

L'affaire Orpea met en lumière l'importance cruciale de l'action collective sur les sujets sociaux

Les récentes accusations de mauvaise gestion et de réduction des coûts aux dépens des résidents, des travailleurs et des contribuables dans les établissements de la société française de soins aux personnes âgées sont profondément inquiétantes. Elles ne sont pourtant pas surprenantes pour quiconque suit attentivement le secteur.

Le COVID-19 a exacerbé les problèmes systémiques des soins de longue durée, tels que le manque de personnel, le travail précaire ou le déficit de financements, mais ces problèmes étaient déjà présents bien avant – et pas uniquement chez Orpea, ni en France.

Les dysfonctionnements constatés chez Orpea et au-delà nécessitent plus que le remaniement de la direction ou un réaménagement du conseil d'administration. Toutes les parties prenantes doivent œuvrer de concert pour transformer le secteur. Un pas important consiste à reconnaître que le secteur des soins de longue durée est hautement exposé aux risques sociaux concrets liés à la qualité des soins aux résidents et aux conditions de travail.

Reconnaître ces risques signifie que les investisseurs ne peuvent pas fermer les yeux sur les problèmes récurrents des entreprises de soins de longue durée, et sur les risques qui pèsent non seulement sur elles mais aussi sur la capacité de la société à garantir des soins adéquats aux personnes âgées. Dans un secteur qui comprend une part croissante d'entreprises à but lucratif, les investisseurs auront à jouer un rôle dans la recherche de solutions. Il est essentiel qu'ils s'assurent de joindre le geste à la parole dans leur accompagnement des entreprises vers les meilleures pratiques et dans leurs attentes en matière de responsabilité sociale. Le résultat financier doit récompenser une performance sociale particulière et non l'hypothéquer.

La responsabilité de l'investisseur a un rôle essentiel et urgent à jouer dans cette crise. En mars dernier, pour coïncider avec le premier anniversaire de la pandémie et de son impact sur le secteur des soins de longue durée, une coalition qui compte 105 investisseurs totalisant 3 450 milliards de dollars d'actifs sous gestion et coordonnée par UNI Global Union, a lancé [une déclaration d'attentes](#) pour le secteur – notamment des niveaux suffisants de dotation en personnel, de santé et sécurité, de droits syndicaux et de qualité des soins pour les résidents. Ces investisseurs se sont donc regroupés pour mettre en œuvre cet engagement en nouant le dialogue avec les entreprises du secteur sur les moyens de le concrétiser. Ce dernier scandale montre à quel point cette question est cruciale et que cet engagement ne pourrait être plus urgent.

Quelques mois plus tard, le Forum pour l'Investissement Responsable (FIR) a permis la rencontre d'UNI Global Union avec ses membres pour que ceux-ci puissent prendre connaissance de cette coalition, se faire une opinion et le cas échéant y participer.

La force de cette initiative réside dans le fait qu'elle est multi-parties prenantes et qu'elle fait appel à l'expertise de la fédération syndicale internationale UNI Global Union, ainsi qu'au rôle des investisseurs engagés. Ce modèle singulier d'engagement collaboratif permet de partager des connaissances approfondies sur les questions sociales concernant un secteur dont les syndicats affiliés représentent 20 millions de travailleurs dans 150 pays différents. Ce type de perspectives n'est pas souvent mis en évidence dans les analyses d'investissement provenant des sources d'information habituelles des investisseurs.

Un modèle multi-parties prenantes permet également une réponse mieux adaptée aux défis complexes en jeu. Comme de nombreuses allégations comprises dans le livre « Les fossoyeurs »¹ le montrent, ce qui a permis aux dysfonctionnements du secteur de prendre une telle ampleur, c'est notamment la fragmentation entre les acteurs qui cherchent à traiter chaque problème séparément, en vase clos, plutôt que de collaborer.

¹ Victor Castanet, « Les fossoyeurs », 2022

Les opérateurs du secteur des soins de longue durée auraient tout intérêt à s'inspirer de ce modèle de collaboration avec les syndicats pour mettre en place des solutions qui conviennent aux résidents et aux travailleurs. La représentation syndicale et la négociation collective contrebalancent les coupes les plus importantes qui nuisent à la qualité des soins, mais leur niveau est extrêmement faible dans l'ensemble du secteur. Les syndicats garantissent par exemple un meilleur accès aux équipements de protection, des congés maladie payés pour les travailleurs exposés et des protocoles de prévention des infections plus stricts. Les centres de soins de longue durée dont le personnel est couvert par les négociations collectives ont généralement davantage de travailleurs mieux formés et mieux rémunérés, ce qui se traduit par une meilleure qualité de soins pour les résidents.

Une étude menée au début de la pandémie a révélé que les centres de soins syndiqués présentaient un taux de mortalité inférieur de 30 % à celui des établissements non syndiqués. En France, en Allemagne et ailleurs, Orpea a toujours opposé une certaine résistance aux syndicats. Nous considérons que cette opposition risque de détériorer la qualité des soins, ce qui pourrait mettre des vies en danger, et créer un environnement à plus haut risque pour les investisseurs. Ce risque peut être atténué en coopérant avec les syndicats au niveau local, national et mondial.

Nous savons que la transformation du secteur des soins de longue durée - ou même d'une seule entreprise comme Orpea - ne peut pas se faire du jour au lendemain. Elle exigera que tous les acteurs se mobilisent pour jouer leur rôle - des régulateurs aux opérateurs, des investisseurs aux syndicats et aux défenseurs des personnes âgées. Mais aujourd'hui, cette période de crise nous offre une fenêtre inédite et urgente pour nous rassembler et tenter de résoudre les problèmes qui touchent les soins aux personnes âgées.

Ce momentum devrait constituer un ultime rappel pour les investisseurs qui, pendant la pandémie, ont vu l'importance que revêt le "S" de l'ESG. Le FIR et UNI Global Union appellent les investisseurs à faire du Social un véritable axe de progrès, à mieux prendre en compte le dialogue social, les conditions de travail et l'emploi et à développer leur impact positif en matière sociale. Le cas d'Orpea montre que cet effort passe aussi par des diligences renforcées sur les entreprises du secteur médico-social, par le dialogue avec la société civile et les organisations syndicales, comme par un engagement ambitieux des investisseurs pour éviter les conséquences désastreuses de l'inaction.

Alexis Masse
Président du FIR



Christy Hoffman
Secrétaire Générale d'UNI Global Union

