionnements générateurs de mal-être au sein de l'entreprise, à intervenir pour tenter de résoudre les problèmes qui mettent en danger sa santé.

Autre entorse à la déontologie : les médecins « écoutants » sont choisis et rémunérés par la société qui propose ce service, donc indirectement par l'entreprise. La liberté de choix du patient, théoriquement inaliénable, n'existe plus. Face à de telles dérives, est-ce un hasard si les médecins qui ont accepté de se prêter à ce type de dispositif ont « omis » de soumettre à leur conseil départemental le contrat qui les lie à l'entreprise, comme les y oblige le code de déontologie ? Faut-il ajouter que le risque de violation du secret médical n'est pas mince dans un tel contexte ?

1. Facturées entre 100 et 120 euros la séance !





« épinglées » par les instances ordinaires, c'est que le concept gagne du terrain. Certains services de santé au travail interentreprises commencent eux aussi à s'y intéresser, et l'on voit fleurir, ici et là, dans la littérature spécialisée, des prises de position très favorables à une telle évolution. Ainsi, des médecins, en général collaborateurs de sociétés ayant engagé une coopération avec des services de santé au travail, disent regretter l'approche française de médecine du travail, « basée sur la seule détection des pathologies professionnelles (accidents ou maladies) ». Ils voudraient qu'elle soit non seulement axée sur la prévention, mais aussi sur la dimension du soin!

Coordonner les soins

« Entendons-nous bien : faire de la prévention des risques psycho-

© Jupiter image



POINT DE VUE extérieur

“ Pour la consultation souffrance au travail, la demande est de plus en plus en



D' Alexandra Trichard,

PH en médecine du travail. Assure une consultation souffrance au travail au sein du service de pathologies professionnelles du Pr Paul Frimat (CHRU Lille).

interview

En quoi consiste votre consultation ?

D' Alexandra Trichard : Je reçois des patients, généralement envoyés par un médecin du travail qui, face à une situation complexe

de souffrance dans le cadre professionnel, souhaite avoir un avis extérieur. Cette consultation spécialisée a été créée parce que la demande des médecins était de plus en plus forte sur ce terrain-là. Il s'agit le plus souvent,

après avoir fait un historique complet du problème du patient, de compléter, confirmer ou infirmer l'avis du médecin du travail. Il est très rare de prononcer une inaptitude pour maladie professionnelle : il n'y a pas de « tableau » pour l'établir et la pathologie elle-même est mouvante.

Assurez-vous un suivi thérapeutique des patients si nécessaire ?

D' A. Trichard : Non, ce n'est pas notre vocation. Au sein

CERTIFICAT : NE PAS PARLER DE « HARCÈLEMENT MORAL »!

Attention à ne pas se laisser emporter par la compassion lors de la rédaction d'un certificat médical : le médecin du travail, tout autant que le médecin traitant, n'a pas à parler du « harcèlement moral » dont serait victime son patient, car il ne peut pas en apporter la preuve. Cette mention relève de la justice, non de la médecine. Le médecin, lui, peut seulement témoigner d'un mal-être, d'une souffrance, d'un état dépressif que son patient attribue au cadre professionnel. En cas de conflit du travail porté devant les tribunaux des prud'hommes, cette précaution vous évitera que le certificat, utilisé comme preuve par le salarié, ne soit attaqué – à juste titre – par la partie adverse.

sociaux n'est pas condamnable en soi, bien au contraire, précise le Dr François-Xavier Ley, lui aussi médecin du travail, chargé de mission au Conseil national de l'Ordre. C'est d'ailleurs notre rôle, faut-il le rappeler? Nous devons veiller à ce que les salariés travaillent dans des conditions qui ne portent pas atteinte à leur santé physique ou psychique. Lorsque la souffrance

d'un salarié relève d'un dysfonctionnement dans l'entreprise, notre devoir est d'abord d'agir pour tenter de résorber la cause au sein de l'entreprise. Par exemple, proposer un changement de poste ou bien intervenir auprès de la hiérarchie. Bien sûr, face à un salarié en détresse, notre priorité sera de le protéger, éventuellement, en décidant d'une inaptitude temporaire,

voire d'une inaptitude définitive si le maintien dans le poste présente un risque immédiat (suicide) ou accule le salarié à démissionner et à se retrouver doublement victime. Dans ce cas, nous jouons un peu le rôle de soupape sociale... mais ne mélangeons pas tout : ce n'est pas à nous de prescrire un traitement ou une prise en charge thérapeutique au salarié! »

Les D^{rs} Ley et Saint-Paul insistent en effet beaucoup sur la démarche à suivre : « Dans la plupart des cas, le médecin du travail va adresser le salarié en détresse à son médecin traitant – parfois, à un service de pathologie professionnelle – accompagné éventuellement d'un courrier pour exposer la situation. Et ce sera à ce médecin de juger si le patient doit bénéficier de soins particuliers. Nous, nous sommes un pivot, nous

plus forte »

du service de médecine du travail du personnel hospitalier, nous travaillons avec deux psychologues qui, certes, peuvent entendre un patient à notre demande ou à celle d'un médecin du travail. Mais c'est toujours pour avis complémentaire. Il n'est pas question d'instaurer la moindre régularité et d'entamer un suivi thérapeutique. Lorsqu'un patient semble nécessiter une prise en charge psychologique – et si elle n'est pas déjà en place –, je l'oriente sur

des structures de soins appropriées, médecin traitant ou réseau de CMP¹. C'est à lui, avec son médecin, de décider, de choisir. Pour ma part, je fais toujours un courrier en retour au médecin du travail et au médecin traitant.

Que pensez-vous des cellules d'écoute mises en place par certaines entreprises?

Dr A. Trichard : Je ne les approuve pas dans leur forme actuelle, mais peut-être devrait-on réfléchir à une définition de telles structures. Après tout, la première des préventions, en cas de souffrance psychologique, c'est de pouvoir en parler, être écouté, reconnu. Que les entreprises se soucient

de cette problématique, c'est plutôt positif... à condition que le suivi thérapeutique soit strictement indépendant des entreprises. Qu'il soit assuré dans un système de soins classique et coordonné par le médecin du travail! Car, vue de l'entreprise, la souffrance au travail ne doit pas être individualisée : ce serait la fin de toute démarche visant à mieux organiser le travail, à améliorer les conditions de travail pour l'ensemble des salariés. Le monde du travail doit réfléchir pour améliorer les conditions de travail qui peuvent être pathogènes pour les salariés (perte du collectif de travail, manque de reconnaissance, objectifs irréalistes...).

1. Centres médico-psychologiques.

Contre les dérives, l'Ordre rappelle la déontologie

Réagissant à la récente mise en place, dans quelques grandes entreprises, de cellules d'écoute et de médiation dont les modalités appellent parfois les plus extrêmes réserves, le Conseil national de l'Ordre des médecins a tenu à rappeler les principes réglementaires et déontologiques sur les rôles respectifs du médecin du travail, des cellules d'accompagnement et du médecin écoutant.

1. L'écoute d'un salarié en détresse est un acte médical qui entre totalement dans le champ de compétence du médecin du travail (art. L.4624-1 du CDT¹). Il en résulte que le médecin du travail doit être le point d'entrée et le pivot de tout dispositif de prise en charge des risques psychosociaux².

2. Le médecin du travail peut être sollicité par le salarié lui-même, qui peut demander un examen ou un entretien médical. Dans le but de faciliter l'accès au médecin du travail par les salariés, une meilleure information doit être apportée à ceux-ci sur les dispositions de l'article R.4624-18 du CDT et la faculté qu'elles offrent de rencontrer le médecin du travail à tout moment. L'examen médical peut être également demandé par l'employeur (art. R.4624-18 du CDT).

3. Le médecin du travail, dans le cadre de la santé au travail, peut assurer lui-même l'accompagnement du salarié en détresse.

4. Le médecin du travail peut, s'il l'estime nécessaire, recourir à l'aide du dispositif mis en place dans l'entreprise ou dans le service interentreprises pour la prévention des risques psychosociaux, et orienter le

salarié vers le médecin écoutant, primo-interlocuteur dans le dispositif.

5. Cette orientation peut se faire sur proposition du médecin du travail ou à la demande du salarié. En tout état de cause, elle ne peut en aucun cas intervenir sans l'accord exprès du salarié.

6. À aucun moment de cet accompagnement, le salarié ne doit faire l'objet d'une quelconque stigmatisation, et la décision de rencontrer le médecin écoutant du dispositif spécifique doit résulter d'une décision du salarié libre et anonymisée vis-à-vis de l'employeur. Il s'agit là de la mise en œuvre du principe déontologique fondamental du consentement du patient (art. R.4127-36 du CDM³) et pour préserver la liberté du salarié, l'entreprise ne doit pas être en mesure de tirer une quelconque conclusion ou sanction du refus par le salarié de consulter le médecin écoutant.

7. Quelles que soient les mesures d'accompagnement du salarié (par son médecin du travail ou dans le cadre du dispositif spécifique), tout ce qui relève de l'entretien du salarié avec le médecin du travail ou le médecin écoutant est couvert par le secret médical et doit

faire l'objet de mention dans le dossier médical (du médecin du travail et du médecin écoutant) auquel le salarié peut avoir accès conformément aux dispositions de l'art. L.1111-7 du CSP⁴. Il s'agit, là encore, de principes déontologiques fondamentaux.

8. Les cellules d'accompagnement et autres dispositifs similaires doivent être créés dans le seul intérêt du salarié et dans le souci exclusif de répondre à sa souffrance au travail. Il ne peut en aucun cas s'agir d'outils à vocations multiples (lutte contre l'absentéisme, évolution de carrière du salarié, modification notoire du contenu de son poste de travail, etc.).

9. Le rôle de la cellule d'accompagnement ne consiste pas à offrir un suivi thérapeutique au salarié. Elle a pour objet un rôle d'analyse et de proposition. Si le salarié nécessite une prise en charge thérapeutique, il appartiendra au médecin du travail, avec l'accord exprès de celui-ci, d'en informer son médecin traitant.

10. Le rôle du médecin écoutant consiste à :

- entendre en première intention le salarié qui lui est adressé par le médecin du travail;
- relever et analyser ce qui relève strictement du domaine médical

et ne doit pas être porté à la connaissance des membres de la cellule;

- apporter au salarié le soutien qu'il requiert et qui relève de sa compétence;
- faire une synthèse des dysfonctionnements semblant être à l'origine du mal-être du salarié et restituer celle-ci sous forme anonyme aux membres de la cellule.

11. Les membres de la cellule d'accompagnement sont bien évidemment tenus au respect le plus strict de la confidentialité des débats.

12. Le médecin écoutant communiquera au médecin du travail du salarié, avec l'accord de celui-ci, les conclusions de la cellule d'accompagnement.

13. Le médecin écoutant du travail se trouve dans une situation équivalente à celle d'un médecin consultant. Le médecin écoutant doit justifier d'une formation diplômante ou d'une formation dispensée par un organisme agréé par le CNFMC à la prise en charge des risques psychosociaux.

14. Lorsque le médecin écoutant est un médecin du travail formé et volontaire pour assurer cette mission, il doit voir formaliser cette activité dans un avenant à son contrat de travail précisant son rôle et le temps accordé à chaque activité, avenant communiqué au conseil départemental de l'Ordre des médecins (article R.4127-83 du CDM).

1. Code du travail.
2. Cf. « L'avenir de la médecine du travail », Conseil économique et social, 2008.
3. Code de déontologie médicale.
4. Code de la santé publique.

PATHOLOGIES ASSOCIÉES AU STRESS

L'état de stress chronique peut se traduire par :

- un syndrome « métabolique » (obésité abdominale, résistance à l'insuline, hypertension artérielle, cholestérol, triglycérides);
- un risque accru de maladies coronariennes, des AVC plus fréquents et des décès par maladies cardio-vasculaires;
- des troubles anxieux, des dépressions (le suicide attribué au travail ou sur les lieux du travail est un phénomène émergent préoccupant),
- des troubles musculo-squelettiques (TMS).

D'autres problèmes de santé (diminution de la résistance aux infections, maladies immunoallergiques, colites fonctionnelles, désordres hormonaux, etc.) sont également évoqués, mais nécessitent des études complémentaires.

(Source : INRS)

assurerons la coordination. Nous ne pouvons pas intervenir sur le parcours de soin! »

Garantir la formation des « écoutants »

C'est cette frontière que certaines structures de type « cellules d'écoute », oubliées des règles, ont allègrement franchie. Sortant du cadre légal de la médecine du travail, elles proposent des prises en charge à visée thérapeutique, sur la demande du médecin du travail (ou des salariés, en accord avec le médecin). Ces consultations sont gratuites, les « écoutants » étant sélectionnés et rémunérés par l'employeur. Ce qui fait bondir Jean-Pierre Capitain, président du Syndicat des psychiatres français : « *Le choix se fait à partir d'une liste établie par l'entreprise* », s'insurge-t-il.

Précisons en tout cas qu'il existe un flou complet sur la qualité des « écoutants ». Leur liste, non divulguée, comporterait le nom de quelques psychiatres, mais surtout des psychologues cliniciens et psychothérapeutes dont on ignore la compétence et la formation. « *Il est vrai qu'il n'y a aujourd'hui aucune formation universitaire proposant un cursus adapté à ce type de pathologies professionnelles* », reconnaît le D^r Saint-Paul. En attendant que l'université assure une telle formation, l'Ordre propose toutefois de

EN CHIFFRES

Entre
1 et 1,4 %

des personnes actives ont été touchées par une pathologie liée au stress professionnel, (étude publiée en 2004 par Sophie Béjean et Hélène Sultan-Taïeb, chercheuses à l'Université de Bourgogne). Le stress est la conséquence d'un nombre important de maladies cardiovasculaires, de dépressions et de troubles musculo-squelettiques (TMS).

garantir la compétence des intervenants à partir de l'expérience et du vécu des médecins. Étant bien entendu que les prises en charge thérapeutiques devront se faire dans un cadre médical classique... et non dans les coulisses de l'entreprise!

1. Voir le cahier spécial « Santé et Travail » de la revue *Préventique Sécurité* (n°103, janv.-fév. 2009).
2. *Le Figaro* du 26/01/09.