

"Il ne faut pas être docteur pour prendre soin d'une personne"

Dans la ville de Sheffield, berceau sinistré de la sidérurgie britannique, un service de consultation dédié à la santé au travail poursuit une expérience pionnière, lancée il y a plus de trente ans. Ce service a vu défilez des milliers de travailleurs. Longtemps les maladies pulmonaires et la surdité, typiques de la "vieille industrie", ont constitué les principales plaintes des travailleurs. Désormais, ce sont les maladies psychosociales qui font des ravages.

Rob Edwards

Journaliste, www.robedwards.com

Les plaintes pour violence psychologique au travail augmentent. Les travailleurs de Sheffield trouvent une oreille attentive auprès des conseillers du SOHAS.

Image:   Martin Jenkinson



1. Nom d'emprunt.

Yuki Hussein¹ pleure. Elle arrache quelques serviettes en papier de la boîte placée sur la table du service de consultation et se tamponne les yeux. "C'est vraiment dur" ne cesse-t-elle de répéter. "Je suis sûre que rien ne va changer. Ils vont simplement continuer à me gâcher la vie. Je veux simplement m'en sortir, mais c'est vraiment dur."

Yuki, une étudiante de 20 ans amenée de Somalie en Angleterre par son oncle pour y mener une nouvelle vie, semble désespérée. Depuis deux semaines, elle a arrêté de travailler car elle souffre de stress et de vomissements. Elle a été conduite à l'un des services de consultation ordinaires, au service de chirurgie du *Sheffield Occupational Health Advisory Service* (SOHAS) dans le nord de l'Angleterre. Et elle raconte toute son histoire, implorant de l'aide. Elle fait partie des plus de 1000 travailleurs en souffrance rencontrés chaque année par SOHAS, un projet révolutionnaire qui a été applaudi pour ses travaux d'avant-garde dans la lutte contre la mauvaise santé au travail.

Yuki est employée par une maison de repos située près de Sheffield et elle a demandé d'assumer des postes qui lui permettraient de suivre des cours du soir. Mais bien qu'un accord ait été conclu dans ce sens, elle a régulièrement été affectée à des postes qu'elle ne peut occuper, dit-elle. Cette situation, apparue après le remplacement de son directeur habituel et combinée avec de longues heures de travail, est à l'origine de sa grande détresse. "Ils n'ont pas été gentils avec moi et ne m'ont jamais dit bonjour ou merci," témoigne-t-elle. Yuki est tombée malade et a dû prendre congé. "On m'a accusée

d'avoir inventé ma maladie," se rappelle-t-elle. "On m'a dit que j'ai créé des complications lorsque j'ai été malade."

Aujourd'hui, elle recherche un autre emploi mais craint que ses employeurs actuels lui donnent de mauvaises références en raison des plaintes qu'elle a formulées. "C'est ma parole contre la leur et c'est très dur", déclare-t-elle, la voix brisée. Le conseiller de SOHAS, Simon Pickvance, lui explique gentiment de rester en contact avec son syndicat, Unison. Il propose d'écrire à ses employeurs en leur rappelant leur promesse de rendre ses postes compatibles avec ses cours du soir. Simon demande à Yuki de lui envoyer par courriel une liste détaillée de ses griefs afin qu'il puisse suivre l'affaire. Il ajoute qu'il va demander au docteur un autre certificat déclarant qu'elle est malade.

Yuki est un des six cas examinés par Simon dans un nouveau service de consultation de la banlieue de Sheffield lors d'un

après-midi froid et neigeux de février 2010. D'autres personnes se plaignent également de stress, de surmenage et d'exploitation. Après avoir écouté attentivement, Simon formule d'une voix douce tous les conseils requis.

La disparition de l'acier

Avec une population de plus d'un demi-million d'habitants, Sheffield est une des grandes villes industrielles de Grande-Bretagne. Centre de la sidérurgie né au XIX^e siècle, elle essaie aujourd'hui de se relever de l'effondrement de l'industrie mécanique lourde.

Lorsque le *Sheffield Occupational Health Project*, comme on l'appelait à l'origine, a vu le jour en 1978, l'industrie sidérurgique était un des principaux employeurs de la ville. Un groupe de syndicalistes et de scientifiques concernés s'est réuni dans le but d'aider les travailleurs à utiliser davantage les

Le travail de Simon Pickvance est en partie inspiré des célèbres docteurs aux pieds nus de la Chine communiste – des agriculteurs qui ont assuré les soins de santé de base dans les villages ruraux.

droits acquis en vertu de la loi de 1974 sur la santé et la sécurité au travail.

Le premier problème sur lequel ils ont mis l'accent était la surdité d'origine industrielle. A chaque stade du processus de fabrication, les métallurgistes sont exposés à un volume de bruit très élevé, y compris le soudage, le laminage et le forgeage et certains deviennent sourds après quelques années de travail. Le projet Sheffield a donc réalisé un audiomètre et conçu une série de tests destinés à contrôler l'audition des travailleurs. La fermeture des aciéries au début des années 1980 et le licenciement de milliers de personnes ont fait bouler de neige et abouti à une campagne nationale en faveur de réparations. "La colère suscitée par ce qui se passait dans l'industrie sidérurgique a incité les travailleurs à se préoccuper de la santé et de la sécurité," affirme Simon Pickvance. "Affirmer les revendications est devenu un acte de solidarité."

Les assureurs ont reconnu que la surdité qui prévalait chez les travailleurs de plus de 45 ans était causée par les niveaux élevés de

bruit au travail, et des milliers d'entre eux ont obtenu des compensations financières. Une équipe d'anciens métallurgistes réunie par le projet Sheffield a sillonné le pays en incitant les travailleurs d'autres aciéries à se faire examiner et à déposer des plaintes. Pour les participants, ce fut une expérience exaltante et instructive, qui a jeté les bases des travaux réalisés depuis lors par SOHAS. Outre la surdité, le projet a mis en lumière une forte prévalence de problèmes respiratoires (appelés bronchopneumopathie chronique obstructive) chez les anciens métallurgistes, et milité en faveur de sa reconnaissance en tant que maladie professionnelle.

Tout au long des années 1980, les travaux du projet se sont étendus pour englober des problèmes de santé tels que l'asthme, les lésions causées par les vibrations et les lésions musculaires, dorsales et articulaires. Ils ont identifié les douleurs qui pouvaient être causées par ce que nous connaissons aujourd'hui comme étant les microtraumatismes répétitifs, et ont commencé à travailler avec les minorités ethniques. En 1989, le projet a reçu un financement du *National Health Service* (NHS), et il employait des conseillers travaillant dans 20 cabinets médicaux de Sheffield. Au lendemain des licenciements à grande échelle qu'ont connus l'industrie sidérurgique et l'industrie lourde, ils ont dû faire face à un grand nombre de dépressions et de perte de motivation chez les travailleurs.

Selon Pickvance, les syndicats ont subi de violentes attaques du gouvernement conservateur dirigé par Margaret Thatcher, qui a été Premier ministre de 1979 à 1990. "Les syndicats ont été atomisés", constate-t-il. "Les travailleurs individuels étaient stressés et nous avons dû commencer à réfléchir au stress."

Afin de contribuer à réduire les chiffres du chômage, de nombreux travailleurs ont été définis comme des malades de longue durée, ce qui signifie que tout ce que pouvaient faire les conseillers était de s'assurer qu'ils réclamaient les bonnes prestations. Cependant, dans les années 1990, les travailleurs du projet ont commencé à remettre cette approche en question en essayant de plus en plus de remettre les chômeurs de longue durée au travail.

"Nous éprouvions tous des difficultés", se rappelle Pickvance. "C'est comme si on s'attaquait à tout le système capitaliste en une session de conseils individuelle. Que peut-on faire? Il y a des mesures à prendre mais il faut y travailler. C'est ce que nous faisons encore actuellement." Le financement du projet a évolué dans les années 1990, et des décisions strictes ont dû être prises concernant sa structure collective. En 1999, le *Sheffield Occupational Health Advisory Service* (Service de consultation sur la santé professionnelle) a officiellement vu le jour sous la forme d'une société à responsabilité limitée, avec un directeur.

Victime du cancer

Jay Laver n'oubliera jamais cette journée de 1989 où l'accident est arrivé. Un de ses collègues d'une usine métallurgique de Sheffield a pris un aspirateur, l'a mis en position "reverse" et lui a projeté des nuées de poussière tourbillonnante dans le visage. "Il y avait plein de particules provenant du nettoyage de l'usine - chrome, tungstène, nickel etc.," dit-il. "Un cocktail de métaux lourds, une fine poussière collante qui s'infiltrait partout."

Dix huit ans plus tard, une dent de Jay s'est mise à bouger. Lorsqu'il l'a perdue, ses gencives ont continué de saigner et il est allé passer des tests. Les résultats, connus en octobre 2007, ont bouleversé sa vie. Le diagnostic a établi qu'il souffrait d'une forme rare de cancer nasal, connue sous le nom de cancer du sinus maxillaire. Les voies respiratoires de son visage avaient été consumées par une tumeur agressive et maligne.

Jay, qui a aujourd'hui 40 ans, a appris qu'il a 30 % de chances de survie. En novembre 2007, il a subi une opération de 13 heures au cours de laquelle on lui a retiré une partie de sa mâchoire supérieure. Il a ensuite dû endurer des dizaines de séances de radiothérapie et de chimiothérapie débilante, et il a perdu 20 kilos. Mais le traitement

n'a pas eu les résultats escomptés et, en décembre 2009, le cancer a fait sa réapparition et s'est étendu à un ganglion lymphatique dans son cou. Il a dû subir une autre grosse opération et davantage de radiothérapie.

En février 2010, il se sentait mieux et parlait avec entrain de ses tentatives d'obtenir justice. Il a été beaucoup aidé par le *Sheffield Occupational Health Advisory Service* (SOHAS), dit-il. Il a reçu une prestation d'invalidité et une indemnité pour perte de revenus, qui l'aident à vivre. Il a également persuadé le Conseil consultatif des accidents du travail de recommander l'inclusion du chrome en tant que cause potentielle du cancer nasal, ce qui devrait permettre à d'autres personnes de demander une allocation.

Jay est convaincu que son cancer a été causé par la poussière de métaux lourds projetée dans son visage en 1989. Il use de toutes les voies légales pour tenter de contraindre son employeur d'assumer une partie de sa responsabilité, sans succès à ce jour. Il reconnaît qu'il est difficile de prouver que ce cancer a été provoqué par un événement survenu il y a tant d'années mais il est déterminé à lutter. "On attribue généralement le cancer au tabagisme mais je n'ai jamais fumé une cigarette", soupire-t-il. "J'ai 40 ans et je dois obtenir quelque chose."

Les principaux problèmes de santé des travailleurs constatés par le Sheffield Occupational Health Advisory Service en 2007-2008

Problème de santé	Nombre de travailleurs	Pourcentage
psychologiques	348	31 %
muscles, articulations, dos, microtraumatismes répétés	219	20 %
asthme, douleurs thoraciques	75	7 %
audition	74	7 %
accidents	32	3 %
cœur, circulation	28	2 %
problèmes dus aux vibrations	26	2 %
autres	102	9 %
problèmes de santé non liés au travail	207	19 %
Total	1 111	100 %

Source: Sheffield Occupational Health Advisory Service

Les docteurs aux pieds nus

Le projet emploie aujourd'hui 7 conseillers, qui gèrent des services de consultation dans 30 des 100 cabinets médicaux de Sheffield, et il est encore financé par le NHS. "Dans les années 2000, notre travail a évolué; il consistait à aider les gens à conserver leur emploi lorsqu'ils tombaient malades, en particulier les personnes confrontées à des problèmes de santé mentale," affirme Pickvance. "Ce sont les travailleurs qui nous ont parlé de la surdité. Et ensuite, ils ont parlé de maladies pulmonaires. A présent, ils nous parlent de problèmes de santé mentale."

Pickvance aura 62 ans cette année et il est chercheur universitaire honoraire à la *School of Health and Related Research* de l'université de Sheffield; il travaille avec SOHAS depuis sa création. "Je n'ai pas de formation médicale", avoue-t-il. "Aucun de nous n'en a une. Mais nous avons accès à tous les moyens médicaux du NHS." Le travail qu'il effectue est en partie inspiré des célèbres docteurs aux pieds nus de la Chine communiste – des agriculteurs qui ont assuré les soins de santé de base dans les villages ruraux. "Nous sommes des auxiliaires médicaux", estime-t-il. "Il est communément admis aujourd'hui qu'il ne faut pas être docteur pour apporter une contribution majeure au traitement d'une personne."

SOHAS offre un service d'assistance, un service en matière de droits au bien-être et agit en définitive comme une organisation de défense des intérêts des travailleurs. "Nous effectuons un travail syndical traditionnel. Nous représentons les gens, et essayons de les aider à négocier leurs droits dans le cadre de procédures de réclamation", ajoute-t-il. "Nous sommes un peu comme des représentants de la santé et de la sécurité. Certains pays ont des représentants du personnel itinérants, mais pas la Grande-Bretagne."²

Pickvance met l'accent sur le rôle important qu'a joué SOHAS en mettant en lumière une série de problèmes de santé au travail. Outre les conditions d'audition et de respiration, les conseillers reviennent sur les questions de santé cachées, telles que le grand nombre de travailleurs qui restent exposés à des niveaux dangereux de plomb ou les cancers qui pourraient être causés par la contamination au travail (voir encadrés).

SOHAS a également fait des déclarations au Conseil consultatif des accidents du travail pour la reconnaissance des maladies pulmonaires des métallurgistes, pour le cancer de la vessie d  à l'exposition aux colorants et au cadmium et pour le cancer nasal d  à l'exposition au nickel et au chrome. Davantage de travailleurs ont ainsi accès à une indemnisation financière. Pickvance énumère une longue liste d'autres réalisations

Empoisonnement au plomb

Parfois, Gerry Hadfield ne se rappelle pas où il est, ni ce qu'il fait. "Je ne vois pas des choses qui sont juste en face de moi. Je ne les reconnais pas", dit-il. "Apparemment, je les vois mais le message ne passe pas. Et cela arrive souvent. Je me retrouve devant l'armoire avec la porte ouverte. Et je ne sais pas pourquoi." Un jour, Gerry, plombier   Sheffield depuis 44 ans, a oublié à quoi ressemblait sa femme et il a paniqué. "Alors qu'elle descendait la rue, je n'ai su que c'était elle qu'au moment où elle a été juste en face de moi et m'a parlé", se rappelle-t-il. "C'était très pénible, très angoissant".

Selon le *Sheffield Occupational Health Advisory Service* (SOHAS), auprès duquel il a recherché de l'aide, les symptômes de Gerry sont dus au plomb auquel il a été exposé dans son travail. Le plomb est fréquemment utilisé dans les vieux tuyaux, et on sait que de faibles niveaux de plomb dans l'organisme provoquent toute une série de symptômes neurologiques perturbants.

"Il a connu des problèmes de mémoire et des changements d'humeur, des problèmes digestifs, de l'épuisement et de nombreux autres symptômes non spécifiques", déclare Simon Pickvance du SOHAS. "Compte tenu des niveaux élevés de plomb auxquels il a été exposé pendant longtemps, il ne serait pas étonnant qu'il ait été victime d'un empoisonnement au plomb".

Pickvance estime que plus de 100 000 travailleurs britanniques pourraient souffrir d'empoisonnement au plomb en raison de leur travail. Le métal

toxique a été largement utilisé dans les batteries, les plastiques et les peintures, et il présente un risque particulier dans les industries de la ferraille et de la démolition.

Des études scientifiques récentes laissent penser que les personnes qui ont de faibles niveaux de plomb dans le sang – jusqu'à 10 microgrammes par décilitre ou moins – pourraient souffrir de maladies graves. Des scientifiques de l'université de Pittsburgh ont découvert, par exemple, que des femmes âgées, ayant plus de microgrammes de plomb par décilitre de sang étaient plus susceptibles de mourir de maladie coronarienne.

Par conséquent, certains pays tels que la France, l'Allemagne et le Danemark, ont renforcé leurs normes concernant le plomb. Mais le Royaume-Uni ne l'a pas fait, affirmant récemment qu'il n'envisageait pas de revoir les limites de sécurité pour le plomb.

Mais le principal organisme britannique de santé au travail, le *Health and Safety Executive* (HSE), a été contraint de faire un revirement embarrassant lorsque la situation tragique de Gerry Hadfield et d'autres travailleurs du plomb a fait l'objet d'une enquête de *Channel Four News* en 2009. L'organisme a retiré un dépliant en ligne indiquant que les problèmes de santé graves sont "rares", en dessous de 100 microgrammes de plomb par décilitre dans le sang – soit dix fois plus que le niveau de risque indiqué par les scientifiques. Les informations "pourraient être plus claires", reconnaît le HSE, et il a promis de revoir la formulation. Pour des travailleurs comme Gerry et pour SOHAS, ce n'est pas grand-chose, mais c'est au moins un début.

2. Lire à ce propos l'article p. 36 sur les représentants régionaux à la sécurité en Suède.

du projet, y compris comment il a révélé d'autres maladies professionnelles et a contribué à orienter la récente stratégie du gouvernement en matière de santé professionnelle. SOHAS a également accueilli plusieurs réunions sur les questions de santé au travail, y compris la Conférence européenne sur les risques liés au travail, en 1992.

Harcèlement

Noreen Moore, une autre conseillère SOHAS, n'a été en poste que deux ans mais elle est catégorique concernant l'utilité de son travail. "C'est un travail formidable", assure-t-elle. "Il concerne les gens et les connaissances qu'on peut leur apporter." Elle cite plusieurs cas de personnes handicapées qu'elle a aidées à gagner leurs droits, y compris davantage d'indemnités. "Le problème est que les gens ne parlent pas aux autres des difficultés réelles auxquelles ils sont confrontés", déplore-t-elle. Ils essaient plutôt d'y faire face.

Le harcèlement au travail est aujourd'hui très courant. "La responsabilité incombe souvent à une restructuration ou à un nouveau directeur", constate-t-elle. "Les gens sont trop cassants, ils relèvent constamment les faiblesses des autres, minent leur expérience, se désintéressent d'eux. Mais ce n'est qu'un signe d'insécurité." Les gens hésitent pourtant à affirmer qu'ils sont harcelés car ils pensent qu'ils donneraient alors l'impression d'être faibles. Moore souligne que les victimes sont souvent des hommes plus âgés mais personne n'est à l'abri. Tout comme les cadres peuvent harceler leur personnel, il arrive également que des employés s'en prennent aux cadres et les rendent malheureux au travail.

Mais la conseillère du SOHAS ne pense pas pour autant que son travail est sinistre. Ce serait même plutôt le contraire. "Nous connaissons de bons moments", clame-t-elle. "Une partie du travail vise à permettre aux gens de gagner, et à surmonter leurs difficultés. Ils prennent la décision de partir, et vous voyez qu'ils vont mieux."

Sa collègue Adel Taylor confirme. Elle se rappelle comment elle a pu aider une femme qui se plaignait d'un *tennis elbow*, un traumatisme musculaire lié aux gestes répétitifs. Elle s'est rendue sur le lieu de travail et a découvert que la travailleuse devait fréquemment tourner et soulever de lourds dossiers. Elle a trouvé un moyen de réduire la contrainte sur ses bras et a résolu le problème. "C'est une histoire très réconfortante. Mais toutes ne sont pas aussi simples", constate Adel.

En 2007-2008, la plus grande partie des cas examinés par SOHAS, 31 %, étaient psychologiques. La plus grande catégorie suivante, couvrant 20 % des cas, était celle de ceux qui souffraient de problèmes de muscles, d'articulations ou de dos, y compris les micro-traumatismes répétitifs, suivis de l'asthme, des problèmes de poitrine, des problèmes d'audition et des accidents du travail (voir tableau, p. 21).

La valeur de SOHAS a souvent été attestée par ceux qui travaillent avec lui. "Depuis des années, je prends part aux soins prodigués à des nombreux patients et le service fourni est inestimable", affirme le Dr Karen O'Connor, un médecin généraliste de Sheffield. "J'ai des exemples de patients qui ont repris le travail avec l'aide de SOHAS et qui, j'en suis certain, ne seraient pas au travail aujourd'hui s'ils n'avaient pas reçu cette aide. Je serais très surpris qu'une analyse ne confirme pas mon opinion qu'il s'agit d'un service rentable."

SOHAS n'est assurément pas le seul projet à faire ce type de travail mais c'est certainement celui qui a été le pionnier. En tant que tel, il a acquis une place spéciale dans sa communauté et dans l'histoire de la santé au travail. Comme tous les projets similaires, son avenir n'est jamais garanti.

Retour au cabinet de Simon Pickvance, Yuki Hussein s'est calmée et a cessé de se tamponner les yeux. Elle semble réconfortée par ses conseils et son soutien, ou du moins assez soutenue pour repartir et continuer de chercher un nouvel emploi. "Je vis seule. Je n'ai aucune famille et je dois m'en tirer toute seule. Je veux simplement poursuivre ma vie professionnelle", confesse-t-elle. ●

Pour en savoir plus

Sheffield Occupational Health Advisory Service: www.sohas.co.uk

School of Health and Related Research at Sheffield University: www.shf.ac.uk/scharr

1974 Health and Safety at Work Act: www.hse.gov.uk/legislation/hswa.htm

Industrial Injuries Advisory Council: www.iiac.org.uk

Health and Safety Executive: www.hse.gov.uk