

LETTRÉ-RÉSEAU

LR-DRP-8/2017

Document consultable dans Médi@m

Date :

16/03/2017

Domaine(s) :

gestion revenus de substitution

dossier client assurés

Nouveau	<input checked="" type="checkbox"/>
Modificatif	<input type="checkbox"/>
Complémentaire	<input type="checkbox"/>
Suivi	<input type="checkbox"/>
Provisoire	<input type="checkbox"/>

Objet :

Les investigations en matière de reconnaissance des sinistres d'origine professionnelle

Liens :

Plan de classement :

P07-0103 P01-03

Emetteur(s) :

DRP

Pièces jointes : 11

à Mesdames et Messieurs les

<input checked="" type="checkbox"/> Directeurs	<input checked="" type="checkbox"/> CPAM	<input checked="" type="checkbox"/> CARSAT
	<input type="checkbox"/> UGECAM	<input checked="" type="checkbox"/> CGSS
<input type="checkbox"/> Agents Comptables		<input type="checkbox"/> CTI
<input checked="" type="checkbox"/> Médecins Conseils	<input checked="" type="checkbox"/> Régionaux	<input checked="" type="checkbox"/> Chef de service

Pour mise en oeuvre Septembre 2017

Résumé :

Domaine DCGDR

La présente lettre réseau a vocation à définir l'organisation et le déroulement de la phase d'investigation du processus de reconnaissance des AT et des MP.

Une partie est dédiée aux spécificités des investigations en matière de trouble psycho-social.

Enfin, un focus est réalisé sur le métier d'agent agréé et assermenté.

Mots clés :

AT; MP; CRRMP; reconnaissance; investigations; enquête; enquêteur; agent agréé et assermenté

**Le Directeur Délégué
aux Opérations**



Eric Le BOULAIRE

**La Directrice
des Risques Professionnels**



Marine JEANTET

LETTRE-RESEAU : LR/DRP/8/2017

Date : 16/03/2017

Objet : Les investigations en matière de reconnaissance des sinistres d'origine professionnelle

Affaire suivie par : DSARP : dsarp@cnamts.fr

La présente lettre-réseau a vocation à définir l'organisation et le déroulement de la phase d'investigation du processus de reconnaissance des AT et des MP.

Une partie est dédiée aux spécificités des investigations en matière de trouble psycho-social.

Enfin, un focus est réalisé sur le métier d'agent agréé et assermenté.

Table des matières

1	Introduction	3
1.1	Contexte	3
1.2	Définitions	3
2	Le recours à l'investigation et ses différentes phases	4
2.1	Le principe : toute investigation débute par l'envoi de questionnaires	5
2.2	L'exception : l'investigation débute par une enquête obligatoire dans 3 cas	5
2.3	Le choix du recours à l'enquête par le gestionnaire au retour des questionnaires ou en leur absence	6
2.4	Particularités des investigations en maladie professionnelle	6
2.4.1	Auprès de quels employeurs doit-on réaliser les investigations en MP ?	6
2.4.2	Prise en compte des absences dans la computation de la durée d'exposition	7
2.4.3	Recours à l'expertise des services prévention des CARSAT	7
3	Les principes de l'enquête	7
3.1	Le commanditaire	7
3.2	La commande d'enquête	8
3.3	La réalisation de l'enquête	8
3.3.1	Généralités	8
3.3.2	Quelles missions peuvent être demandées à un agent agréé assermenté ?	9
3.3.3	La préparation de l'enquête	9
3.3.4	Le respect du secret médical dans le cadre de l'enquête administrative	10
3.3.5	Le rapport d'enquête	10
4	Les outils de l'enquête	11
4.1	Le PV de constatation	11
4.2	Le PV d'audition	11
4.3	L'attestation	12
4.4	L'utilisation des photos et des vidéos	12
5	Focus sur les affections psychiques	13
5.1	Définition	13
5.2	Les traumatismes psychologiques en AT	14
5.3	Les affections psychiques en MP	15
5.4	Spécificités de l'entretien des victimes (ou des proches) dans le cadre d'un TPS	16
6	Le métier d'enquêteur	17
6.1	Environnement juridique	17
6.2	L'agrément	18
6.3	L'assermentation	18
6.4	Le profil	18
6.5	L'équipement	19
6.6	La formation	19
6.7	L'organisation et le contrôle de l'activité	19

1 Introduction

1.1 Contexte

En 2016, 296 agents agréés assermentés étaient dédiés aux risques professionnels pour 1 million de dossiers d'accidents du travail (AT) et environ 100 000 dossiers de maladies professionnelles (MP) instruits.

Afin d'optimiser les ressources et améliorer la qualité des décisions prises en matière de reconnaissance, en lien avec l'axe efficacité de la COG ATMP 2014-2017, la DRP a lancé en 2015 une série de travaux concernant l'investigation des dossiers AT/MP :

- 1 Une analyse des disparités en matière de recours aux investigations dans le réseau ([données restituées aux régions](#)) ;
- 2 Une clarification de la notion de réserves « motivées » et de ses conséquences sur l'instruction ([LR-DRP 11/2016 du 22/04/2016](#)) ;
- 3 Une rénovation de la formation des agents agréés et assermentés (2 sessions test prévue en mai 2017) ;
- 4 **Une clarification de la notion d'investigations en matière de reconnaissance**, objet de la présente LR ;
- 5 Une réflexion autour des outils informatiques propres à optimiser l'investigation (gestion de questionnaires en ligne et gestionnaire d'enquête) ;
- 6 Un dialogue avec les partenaires sociaux en vue de réformer la procédure d'instruction pour la rendre plus fluide et prévisible pour les usagers et limiter les actes de gestion surabondants pour le réseau ;

Cette lettre réseau redéfinit donc la notion d'investigations, pose les contours du métier d'agent agréé et assermenté en matière de risques professionnels et ses liens avec le gestionnaire et donne des recommandations afin d'harmoniser, d'optimiser et de sécuriser le processus de reconnaissance des sinistres.

1.2 Définitions

Il est essentiel que tous les intervenants du processus de reconnaissance AT/MP aient un langage commun afin de gagner au maximum en clarté.

L'instruction est l'étape du processus de reconnaissance permettant au gestionnaire AT/MP de statuer sur le caractère professionnel de l'accident ou de la maladie. Elle peut aboutir à une prise en charge d'emblée ou une décision faisant suite à des investigations.

L'investigation est un temps de l'instruction. Il s'agit de la démarche de vérification engagée lorsque les éléments portés à la connaissance de la caisse via la déclaration d'AT ou de MP et le CMI ne permettent pas de statuer directement ou qu'il existe un doute sur le caractère professionnel du sinistre ou sa réalité. L'investigation inclut principalement l'envoi de questionnaires adressés aux deux parties

et/ou le déclenchement d'une enquête. L'enquête est **un moyen** d'investigation parmi d'autres permettant **aux gestionnaires AT/MP** d'éclairer leur décision.

La simple consultation de systèmes d'information (webmatique, EOPPS...) ou la demande de précision par téléphone par le gestionnaire, tendant uniquement à vérifier une donnée mentionnée sur la DAT (hors circonstances de l'accident) ou le CMI (ex : date, latéralité...) ne relèvent pas d'une investigation et n'impliquent pas la consultation du dossier par les parties dans le cadre du contradictoire¹. Il est toutefois préconisé dans le cas où la demande de précision implique d'ajouter ou modifier une donnée de la DAT ou du CMI, de solliciter une confirmation écrite de la part de la personne sollicitée, a minima par courrier électronique.

L'enquête est un moyen de l'investigation et recouvre deux formes :

- **L'enquête administrative** qui correspond aux investigations contradictoires réalisées dans le cadre d'un dossier par un agent de la caisse, assermenté et agréé. Elle se déroule dans les locaux de l'organisme (recueil de témoignages, sollicitations téléphoniques, ...).
- **L'enquête de terrain** s'entend de l'enquête sur site, avec un déplacement sur le ou les lieux de la survenance de l'accident ou de la maladie, notamment pour réaliser des observations de poste.

Ces deux formes peuvent être utilisées successivement dans certains cas mais la première forme peut suffire et doit être privilégiée chaque fois que cela est possible.

Gestionnaire AT (GAT) : le gestionnaire du service administratif du service risques professionnels qui procède à l'instruction de la reconnaissance du caractère professionnel des accidents de travail et de trajet.

Gestionnaire MP (GMP) : le gestionnaire du service administratif du service risques professionnels qui procède à l'instruction de la reconnaissance de l'origine professionnelle des maladies déclarées.

AAA ou agent enquêteur : ces deux appellations visent indistinctement l'agent agréé assermenté qui conduit les enquêtes dans le cadre des instructions des dossiers AT/MP sur demande du GAT ou du GMP.

RPS : Les risques psycho-sociaux (voir chapitre 5)

TPS : Troubles psycho-sociaux, conséquence médicale pouvant se manifester suite à une exposition à des RPS (voir chapitre 5). Le suicide ou sa tentative sont la traduction directe d'un TPS.

2 Le recours à l'investigation et ses différentes phases

En matière **d'accident du travail ou de trajet**, l'investigation est nécessaire chaque fois que le caractère professionnel de l'accident ne peut être établi au vu de la DAT et du CMI ou lorsqu'elle est réglementairement prévue.

En matière de **maladie professionnelle**, l'investigation est **obligatoire** pour toute demande. Elle ne débute que lorsque **la date de première constatation médicale (DPCM)** a été fixée par le médecin conseil et, s'agissant des maladies hors tableaux, que **l'IP prévisible est supérieure à 25 %**.

¹ Cass civ 2è n°09-13699 du 03 juin 2010

2.1 Le principe : toute investigation débute par l'envoi de questionnaires

Il convient de ne pas confondre le recours à l'enquête et le recours à l'investigation. En effet, dans le cadre de l'instruction d'un dossier AT ou MP, les investigations pourront dans de nombreux cas se limiter à un envoi de questionnaires, sans nécessité d'enquête.

Par principe, toute investigation débute par l'envoi de questionnaires aux deux parties (et aux tiers le cas échéant) par le gestionnaire qui les exploite et apprécie l'opportunité du recours à l'enquête.

Les cas de recours obligatoire à l'investigation, débutant par l'envoi de questionnaires sont les suivants :

➤ **En accident du travail et accident de trajet**

- CMI et DAT présentant une discordance telle que, même après vérification administrative, le gestionnaire ne peut pas prendre sa décision. L'objet de l'investigation est de s'assurer de la réalité d'un ou plusieurs faits ou de préciser des circonstances ;
- Les dossiers avec réserves « motivées », l'investigation étant imposée par les textes, à peine d'inopposabilité ([LR-DRP 11/2016 du 22/04/2016](#)) ;
- les TPS (hors actes suicidaires), s'il y a manifestation d'une réserve motivée ou non, d'un désaccord ou même d'un simple doute de la part de l'employeur ;
- les actes suicidaires non-mortels mais ne faisant pas l'objet d'une réserve, ni d'un désaccord ni d'un doute manifesté par l'employeur (cf. point 2.2 pour les actes suicidaires mortels ou avec désaccord) ;
- les déclarations d'accident du travail établies par la victime ;
- les suspicions de fraude ;
- les trajets ne correspondant pas au trajet protégé.

➤ **En maladie professionnelle** : les maladies inscrites aux tableaux de MP (voir § 2.4).

Des modèles nationaux de questionnaires pour les MP inscrites aux tableaux sont en cours d'élaboration et s'appuient sur les travaux récents de plusieurs régions. Ils seront diffusés à l'issue du premier semestre 2017.

2.2 L'exception : l'investigation débute par une enquête obligatoire dans 3 cas

Il n'existe que 3 exceptions au principe d'envoi des questionnaires préalable à toute enquête :

- **Les actes suicidaires non mortels avec réserves (motivées ou non), désaccord ou doute de l'employeur.** En effet, la situation étant par essence délicate et le désaccord sur la matérialité / imputabilité évident compte tenu des réserves exprimées, l'envoi de questionnaires ne permettrait pas de décider et ne ferait que retarder l'enquête ;
- **Les suicides et les accidents mortels**, puisque l'enquête est obligatoire aux termes de l'article R.441-11 du CSS et que l'envoi de questionnaires ne ferait que perdre du temps alors même qu'en pareil cas, l'intervention sur place doit être la plus précoce possible ;

- **Les maladies professionnelles instruites au titre de l'alinéa 4, dès lors que les conditions médicales sont déterminées (DPCM fixée et IP>25%)** (voir § 2.4).

Cas particulier des TPS en MP : Ils font l'objet d'un questionnaire préalablement à l'enquête obligatoire afin de la préparer, cette dernière ayant lieu quelles que soient les réponses apportées au questionnaire (voir § 5).

Des logigrammes en annexe 1 et 1 bis récapitulent les différents cas de figure et les suites à donner.

2.3 Le choix du recours à l'enquête par le gestionnaire au retour des questionnaires ou en leur absence

En dehors des 3 exceptions mentionnées préalablement, au retour des questionnaires, il est possible que les éléments présents au dossier et les réponses aux questionnaires ne permettent pas de prendre raisonnablement une décision sur le caractère professionnel de l'AT/trajet ou de la MP. Le gestionnaire ou le colloque décide alors de **déclencher une enquête**.

En cas de réception **d'un seul questionnaire** d'une des deux parties **après relance**, le gestionnaire doit **prendre sa décision au vu des éléments présents au dossier et du seul questionnaire en sa possession**. La relance du questionnaire manquant doit se faire **par lettre recommandée avec accusé de réception** ou sous la forme d'une remise en main propre contre décharge (ou constatée par PV) afin d'éviter tout recours portant sur la non-réception du questionnaire. Il est conseillé, dans la mesure du possible, de faire coïncider la relance avec l'ouverture du délai complémentaire pour l'intégrer directement dans ce courrier déjà prévu en AR.

La seule discordance entre les questionnaires « assuré » et « employeur » ne justifie pas systématiquement un recours à l'enquête si des éléments de contexte permettent de prendre la décision (ex : peintre qui selon les dires de l'employeur ne lèverait pas les bras à 90°). En MP pour ce qui concerne l'alinéa 2, cette discordance doit être discutée en colloque médico-administratif avant tout recours à l'enquête. Sauf exception, **les dossiers orientés en alinéa 3, notamment ceux orientés pour non-respect de la liste limitative des travaux, doivent faire l'objet d'une enquête avant transmission au CRRMP pour lui permettre de statuer.**

2.4 Particularités des investigations en maladie professionnelle

L'investigation en MP a pour but **de vérifier le respect des conditions administratives des tableaux** ou de fournir, le cas échéant, **tous les éléments nécessaires pour éclairer le CRRMP**. Dans ce cadre, le gestionnaire (ou l'AAA s'il y a eu une demande d'enquête) doit être amené à rechercher toutes les dates, durées et délais ainsi que les travaux exercés, mentionnés au tableau (titre, colonne du centre et de droite) en se plaçant à la date de première constatation médicale fixée par le médecin conseil le plus précocement possible.

2.4.1 Auprès de quels employeurs doit-on réaliser les investigations en MP ?

- **Pour une MP relevant des tableaux** : le gestionnaire adresse des questionnaires à **tous les employeurs déclarés comme ayant exposé au risque** sur la DMP avant la DPCM et sur la **période couvrant la durée d'exposition prévue au tableau**. Si le colloque médico-administratif l'estime nécessaire, il peut décider d'étendre les investigations à d'autres employeurs que ceux précisés sur la DMP (au vu du relevé de carrière notamment), **sur la même période**. Si la durée d'exposition est constatée chez un ou plusieurs de ces employeurs, les employeurs précédents ne sont pas questionnés.

- **Pour les MP hors tableaux**, les investigations sont menées **chez tous les employeurs**, avant la DPCM, désignés sur la DMP et sur demande du colloque.

De manière générale, **la DPCM doit être fixée le plus tôt possible** par les services médicaux car les délais pris par le service médical obèrent la possibilité d'une enquête administrative de qualité. Un délai de **huit jours** après la réception du dossier complet est un maximum à ne pas dépasser par le service médical. En cas de questionnaire médical ou de convocation, **un délai d'un mois** pourra être pris.

2.4.2 Prise en compte des absences dans la computation de la durée d'exposition

Les durées d'exposition varient selon les tableaux. Certaines absences des assurés peuvent avoir un impact sur la reconnaissance du caractère professionnel. Il est donc nécessaire de déterminer les périodes d'absence et leur nature lors des investigations (par questionnaire et, si nécessaire, par enquête).

Les règles de computation des absences sont les suivantes :

- **Si la durée d'exposition fixée au tableau est supérieure ou égale à 1 an** (ex MP 98 = 5 ans, MP 42 = 1 an), on retranche les congés exceptionnels (CET, congés sabbatiques, création d'entreprise etc...) et les arrêts de travail si ceux-ci sont supérieurs à 1 mois consécutif.
- **Si la durée d'exposition est comprise entre un mois et un an** (ex : MP 57A = 6 mois), on retranche les congés et absence de toute nature (y compris congés payés) au moins égaux à un mois consécutif ;
- **Si la durée d'exposition est inférieure ou égale à un mois**, on retranche les périodes de congés et absence de toute nature.

2.4.3 Recours à l'expertise des services prévention des CARSAT

L'AAA peut prendre attache auprès de l'ingénieur conseil référent MP de la CARSAT. Cette collaboration inter-organisme est recommandée pour toutes les maladies liées à des composants chimiques ou bactériens ainsi que pour le cas des entreprises ayant cessé leurs activités.

Par ailleurs, hors gestion de dossiers ponctuels, il est recommandé que les ingénieurs conseils ou les contrôleurs de sécurité spécialisés en maladies professionnelles interviennent auprès des agents assermentés de la région pour assurer leur information ou leur formation et permettre un retour sur les dossiers qui leur sont transmis dans le cadre de l'étude en CRRMP.

3 Les principes de l'enquête

3.1 Le commanditaire

La mission de l'AAA dépend de la commande d'enquête du **GAT ou du GMP, ce dernier se fondant sur ce qui a été décidé lors du colloque médico-administratif.**

Dans sa commande d'enquête, le gestionnaire demande **des informations précises** que l'AAA doit recueillir et lui rapporter dans le but de prendre une décision. Les éléments demandés doivent bien entendu **être déterminants ou nécessaires dans la prise de décision**. Ainsi par exemple, dans le cas d'un malaise dont rien ne permet, au vu des questionnaires, de douter qu'il a eu lieu au temps et au lieu du travail, il est inutile de recueillir des témoignages qui ne permettront jamais de détruire à eux seuls la présomption d'imputabilité.

3.2 *La commande d'enquête*

L'enquête doit être ciblée et faire l'objet d'une commande **claire, formalisée** et comportant une **échéance** de réalisation. Si plusieurs éléments factuels doivent être recueillis par l'agent assermenté, ceux-ci sont **listés et numérotés** afin que l'AAA puisse y répondre point par point sans en omettre. La demande d'enquête ainsi formalisée est obligatoire et l'AAA a accès à l'intégralité du dossier administratif.

Il est conseillé de formaliser la demande d'enquête directement en **pré-remplissant le support de « rapport d'enquête »** (cf. point 3.3.5), ce qui permettra de gagner du temps pour l'agent agréé et assermenté et d'être assuré de disposer d'un retour d'enquête conforme aux attentes du gestionnaire ou du colloque.

Dans le cas d'affaires complexes, l'attention de l'agent enquêteur devra être attirée sur les particularités du dossier, via un résumé de l'affaire jointe à la demande d'enquête ou, mieux, un contact direct entre le gestionnaire du dossier et l'agent enquêteur. Cet éclairage, s'il fait l'objet d'un écrit, ne doit pas figurer au dossier.

En matière de maladie professionnelle prévue au tableau, la commande d'enquête doit *a minima* consister à rapporter les éléments prévus dans les questionnaires et non remplis ou discordants (ex : gestes et postures mais aussi les éléments d'ambiance, tels que la température, humidité etc... prévus aux questionnaires et nécessaire pour le CRRMP). Le colloque peut y adjoindre toute autre demande de précision qui sera jugée utile à l'appréciation du dossier.

En matière de maladie professionnelle hors tableau, la commande est réalisée par le colloque et consiste dans l'étude des postes jugés exposants. Le colloque doit permettre de préciser les éléments que l'enquête doit mettre en exergue pour permettre au CRRMP de prendre sa décision dans les meilleures conditions possibles (s'agissant du cas des TPS, cf. point 5.3 pour plus de détails)

En matière d'AT, la commande doit permettre de vérifier des points du questionnaire, manquants, discordants ou insuffisamment précis par des auditions ou, si nécessaire, des constats sur place.

3.3 *La réalisation de l'enquête*

L'enquête n'étant réalisée que lorsque ses conclusions sont indispensables à la prise de décision, elle est un élément essentiel du dossier. Sa réalisation doit présenter des **garanties incontestables** pour prendre la décision ou défendre les positions de la caisse devant les tribunaux à l'occasion des contestations de décision par l'une ou l'autre des parties.

3.3.1 *Généralités*

L'enquête a pour vocation d'apporter des éléments au gestionnaire permettant la prise de décision pour un sinistre. Le travail de l'agent enquêteur consiste à vérifier, objectiver ou compléter les affirmations des parties mentionnées à la fois sur la déclaration mais également sur les questionnaires.

Dans le cadre du respect de la procédure contradictoire, **l'enquête fait partie des pièces consultables par les parties avant la prise de décision par la caisse**, conformément aux dispositions de l'article R. 441-13 du code de la sécurité sociale. Outre qu'il doit être parfaitement exploitable, c'est un document officiel qui est communicable à la victime ou ses ayant-droits, à l'employeur et aux juridictions.

L'enquête n'a pas pour but de conclure sur la reconnaissance ou non d'un accident du travail / trajet ou d'une maladie professionnelle mais d'apporter des éléments permettant aux gestionnaires AT/MP, ou le cas échéant au CRRMP, de prendre leur décision.

C'est pourquoi l'enquête restitue des faits ou des propos de personnes auditionnées **sans rajout de jugement d'aucune sorte**. Une enquête partielle ou conclusive sur la prise en charge est susceptible d'être écartée par le juge en cas de contentieux.

L'enquêteur est le garant de l'impartialité de l'enquête et s'interdit à l'occasion de ses démarches et de ses auditions de prendre parti ou d'outrepasser son devoir d'information.

3.3.2 Quelles missions peuvent être demandées à un agent agréé assermenté ?

L'AAA doit recueillir des informations indispensables pour répondre aux questions posées par le GAT ou le GMP, et **établir des procès-verbaux**. Il doit permettre, tant que faire se peut, de lever les incohérences entre les déclarations des deux parties en se rendant sur site si besoin, en prenant des photos et/ou des films et en constatant de visu le poste de travail.

Il peut ainsi :

- recueillir **des témoignages ou des attestations établies** soit en face à face, **soit par téléphone**. En cas de confrontation des différentes déclarations, l'agent enquêteur devra s'assurer de leur cohérence et éventuellement rechercher la réalité des faits sur les points de discordance par des auditions ou des constats complémentaires.
- **visualiser et retranscrire ou photographier/filmer** les lieux de l'accident, un poste ou un environnement de travail.
- **recueillir des documents**. S'agissant des procédures ou modes opératoires de travail, l'AAA ne se contente pas de les récupérer, il doit s'assurer en réel de leur application car il est entendu qu'il peut fréquemment constater d'importantes divergences entre le prescrit et le réel. Exemple : L'employeur déclare un poids de 3kg pour une pièce alors que le salarié déclare 5kg pour la même pièce. Le gestionnaire, dans sa demande d'enquête, posera la question « quel est le poids réel de la charge portée par l'assuré ». L'AAA est tenu de s'assurer (pesée) du poids réel de ladite pièce.

3.3.3 La préparation de l'enquête

L'enquête conduite avec professionnalisme par l'AAA suppose une **préparation minutieuse** de sa mission. L'AAA détermine les sources pertinentes d'information à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise. Il détermine également l'ordre des démarches à réaliser auprès des parties. Il est préconisé de mener en dernier l'entretien auprès du ou des employeurs, ceci afin de confronter les différentes versions des faits lors de cet entretien. En matière de dossiers complexes (et notamment de TPS) il est demandé de réaliser l'entretien avec l'employeur à distance d'au moins 24 heures pour permettre une analyse poussée des PV récupérés auprès des autres parties.

Par ailleurs, il convient :

- en cas d'audition, de préparer les questions à poser et leur enchaînement.
- en cas de déplacement pour réaliser un constat, de définir le lieu précis du constat à réaliser et les informations utiles à récupérer pour répondre à la question du gestionnaire ou du colloque.

Un agent assermenté ne doit jamais mener une audition ou un déplacement sans que celui-ci ait été préalablement préparé. Naturellement, l'agent enquêteur adaptera ses démarches à la situation de fait rencontrée (ex : entretien avec des informations inattendues mais utiles dans le cadre du dossier,

lieu inaccessible etc..). Mais la préparation initiale permettra, même dans ces cas, de rester concentré sur l'objectif de la démarche et, *in fine*, d'apporter une réponse étayée d'éléments factuels à la question posée dans la commande d'enquête.

3.3.4 Le respect du secret médical dans le cadre de l'enquête administrative

Par principe **il est interdit de poser des questions relatives à l'état de santé des personnes, à la consommation médicamenteuse ou de soins**. Il appartient au service médical de recueillir les éléments médicaux par tout moyen (dont notamment poids, consommation de tabac, alcool...). Toutefois, la taille de l'assuré est une donnée qui pourra être notée puisqu'elle figure sur la carte d'identité.

Concernant les déclarations spontanées des assurés ou des témoins, l'agent enquêteur pourra **retranscrire dans les procès-verbaux tous les éléments qui lui sont déclarés**, les déclarants étant informés au préalable que les PV seront des pièces communicables aux parties.

3.3.5 Le rapport d'enquête

Le rapport d'enquête est l'unique livrable de l'agent agréé assermenté servant à la fois d'outil de communication vis-à-vis du gestionnaire et de suivi des démarches de l'enquêteur. Ce document est **obligatoire** en cas d'enquête et a vocation à être consultable par les parties. Il doit par conséquent être propre et lisible. Le corps du rapport est signé mais n'est jamais manuscrit ni raturé.

Le rapport est composé de quatre parties et des pièces jointes annexées :

- Une première partie portant les informations administratives sur la victime et le ou les employeurs ;
- Une synthèse comprenant la ou les questions posées par le gestionnaire, les réponses synthétisées par l'enquêteur et un référencement des pièces justifiant la réponse ;
- Un listing des pièces jointes ;
- Un listing des différentes démarches entreprises.

Les pièces jointes au rapport sont de diverse nature :

- procès-verbaux d'auditions ;
- procès-verbaux de constatations ;
- attestations ;
- procès-verbaux d'appels téléphoniques ;
- Les fiches d'observation de poste notamment pour les TMS permettant une meilleure analyse par les CRRMP ;
- tout document remis par un tiers, la remise faisant l'objet d'un procès-verbal de remise de document ;
- tout documents média : photographie ou film réalisé par l'agent assermenté, capture d'écran, faisant l'objet d'un procès-verbal dédié ;
- Tout autre document permettant de répondre aux questions posées par les gestionnaires (plan, coupure de presse...)

Les pièces jointes au rapport ne doivent en aucun cas être soumises à l'interprétation de l'agent enquêteur et doivent être en lien avec l'une ou l'autre des questions posées par le gestionnaire.

4 Les outils de l'enquête

La réalisation de **procès-verbaux opposables** jusqu'à preuve du contraire présente un intérêt certain dans les procédures puisqu'elle constitue un mode de **preuve à part entière**, mais exclusivement en ce qui concerne les constats effectués ou les dires recueillis personnellement et directement par les personnels agréés et assermentés. Ce ne sont pas les déclarations elles-mêmes qui ont cette force probante, mais la transcription fidèle qu'en fait l'agent agréé et assermenté.

Les pièces jointes au dossier n'ont pas toutes la même force probante. Ainsi, une attestation aura une valeur juridique supérieure au PV d'audition qui lui-même aura une valeur supérieure au PV de constatation.

Chaque page d'un procès-verbal doit être numérotée et parafée si la page en question ne fait pas déjà l'objet d'une signature. Si des mots sont rayés sur la page considérée, le nombre de mots rayés est indiqué en bas de page et le parafé de l'AAA (et du déclarant en cas de PV d'audition ou du seul déclarant en cas d'attestation) recueilli à côté.

Tous les modèles mentionnés ci-après sont fournis en annexe 4 de la présente LR.

4.1 *Le PV de constatation*

Il permet à l'enquêteur de recueillir le fruit de ses investigations : observation du poste de travail (conditions et ambiance de travail) ou des lieux de l'accident.

Une sous-catégorie de PV de constatation a été spécifiquement élaborée pour recueillir les déclarations reçues par téléphone ou oralement en cas d'audition dans de mauvaises conditions ne permettant pas la rédaction d'un PV d'audition ou le recueil d'une attestation.

Pour être opposable, le PV de constatation ne peut être rempli que par l'agent agréé et assermenté. Comme son nom l'indique, il ne doit comporter que des constatations objectivées, sans aucune appréciation personnelle (« *il avait l'air de souffrir* », « *il régnait une mauvaise ambiance de travail* »... etc...) et doit être en rapport avec les demandes de gestionnaires AT/MP.

Les informations complémentaires et non demandées que l'enquêteur jugera utiles de porter à la connaissance du gestionnaire peuvent également figurer sur un PV. Elles doivent faire l'objet d'un second PV si elles n'ont pas de lien direct et évident avec la démarche initiale.

Le PV de constatation se borne à une unité de temps et de lieu. Il ne doit pas être confondu avec le rapport d'enquête.

La remise de tout document ou la récupération de toute information (ex : copie écran sur internet, photo cf. point 4.4) fait l'objet d'un PV de constatation indiquant la source de l'information, date et heure de récupération, lieu et la nature de la pièce. En cas de copie d'écran d'un site internet, l'adresse internet doit être spécifiée. Le document ainsi récupéré est annexé à ce PV, daté et signé.

4.2 *Le PV d'audition*

Il est destiné au recueil des déclarations et témoignages les plus divers. Il se présente sous la même forme que le PV de constatation à deux différences près :

- Il **identifie clairement le déclarant** et précise ses liens ou l'absence de lien avec les parties en cause : assuré (lien de parenté ou alliance) et employeur (liens de subordination ou d'intérêt). En outre, ce document rappelle in fine les dispositions relatives aux sanctions liées aux fraudes et fausses déclarations.
- Ce document doit impérativement être **signé par le déclarant**. A défaut, en cas de rétractation, l'agent enquêteur pourra, s'il le juge nécessaire et opportun, retranscrire les propos entendus sous la forme d'un PV de constatation.

Par principe en matière **d'accident du travail, les auditions hors des locaux de la caisse sont exceptionnelles**. Elles sont prioritairement réalisées par téléphone au moyen de la procédure d'authentification prévue par le PV *ad hoc* ou par convocation à la caisse. Le déplacement physique pour une audition n'est requis qu'en cas de difficulté à joindre la personne auditionnée. Le principe est **également valable en matière de MP pour tout ce qui concerne les auditions, l'étude de poste** restant naturellement nécessaire à réaliser **sur place**, sauf s'il ressort des questionnaires ou des auditions que le poste occupé a déjà fait l'objet d'une étude à l'occasion d'une précédente démarche et **qu'il n'a pas évolué**. Les PV de constatations réalisés pour ces démarches antérieures peuvent valablement être repris pour le dossier en cours.

4.3 L'attestation

Elle permet de recueillir toute déclaration ou témoignage de la main même de son auteur. L'agent enquêteur ne participe pas à la rédaction des éléments rapportés par le déclarant. Elle n'est pas forcément recueillie par l'agent assermenté. Le témoignage par attestation est particulièrement **recommandé dans les enquêtes délicates** telles que celles touchant à la souffrance au travail car elle a une valeur probante supérieure. En effet, les procès-verbaux, quelle que soit la précision de leur rédaction, demeurent attaquables sur la retranscription ou l'interprétation de la parole exacte de la personne auditionnée.

4.4 L'utilisation des photos et des vidéos

Les photos ou vidéos réalisées par l'agent assermenté présentent un réel intérêt pour l'aide à la prise de décision. Il est recommandé, à chaque fois que cela est possible, de recueillir ou prendre une photo ou une vidéo d'un poste de travail en sus d'une description écrite portée par un PV de constatation. Ces documents seront transmis, le cas échéant, au CRRMP.

La prise de vue n'est cependant pas obligatoire et l'employeur peut décider de la refuser. Dans ce cas, il convient d'indiquer ce refus en PV de constatation et de faire uniquement une étude de poste descriptive classique.

Un certain nombre d'écueils est cependant à éviter afin de rendre l'utilisation de ces documents numériques optimale :

- Les images ne doivent être prises que lorsque cela est nécessaire pour l'observation d'un poste de travail par exemple et ne remplacent pas dans tous les cas d'autres documents pouvant avoir une importance (mesure de cadence de travail, pesée de certains éléments etc...) ;
- Les images doivent être réalisées en étant attentif à recueillir des plans permettant de voir précisément les mouvements par rapport au siège des lésions (les plans larges n'apportent que peu d'information). Le film réalisé doit être visionné sur place afin de s'assurer de son exploitabilité ;
- Un poste de travail doit être pris en photo ou filmé avec une personne travaillant dessus et de préférence un individu de taille et corpulence identiques ou proches du déclarant. Si la prise de vue

impose que celui-ci soit reconnaissable, l'agent enquêteur recueille son autorisation relative au droit à l'image grâce au document joint en annexe 4 quinter ;

- Les images doivent être parfaitement répertoriées : il convient de bien indiquer sur chaque PV de recueil de photo/vidéo présente dans l'enquête ce qui a été filmé et dans quel but.

Cas particulier de l'utilisation des bandes de vidéo surveillance pour la reconnaissance dans le cadre des enquêtes

Une partie peut produire des images de vidéo surveillance à l'occasion de l'enquête de matérialité.

Dans la plupart des cas, ces images ont été capturées de manière licite (vidéo-surveillance déclarée, autorisée et faisant l'objet de l'information obligatoire) mais la question se pose alors de leur éventuelle conservation et de leur utilisation dans le cadre du processus de reconnaissance AT.

Les magistrats exigent la plus grande loyauté dans la façon de récupérer une preuve pour la considérer recevable. Dans le cadre des litiges relatifs à la reconnaissance des AT, le risque principal est pris par celui qui a produit dans des conditions illégales – cf. articles L.1121-1, L.1221-4, L.1221-9, L.1222-4 et L.2323-47 du code du travail, 226-1 du code pénal (ex : vidéo-surveillance non déclarée à la CNIL, ou non autorisée et n'ayant pas fait l'objet de l'information obligatoire des salariés de l'entreprise, du CE, ou conservée au-delà du délai imposé...etc.).

Cependant, dans ce type de litige, s'il s'avère que les preuves produites n'ont pas été obtenues de façon loyale, il est préconisé la prudence pour la caisse afin de ne pas risquer de voir écarter du débat des preuves qualifiées d'illicites et donc d'irrecevables. Il convient donc de relever les faits constatés sur les vidéos dans un PV le plus précis possible mais sans conserver directement la bande.

5 Focus sur les affections psychiques

5.1 Définition

Les risques psychosociaux (RPS) regroupent de nombreuses situations de travail dont le stress ou le harcèlement, termes fréquemment mentionnés sur les DAT ou sur les CMI. Il convient avant toute instruction de bien différencier ces facteurs de risque des conséquences qu'ils peuvent avoir sur la santé des victimes et que l'on appelle psychopathologies ou troubles psychosociaux.

Les états de stress post-traumatique, ainsi que les troubles anxieux et dépressifs sont les plus fréquents de ces troubles. Leur caractère subjectif et propre à chaque individu rend particulièrement difficile leur mesure et leur évaluation.

En matière de risque professionnel, les gestionnaires et les agents enquêteurs font face à deux types de risques différents, le premier en AT et le second en MP dans la mesure où les troubles psychologiques liés au travail peuvent relever de l'un ou l'autre de ces modes de reconnaissance, suivant que :

- le trouble est lié à un ou plusieurs **événements ponctuels et datés** et que le trouble en est la conséquence. Il s'agit dans ce cas d'un **accident du travail**.
- Le trouble est né d'une **situation établie dans la durée** liée au travail et constitue une pathologie psychologique relevant des **maladies professionnelles**.

La difficulté liée à ce type de pathologie est que par définition, l'enquêteur se retrouvera régulièrement face à des individus en position de détresse émotionnelle et face à des situations souvent complexes avec des intrications de composantes professionnelles et extra-professionnelles.

5.2 *Les traumatismes psychologiques en AT*

En matière d'accident du travail, le gestionnaire diligente une enquête **quand il ne peut établir**, au vu des questionnaires, **la matérialité de l'accident** (exemple: difficulté à identifier le fait accidentel notamment lorsqu'il y a une série d'événements).

Il est rappelé qu'en matière de TPS en AT (cf point 2), **le recours à l'enquête n'est pas systématiquement nécessaire.**

Afin de préparer la commande d'enquête, le gestionnaire interroge le médecin conseil en colloque pour préciser ensemble les éléments indispensables à recueillir et les moyens d'investigation nécessaires.

L'objectif de l'enquête sera de confirmer ou d'infirmer la matérialité, c'est-à-dire l'existence **d'un ou plusieurs faits accidentels soudains et anormaux**. Le fait accidentel générateur d'un trouble psychosocial doit en effet se définir par un ou plusieurs événements soudains, c'est à-dire daté(s) et précis. Par ailleurs, ce fait générateur doit être défini comme « anormal » (cf. LR-DRP 16/2011 du 15/03/2011). Celui-ci peut avoir plusieurs formes :

- Soit il s'agit d'une situation extraordinaire indirectement liée au travail sur le temps et lieux du travail ou sur le trajet (braquage, violence extérieure, agression dans les transports...);
- Soit il s'agit d'une situation que l'on peut considérer comme anormale compte tenu des conditions habituelles de travail (ex : allusion à caractère sexuel, insulte, violence physique ou morale, uniques ou répétées);
- Soit il s'agit d'un acte suicidaire, qui se confond alors avec le fait accidentel à condition qu'il intervienne au temps et au lieu du travail ou sur le trajet protégé. A défaut, il convient de rechercher le fait accidentel et le lien avec le travail car l'assuré ne bénéficie plus de la présomption d'imputabilité et l'acte suicidaire n'est plus l'accident par lui-même mais sa conséquence.

En fonction de l'une ou l'autre des situations, les questions posées à l'AAA seront nécessairement différentes :

- Concernant la première situation, le gestionnaire demandera, seulement en cas de doute sérieux, à l'agent enquêteur de vérifier que l'acte de violence (agression, braquage...) a réellement eu lieu. Pour cela, l'agent assermenté recueillera les témoignages de personnes présentes, un rapport de la police, coupure de presse ou tout élément apportant la preuve que la situation a bien existé.
- Concernant la seconde situation, le gestionnaire devra faire préciser les circonstances de l'accident déclaré. Il s'agira de s'attacher à trois temps :
 - existe-t-il des faits précédant l'accident présumé qui l'expliquent ou le rendent crédible ?
 - quelles sont les circonstances exactes de l'accident en s'attachant à préciser les divergences notées sur les questionnaires à ce sujet s'il y en a ?
 - quelles ont été les conséquences de cet accident pour la victime présumée et comment a-t-elle réagi immédiatement après le fait accidentel / à distance ?

Il interrogera généralement les protagonistes (victime et employeur) mais également et surtout quelques témoins présents afin de leur faire confirmer ou infirmer les faits allégués. En cas de

divergences des témoignages et constats réalisés au cours de l'enquête, l'AAA précisera pour chaque question, quels sont les PV confirmant ou infirmant les faits allégués.

Le rôle du gestionnaire sera de déterminer, sur la base des témoignages recueillis, si les circonstances décrites par les éléments de l'enquête correspondent à une situation anormale au regard des conditions habituelles de travail.

Si le gestionnaire constate qu'il demeure un doute sérieux qui ne peut être levé par des éléments convergents lui permettant de corroborer les dires de la victime, il doit rejeter l'accident dans la mesure où la matérialité ne se présume pas, elle doit être démontrée.

Cas d'espèce : *Une crise de larme peut-elle être considérée en soit comme un fait accidentel ?*

Non, si elle n'est pas liée à une action ou une situation anormale dans le cadre de travail, il ne s'agit pas d'un fait accidentel. Le rôle de l'agent enquêteur est de recueillir l'ensemble des informations lui permettant de déterminer s'il y a eu ou non un fait accidentel ayant conduit à la crise de larmes.

Exemple 1 : *une crise de larmes à l'annonce des résultats annuels n'est pas un accident du travail. A contrario, une crise intervenue dans les mêmes circonstances mais lorsque le manager a tenu des propos humiliants ou déplacés lors de l'annonce, alors le propos devient le fait accidentel.*

Exemple 2 : *la déclaration mentionnant une « haie d'honneur humiliante au départ du salarié » ou « une insulte et propos humiliant au cours d'un entretien annuel » peuvent être aussi considérés comme un fait accidentel. Il s'agit de faits datés, précis et anormaux dans le cadre d'une relation de travail. Le rôle de l'agent enquêteur est de recueillir des témoignages précisant la réalité des faits allégués et les décrivant autant que possible afin d'étayer leur caractère « anormal ».*

- Concernant la troisième situation, celle-ci ne pose pas de difficulté en cas d'acte suicidaire au temps et au lieu du travail, dans la mesure où l'acte suicidaire se confond avec l'accident. L'enquête devra seulement permettre de prouver que l'acte s'est bien déroulé au temps et au lieu du travail et sur le trajet protégé. Le cas de l'acte suicidaire en dehors du temps et du lieu relève du second cas de figure, car il convient de rechercher l'accident ayant conduit à l'acte suicidaire.

Dans tous les cas, il se peut que l'AT soit rejeté pour défaut de matérialité mais qu'une demande au titre d'une MP formulée postérieurement puisse aboutir favorablement.

5.3 Les affections psychiques en MP

Les troubles anxieux généralisés, les épisodes dépressifs et certains états de stress post-traumatiques sont instruits au titre MP parce qu'ils sont la conséquence d'une exposition habituelle et prolongée à des RPS. Les maladies psychiques ne figurent dans aucun tableau de MP. Elles ne peuvent être reconnues comme maladies professionnelles qu'au titre de l'article L. 461-1 **4e alinéa** (affections hors tableaux). Lorsque les conditions de cet alinéa sont remplies, les dossiers relèvent du CRRMP. L'établissement d'un lien direct et essentiel constitue le principal enjeu dans la reconnaissance de ces maladies (cf. recommandations du COCT annexées à la circulaire DRP 12 /2014 et LR DRP 16 /2011).

➤ Commande d'enquête en MP en matière d'affection psychique

En MP, la commande d'enquête est faite à **la suite du colloque médico administratif** entre le médecin conseil et le GMP. Le colloque valide le passage en CRRMP et, le cas échéant, précise les questions à poser sur les questionnaires (cf. mémo RPS fourni en annexe 3, inspiré des travaux réalisés par la région AURA). Il est rappelé, conformément au point 2.3, que **tout dossier en matière d'affection psychique en MP commence par des questionnaires** qui ont pour vocation d'orienter la commande d'enquête.

L'enquête administrative est obligatoire et la qualité des différents éléments du dossier, en particulier les procès-verbaux des agents enquêteurs est essentielle pour permettre notamment au comité de statuer sur le lien de causalité entre une affection psychiatrique et les conditions de travail.

➤ L'enquête en matière d'affection psychique

Le but de l'enquête MP sera d'apporter au gestionnaire et au CRRMP des éléments portant sur l'ambiance et l'atmosphère d'une entreprise ou d'un lieu de travail. Des éléments sur le rythme de travail et les pressions ressenties par les salariés sont également des événements à prendre en compte. L'enquête comportera généralement et dans la mesure du possible :

- **L'audition de la victime** portant sur les conditions du travail (rythme et charge de travail, pression...), les raisons de la déclaration de MP (présence d'harcèlement, de violences verbales régulières...) ainsi que des critères socio-professionnels (salaire, situation familiale, type de contrat etc...)
- **L'audition de l'employeur** s'entend du manager ou N+1 de la victime mais également, si nécessaire, la chaîne hiérarchique dans son intégralité (à l'initiative de l'AAA après les auditions de la victime et du manager de proximité).
- Il peut également s'agir de **collègues de travail** en lien avec la victime ou de proches si ces derniers peuvent apporter des éléments.
- D'autres données comme les enquêtes et observations des **institutions représentatives du personnel** pourront être jointes (mails, comptes rendus de CHSCT, DP, CE, fiche d'aptitude ou inaptitude, fiche de poste...).

Les informations nécessaires à recueillir par l'enquêteur sont détaillées dans les recommandations du COCT qui recouvre **6 dimensions** essentielles à explorer :

- intensité du travail et temps de travail (quantité, pression temporelle) ;
- exigences émotionnelles (relation au public, empathie, contact de la souffrance, nécessité de devoir cacher ses émotions, peur du travail) ;
- autonomie et marges de manœuvre dans le travail ;
- rapports sociaux au travail (conflits, harcèlement, reconnaissance, leadership...) ;
- conflits de valeur (conflit ethnique...) ;
- insécurité de la situation de travail (sécurité de salaire, de la carrière, orientations et dispositifs de gestion des ressources humaines dans l'entreprise).

Le memo susmentionné, proposé en annexe 3, permet de guider la commande d'enquête qui doit permettre de confirmer ou compléter les questionnaires sur ces six dimensions.

S'agissant des éléments antécédents médicaux l'agent enquêteur ne peut les rechercher de façon active mais il peut les noter en cas de déclaration spontanée.

5.4 Spécificités de l'entretien des victimes (ou des proches) dans le cadre d'un TPS

L'audition en la matière répond aux mêmes règles que n'importe quelle audition. Le rôle de l'enquêteur est de rédiger un PV d'audition ou de constatation répondant aux questions précises du GAT ou du GMP. Cependant, cette audition demande une préparation particulièrement soignée afin **d'éviter tout débordement**.

L'envoi de questionnaires est un préalable indispensable à toute enquête en matière d'affection psychique (exception faite des actes suicidaires avec réserves de l'employeur cf. 2.2), en AT comme en MP. En effet, il est nécessaire de préparer la commande enquête sur le RPS avec un soin particulier. Les questionnaires guideront le gestionnaire dans sa commande d'enquête (quelle information est demandée et quelles personnes auditionner) et l'enquêteur dans la préparation des auditions (liste des questions à poser)

➤ **Prise de rendez-vous**

En matière d'affection psychique, il est recommandé de ne pas procéder aux auditions au domicile des victimes ni sur le lieu de travail pour limiter les impacts émotionnels tant pour l'assuré que pour l'enquêteur. Il convient de faire **les entretiens par téléphone ou par convocation à la caisse**. Dans ces cas, un local adéquat permettant une écoute attentive, dans le respect de la confidentialité doit être prévu.

Il est toutefois conseillé de prendre un rendez-vous, même en cas d'audition par téléphone pour :

- expliquer les raisons et le déroulement de l'entretien ;
- transmettre parallèlement (par mail) la trame générale des sujets à aborder à l'avance et lui demander de préparer pour le jour de l'entretien une chronologie des faits marquants en lien avec sa déclaration de MP et/ou une description d'une journée type de travail. Cette technique permet de dédramatiser l'entretien et de se raccrocher plus facilement à son déroulé en cas de débordement.

➤ **Pendant l'audition**

- **Etre à l'écoute** mais rester directif et **recadrer la discussion** en cas de dérive ;
- Solliciter la transmission des documents utiles (fiche de poste, mails, fiche d'aptitude...) si ceux-ci n'ont pas déjà été récupérés auprès de l'employeur via l'enquête ou les questionnaires ;
- Garder une attitude de **neutralité bienveillante**.

L'enquêteur doit s'interdire de prendre parti, de procéder à des analyses psychologiques ou de conclure. Cela est valable pour toute enquête mais particulièrement en matière d'affection psychique. A toute sollicitation d'avis ou de prise de position, directe comme indirecte (« *vous trouvez ça normal ?* », « *qu'est-ce que vous auriez fait à ma place ?* »...), l'enquêteur oppose une neutralité professionnelle bienveillante (« *ce n'est pas à moi d'en juger, mais revenons en justement à ce que vous m'expliquiez au sujet de ...* »).

En outre, la procédure de reconnaissance et l'enquête sont totalement indépendantes de toute action en justice qui pourrait être intentée en parallèle. Les conclusions de la justice n'interfèrent pas sur la reconnaissance du sinistre et inversement. L'agent assermenté recadre donc tout débordement sur ces sujets qui ne relèvent pas de l'enquête de matérialité. Pour autant, si l'une des parties produit un jugement ou arrêt, celui-ci est annexé au rapport et fait l'objet d'un PV de constatation.

6 Le métier d'enquêteur

6.1 Environnement juridique

Voir Annexe 5.

6.2 L'agrément

Son cadre est posé par l'article L 114-10 du code de la Sécurité Sociale, c'est une procédure interne à l'Assurance Maladie. C'est l'acte par lequel le directeur de la CNAMTS agrée un agent auquel un directeur d'organisme entend confier le soin de procéder à toutes vérifications ou enquêtes concernant les missions décrites au chapitre I de la présente lettre réseau. **L'agrément est obligatoire, avec l'assermentation**, pour donner aux personnels concernés la possibilité d'exercer les missions et prérogatives mentionnées dans l'article L 114-10 du code de la Sécurité Sociale. Des praticiens conseils peuvent à ce titre être agréés et assermentés.

La procédure d'agrément a été fixée par la lettre réseau suivante : LR-DDO-1/2015.

L'agrément est délivré par la CNAMTS sous réserve de l'exercice réel de fonctions de contrôle, sa validité est donc subordonnée à l'exercice de ces fonctions.

6.3 L'assermentation

Son cadre actuel est posé par l'article L 243-9 du code de la Sécurité Sociale. Elle garantit notamment le respect du secret professionnel et protège les secrets de fabrication, les procédés et résultats d'exploitation dont il est pris connaissance au moment des contrôles. La prestation de serment s'effectue au tribunal d'instance afin de lui donner la solennité indispensable à la prise de conscience des responsabilités et des risques qu'implique la fonction. Il s'agit d'un serment professionnel : bien remplir ses fonctions, loyalement, honnêtement. Elle ne confère donc pas de pouvoirs juridiques particuliers.

L'assermentation, délivrée par une autorité externe et judiciaire peut avoir un impact sur les tiers contrôlés dans la mesure où elle « valide » un statut de contrôleur.

Pour l'agent, l'assermentation revêt sans doute un caractère de solennité propre à renforcer son engagement dans la mission. Elle permet également de garantir le tiers entendu, de par le serment prononcé par l'agent agréé et assermenté, de l'absence de divulgation des secrets de fabrication. A cet effet, la présentation de la carte professionnelle au moment de l'enquête est obligatoire.

La conjonction d'un agrément et d'une assermentation donnent force probante jusqu'à preuve du contraire aux procès-verbaux réalisés par les personnels. Ils permettent de protéger ces personnels en cas de mise en cause par le tiers contrôlé. Les deux procédures sont distinctes, mais indissociables.

6.4 Le profil

Il est déconseillé d'entrer sur un métier d'agent assermenté en matière de risque professionnel sur un premier poste dans un organisme de sécurité sociale.

L'agent enquêteur est recruté généralement selon un profil particulier compte tenu de son rôle auprès des employeurs et des victimes pouvant dans certaines situations se trouver en situation de détresse. Les qualités qui apparaissent essentielles au métier sont les suivantes :

- une capacité d'analyse d'un contexte, d'une situation ;
- une réelle capacité d'écoute et à prendre du recul ;
- une bonne expression orale, une facilité à se faire comprendre et une affirmation de soi ;

- une aisance dans l'expression écrite et une capacité à retranscrire à l'écrit et en temps réel des idées exprimées à l'oral.

Il est conseillé de s'assurer par le biais d'un entretien et/ou d'un test écrit des capacités susmentionnées avant que l'agent soit inscrit en formation (cf. 6.6).

6.5 L'équipement

Afin de mener à bien l'ensemble de ces missions de manière efficiente, la DRP préconise que les agents enquêteurs puissent disposer d'ordinateurs portables, d'une imprimante portative ou d'un scanner pour les PV, d'un téléphone portable muni d'appareils photo et vidéo de qualité suffisante, du matériel de sécurité pour pénétrer au sein des entreprises (lunettes et chaussures de sécurité, bouchon d'oreille), d'un accès continu à internet.

6.6 La formation

La formation est obligatoire car elle est une condition réglementaire pour obtenir l'assermentation et l'agrément. Elle est en cours de refonte, une prochaine LR en précisera les contours.

6.7 L'organisation et le contrôle de l'activité

Chaque caisse a toute latitude quant à l'organisation même du travail (par secteur géographique, par types d'enquête, par priorité en termes de délai ou de distance.....). Pour autant, une organisation semble porter ses fruits en termes d'efficience : **le travail en secteur géographique avec rotation périodique**. Cela permet à la fois d'optimiser les déplacements et de limiter un phénomène d'habitude du tissu d'entreprises et des postes à étudier.

Les organismes doivent assurer le suivi des enquêtes et être en capacité de mesurer la performance en la matière. Il est donc impératif de mettre en place les outils nécessaires au suivi du nombre d'enquêtes réalisées, les conditions de réalisation de ces dernières, les distances parcourues etc...

Le responsable des agents agréés assermentés ou le responsable du service des risques professionnels si les AAA lui sont rattachés, s'attache à mettre en place une organisation, une supervision ou des outils permettant de garantir la qualité des demandes d'enquête et des rapports produits en retour.

De manière générale, il est préconisé une coordination régulière entre le service gestionnaire des risques professionnels, le service médical (pour les MP ou les AT complexes) et les AAA : un échange d'informations et un retour sur les enquêtes exploitées sont souhaitables. Cela permet une meilleure communication entre les différents acteurs.

Outre cette boucle qualité, il est important de maintenir des échanges directs entre les gestionnaires et les AAA, notamment en cas de commande d'enquête complexe pour lesquels un échange oral est utile pour éclairer la demande et les démarches à réaliser.