

NOTE DE PRESSE

Paris, le 24 juin 2008

International SOS :

« Responsabilité sociale de l'entreprise et santé à l'international » *Etude sur la perception des multinationales françaises*

Les dirigeants ne font pas le lien entre RSE et santé à l'international ... et les responsables de la mobilité internationale non plus ! C'est ce qui ressort de l'étude réalisée, entre le 15 février et le 6 juin 2008, par TNS Sofres pour le compte d'International SOS auprès de 430 dirigeants de multinationales françaises.

Cette étude est une première. Interrogées sur la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) et la protection de la santé des collaborateurs à l'international, les fonctions de direction générale et les fonctions RSE ont **spontanément** indiqué pour la plupart ne pas faire aujourd'hui le lien entre les deux problématiques.

Ils ont donc désigné les responsables de la mobilité internationale, seuls jugés légitimes pour s'exprimer, a minima, sur la question de la santé à l'international. Ces derniers ont effectivement répondu favorablement à l'enquête. Et ils ont tenu des propos qui confirmaient la déconnexion perçue entre RSE et santé à l'international.

Au sein des entreprises interrogées, santé à l'international et RSE sont des chantiers qui mobilisent aujourd'hui des acteurs, des compétences, et des outils différents. Ce sont des enjeux qui se jouent et « se pensent » sur des terrains dont les frontières sont perçues strictement distinctes. Ceci y compris dans les entreprises où la réflexion sur la responsabilité sociale a déjà très concrètement été transformée et traduite par des engagements formalisés et des actions tangibles, voire mesurées.

D'une manière générale, le lien réel entre santé à l'international et Responsabilité Sociale de l'Entreprise est souvent plus fort que le lien perçu.

Néanmoins, les discours enregistrés et les pratiques décrites rendent compte d'une réalité plus complexe. Les entreprises françaises actives à l'international présentent en fait des niveaux de maturité, des discours et des pratiques très hétérogènes. Si pour quelques unes RSE et santé à l'international sont effectivement deux domaines que rien ne lie, pour les autres, le lien réel entre les deux problématiques est en fait beaucoup plus fort que le lien perçu. Les pratiques ont apparemment précédé le discours. Un certain nombre d'entreprises font de la « santé à l'international responsable » comme Monsieur Jourdain faisait de la prose.

L'hétérogénéité des approches de la problématique santé à l'international se traduit aussi bien en termes de principe qu'en termes d'outils.

Elles correspondent à des façons distinctes de concevoir la responsabilité de l'entreprise à l'égard de ses salariés, de leur entourage, et des communautés locales qui accueillent son activité.

Les contraintes liées à l'activité de l'entreprise et ses caractéristiques objectives (taille, zones d'implantation, types de mobilité) orientent la façon dont le sujet est traité. Mais elles ne suffisent pas à expliquer les écarts de maturité constatés.

Deux variables clés structurent aujourd'hui les perceptions. La culture de la mobilité internationale de l'entreprise (ancienneté de la pratique, nombre de collaborateurs concernés et zones d'implantation choisies) **d'une part, et l'approche générale de la santé au travail** (santé « bien portant » vs. santé « bien-être ») **d'autre part.**

La combinaison de ces éléments règle les discours et la compréhension des enjeux liés à la santé à l'international au sein de l'entreprise.

Elle met en évidence trois types de démarches :

- **Certaines entreprises pratiquent la santé à l'international a minima** : elle est une contrainte à gérer à moindre coût et à moindre risque. Elle repose sur une culture de la mobilité « stricto business ». La santé des collaborateurs en est un volet contraint par la loi et pris en charge à minima. L'intervention, et par là même la responsabilité de l'entreprise, sont limitées à la seule santé physique du collaborateur sous contrat. Les dimensions psychologique et sociale de la santé sont écartées, au motif qu'elles relèvent de la vie privée du salarié.

D'une manière générale, l'entreprise adopte la logique d'une gestion du risque avéré et s'investit peu dans la prévention. Autrement dit, si le lien perçu entre RSE et santé à l'international est nul, le lien réel l'est tout autant. Rien, aujourd'hui, ne préfigure un possible lien entre les deux problématiques, si ce n'est, peut-être, une contrainte exogène et un risque d'image démontré.

« La santé à l'international ça ne concerne pas beaucoup de monde et le modèle en place est correct pour l'instant. On n'a pas mis en place de suivi préventif, si ce n'est ce que le code du travail prévoit avec des visites. Il s'agit d'offrir un minima. »

(Conseil et intégration de technologies de l'information, outsourcing et infogérance)

- **A l'inverse, quelques entreprises appréhendent la santé à l'international comme un sujet et un enjeu de la responsabilité de l'entreprise**. Celle-ci est convaincue que la santé dans l'entreprise, c'est la santé de l'entreprise. Sans angélisme ni naïveté, elle adopte un modèle gagnant/gagnant fondé sur une conviction profonde – la responsabilité morale de l'entreprise à l'égard de ses collaborateurs – et adossée à des moyens permettant d'évaluer les risques, de les prévenir, de les anticiper et le cas échéant de les gérer au mieux, pour l'entreprise comme pour le collaborateur. Ce dernier est une partie essentielle du capital de l'entreprise, et la santé à l'international un atout à jouer sur le terrain des ressources humaines.

L'entreprise privilégie ainsi l'accompagnement et conçoit la mobilité internationale comme un projet personnel qui se réfléchit, s'accompagne et se prépare dans le cadre d'un projet professionnel. Cette acception de la santé à l'international se pratique dans un périmètre élargi à la famille et, ponctuellement, aux communautés locales dans lesquelles le salarié exerce son activité. Elle est une application très concrète de l'exercice de la responsabilité sociale de l'entreprise.

Ce type d'entreprise pratique une approche « responsable » et « éthique » de l'exposition aux risques de santé mais l'ignore ou ne le dit pas. Ainsi, le lien réel entre RSE et santé à l'international est aujourd'hui beaucoup plus fort que le lien perçu.

« Nous voulons que la personne soit le mieux possible dans sa peau : physiquement, socialement et mentalement, pour qu'elle soit le mieux dans son poste, car un échec de la famille pour le salarié correspond à un échec business pour nous.

La responsabilité légale c'est le contrat, mais la responsabilité morale doit toujours exister, quel que soit le contrat.»

(Télécoms)

- **Entre ces deux approches, un certain nombre d'entreprises conçoivent la santé à l'international comme un enjeu clair de l'entreprise, mais une réflexion « encore en chantier »**. L'entreprise affiche une approche élargie de la santé, qui comprend le bien-être physique, mental et social du collaborateur et de sa famille. Toutefois, sa pratique récente de la mobilité internationale, le petit nombre de collaborateurs concernés et le périmètre géographique limité de son activité sont autant de freins à la mise en place de moyens adaptés, pertinents et suffisants.

Pour autant, l'entreprise affiche sa volonté de décliner à la santé à l'international sa vision de la santé au travail. Inscrit dans son ADN culturel, cette ambition n'est pas négociable. Elle impose en interne la mise en place d'une réflexion de fond sur la façon et les moyens de développer une politique d'accompagnement « responsable » du collaborateur en mobilité. Le lien actuel entre RSE et santé à l'international est ténu, mais il existe déjà. Or, les interlocuteurs interrogés l'ignorent. Ils mènent aujourd'hui deux réflexions en parallèle, alors que les termes de l'une sont les conditions de l'autre.

« C'est une démarche globale qui ne tient pas seulement compte de la compétence de la personne mais aussi de son adaptabilité et de sa capacité à s'intégrer à un nouveau milieu, mais aussi la capacité de sa famille à s'établir sur place. [...] Faute de temps et de moyens, nous n'avons pas encore pu mettre en place ce qu'il faut. [...] La santé n'est pas seulement physique, c'est également la nécessité de faire en sorte qu'ils aient un sentiment de sécurité et qu'ils ne soient pas abandonnés à eux-mêmes. [...] L'idée demain c'est de bâtir une démarche permettant de montrer que nous fonctionnons en vertu d'une certaine éthique à laquelle on souhaite s'identifier et être identifié. »

(Construction navale)

L'enjeu pour demain : faire et « dire » le lien entre santé à l'international et RSE

D'une manière générale, le lien réel entre santé à l'international et Responsabilité Sociale de l'Entreprise est donc souvent plus fort que le lien perçu. Une redéfinition des termes de l'approche de la santé à l'international, la prise de conscience du lien existant et la formalisation de ce lien sont pourtant et sans aucun doute des enjeux majeurs pour l'entreprise, et ce à très court terme. Elle a tout à y gagner, et probablement beaucoup à perdre si elle n'agit pas dans ce sens.

En effet, la mise en cohérence de la pratique RSE et des attentes des salariés de l'entreprise est un gage de crédibilité et de pertinence de sa politique RSE globale. Elle présente par ailleurs un bénéfice d'image certain, en interne auprès de ses partenaires contractuels, à l'externe auprès de ses parties prenantes indirectes.

Et il suffirait de peu de choses...

METHODOLOGIE DE L'ETUDE

Entre le 15 février et le 6 juin 2008, **TNS Sofres a contacté 430 dirigeants** (top management – PDG, DG, DGA ; DRH et Directeur International), **responsables de la mobilité internationale, responsables d'unités actives à l'international et Health and Safety Executive (HSE) de multinationales françaises.**

Fonctions des personnes interrogées dans le cadre de l'investigation qualitative :

- Responsables de la mobilité internationale
- Directeur Général Adjoint à l'international
- DRH

Secteurs d'activité des entreprises interrogées :

- industrie pharmaceutique
- télécoms
- hôtellerie et tourisme
- conseil et intégration de technologies de l'information, outsourcing et infogérance
- banque / finance
- construction navale
- production, transformation et distribution de matériaux (verre, céramiques, plastiques, fonte)
- grande distribution
- édition / publicité

Contact presse : Brigitte Huguet • PRformance
T 01 46 34 78 61 • 06 15 42 77 87 – E mail brigitte@prformance.com

À propos d'International SOS, leader mondial de l'assistance médicale et sécurité : *International SOS est une société d'hommes et de femmes passionnés et animés par la vocation d'aider et d'accompagner les entreprises partout dans le monde. Attentifs et fidèles à leurs valeurs, ils apportent au quotidien soins et protection aux collaborateurs des entreprises qui, sur le terrain et dans tous les pays, sont confrontés à des problèmes médicaux ou à des situations de crise (accidents, épidémies, catastrophes naturelles, attentats, troubles politiques, ...). Plus de 20 ans d'expérience, une organisation en réseau mondial de santé et de sécurité et un fort ancrage local font la force de ce Groupe international. www.internationalsos.fr*

À propos de TNS Sofres, leader français et référence des études marketing et d'opinion : TNS Sofres est une société du groupe TNS, un des leaders mondiaux du marché et n°1 mondial des études ad hoc. Nous proposons une gamme de prestations d'études, ad hoc ou collectives, autour de 5 spécialités : compréhension des marchés et des consommateurs, innovation, gestion de la marque, communication et gestion de la relation client. L'ensemble de ces prestations est réalisé dans 11 secteurs composés d'experts dédiés à certains marchés ou clients. TNS est présent dans 70 pays dans le cadre d'un réseau intégré, et est à même de conduire des études dans plus de 100 pays. www.tns-sofres.com