

Reconnaissance  
Beau travail  
Utilité  
Solidarité  
Lien social  
Bien collectif  
Savoir-faire  
Bon sens

# GUIDE DE L'ACCOMPAGNEMENT SYNDICAL

(à l'usage des militants qui reçoivent  
des personnes en difficulté au travail)



***Nous remercions les camarades du syndicat CGT GEMS, dont les savoir-faire militants ont été à l'origine de la rédaction de ce guide.***

La CGT - Espace Revendicatif - Activité Travail - Santé  
263 rue de Paris - 93516 Montreuil cedex

Conception et réalisation : Espace Information et Communication – SC/MTG juillet 2016  
Imprimerie : RGI 01 60 07 26 59

## AVANT-PROPOS

Soumis à la pression d'organisations du travail pathogènes, empêchés de travailler selon leurs propres critères de qualité, dans un contexte de solitude, de plus en plus de salariés «craquent» et sollicitent les militants syndicaux. Que faire dans ce cas ? La tentation est forte de se laisser submerger par tant de souffrance et d'adresser directement ces personnes à des instances extérieures alors que nous avons un rôle militant à jouer extrêmement important.

Ce guide ne doit pas être pris au pied de la lettre. L'intuition et la spontanéité sont souvent les meilleures conseillères quand on se trouve en face de personnes en difficulté.

Il s'agit plutôt d'un recueil de conseils, des repères pour ne pas oublier de dire ou faire des choses importantes.

Ces conseils ne sont valables que si le dialogue est possible avec la personne. Si elle est déjà à un stade où on ne peut pas raisonner ni discuter, il faut lui proposer de l'adresser à des instances médicales ou autres professionnels de santé, quitte à la revoir ultérieurement.



# SOMMAIRE

Nature et finalité de l'accompagnement syndical .....	7
<b>1 - Se protéger .....</b>	<b>9</b>
<b>2 - Écouter .....</b>	<b>9</b>
<b>3 - Détecter s'il y aura matière à déclarer un accident du travail (AT).....</b>	<b>10</b>
<b>4 - Informer sur les obligations légales de l'employeur .....</b>	<b>12</b>
<b>5 - Informer la personne sur ses droits .....</b>	<b>13</b>
<b>6 - Déculpabiliser .....</b>	<b>13</b>
<b>7 - Rompre l'isolement .....</b>	<b>14</b>
<b>8 - Accompagner aux entretiens.....</b>	<b>14</b>
<b>9 - Informer sur les possibilités pour prendre un peu de recul temporairement.....</b>	<b>15</b>
<b>10 - Protéger en documentant.....</b>	<b>15</b>
<b>11 - Informer sur les droits protecteurs : déclaration en accident du travail (AT) ou maladie professionnelle (MP).....</b>	<b>17</b>
<b>12 - Proposer une consultation «souffrance et travail».....</b>	<b>21</b>
<b>13 - Solliciter un coup de main.....</b>	<b>21</b>
Annexe 1 .....	23
Annexe 2 .....	26
Liste des acronymes employés .....	28



# NATURE ET FINALITÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT SYNDICAL

**Aider les salariés en difficulté au travail à retrouver du pouvoir d'agir grâce au soutien collectif. Renforcer la base syndicale en construisant du lien social.**

Le but recherché n'est en aucun cas de se substituer aux psychologues, assistantes sociales, médecins, infirmiers, etc.

L'accompagnement syndical est un acte militant qui va bien au-delà de la simple écoute fraternelle et solidaire due aux personnes en difficulté qui nous sollicitent ou acceptent de nous parler. Qu'elles viennent spontanément ou acceptent de suivre les conseils d'un collègue, syndiqué ou non, ces personnes nous manifestent leur confiance et c'est déjà un premier pas très important.

**C'est avant tout une action du syndicat, qui s'inscrit bien en amont de l'action des institutions représentatives du personnel** (délégués du personnel/comité d'entreprise/comité hygiène sécurité et conditions de travail). Elle concerne **tous les syndiqués, mandatés ou non**, car il s'agit **de construire du lien social**.

C'est une action de **réparation**, puisque les dégâts du travail sont déjà effectifs. Mais aussi de **prévention** car nous devons toujours essayer, non seulement de stopper ces effets négatifs sur la personne concernée, mais aussi d'agir à la source pour éviter que d'autres soient victimes des mêmes causes. C'est là que chaque IRP aura son rôle à jouer.

## **L'ACCOMPAGNEMENT SYNDICAL PEUT SE DÉCOMPOSER EN DEUX TEMPS :**

- un temps d'écoute forcément «émotionnelle» mais qui doit aussi être analytique pour éviter que l'émotion ne prenne le pas sur la réflexion. Le but de cette étape est de comprendre avec la personne, ce qui se passe dans son activité de travail ;

- dans un deuxième temps, nous devons aider la personne à reprendre la main sur sa vie au travail, à réfléchir sur ce qu'elle en attend, ce qu'elle veut que soit son travail et surtout à ce qu'elle ne veut pas qu'il soit. La souffrance naît la plupart du temps lorsqu'on est contraint de travailler d'une façon contraire à nos principes personnels en matière de « bon » et de « beau » travail.

### **La souffrance au travail naît de l'amputation du pouvoir d'agir.**

En d'autres termes, nous devons aider la personne à reprendre la main sur sa vie au travail, à passer de l'état de victime, à celui d'acteur. Elle doit, à la fin du ou des entretiens, comprendre que le fait de passer la porte de l'entreprise ne l'oblige pas à renoncer à son statut de citoyenneté.



# COMMENT PROCÉDER ?

- 1 - Se protéger.
- 2 - Écouter.
- 3 - Détecter s'il y aura matière à déclarer un accident du travail.
- 4 - Informer sur les obligations légales de l'employeur.
- 5 - Informer la personne sur ses droits.
- 6 - Déculpabiliser.
- 7 - Rompre l'isolement.
- 8 - Accompagner aux entretiens.
- 9 - Informer sur les possibilités pour prendre un peu de recul temporairement.
- 10 - Protéger en documentant.

## **Selon les cas et pas forcément dès le premier rendez-vous :**

- 11 - Informer sur les droits protecteurs : la déclaration en accident du travail ou maladie professionnelle.
- 12 - Proposer une consultation « souffrance et travail ».
- 13 - Solliciter un coup de main.

## **D'UNE FAÇON GÉNÉRALE, CE QU'IL FAUT FAIRE ...**

- se protéger (inutile qu'il y ait à la finale deux victimes au lieu d'une) ;
- être à deux, avec si possible, le ou la collègue qui nous a adressé la personne ;
- proposer un lieu de rendez-vous neutre (café en dehors du travail...) ;
- rester focalisé sur les questions du travail ;
- si la personne craque, marquer une pause, la laisser prendre son temps.

## **... ET NE PAS FAIRE :**

- ne pas s'apitoyer ;
- ne pas « psychologiser » ;
- ne pas poser de questions sur la vie privée (écouter si la personne veut en parler mais sans relancer) ;
- ne pas chercher de bouc émissaire en la personne d'un responsable ou d'un collègue.

# 1. SE PROTÉGER

**Condition préalable indispensable.** Comme pour les secouristes, la première règle est de se protéger car rien de plus facile quand on est en face d'une personne en difficulté que d'être submergé par sa souffrance au point de la vivre personnellement. De plus, ce que la personne va nous dire va forcément éveiller du vécu en nous-mêmes.

Il faut donc, dès le début, borner le temps qui sera consacré et le champ de notre intervention. Ces bornes sont bien entendu à définir avec nous-mêmes et non avec la personne.

Il faut aussi décider des modes de communication qu'on utilisera, par exemple si on donne notre numéro de portable ou non.

# 2. ÉCOUTER

Laisser parler librement la personne car au début c'est souvent assez foisonnant et désordonné. Prendre des notes et ne pas hésiter à redemander ce qui ne nous semble pas clair. Remettre de l'ordre chronologique dans tout ce qui est exprimé. Il faut à minima connaître le statut professionnel de la personne, son ancienneté, son parcours dans l'entreprise, la nature de son travail, qui sont ses collègues, sa hiérarchie, etc.

La plupart des salariés, surtout les jeunes, viennent vers nous dans l'idée de se faire aider à quitter l'entreprise. Il faut prévoir des questions sur la rupture conventionnelle, voire la démission. Très peu viennent avec des questions sur les procédures prud'homales! **Ne pas perdre de vue que notre rôle est avant tout d'aider les gens à se maintenir dans leur poste de travail en particulier et dans l'emploi plus généralement, mais dans de bonnes conditions.**

# 3. DÉTECTER S'IL Y AURA MATIÈRE À DÉCLARER UN ACCIDENT DU TRAVAIL (AT)

Il faut bien distinguer la déclaration de l'accident du travail à l'employeur, de la déclaration à la CPAM.

- **Le salarié victime de l'accident le déclare à son employeur.**

Art L 441-1 et R 441-2 du Code de la Sécurité sociale (CSS)

Le salarié doit informer de la survenue d'un AT :

- *oralement, l'employeur ou son représentant, sur le lieu de l'accident;*
- *ou au plus tard dans les 24 heures qui suivent (sauf impossibilité absolue, force majeure ou motif légitime), par lettre recommandée.*

Il est préférable que le salarié ait **une trace écrite** prouvant qu'il a bien informé l'employeur ou son représentant (manager, DRH ...) de qui s'est passé dans le délai légal. Il lui faut décrire l'évènement de la façon la plus précise possible et éventuellement citer des témoins.

- **L'employeur déclare à la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM).**

Une fois averti, l'employeur a obligation de procéder à la déclaration :

*Art R 441-1 CSS*

Il incombe aux employeurs (ou à leur mandataire : expert-comptables, centres de gestion...) de déclarer tout accident du travail survenant à un ou plusieurs de leurs salariés.

*Art R 441-3 CSS)*

La déclaration d'accident du travail doit être adressée à la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) dont dépend la victime dans les 48 heures, dès connaissance de l'accident.

Si l'employeur ne remplit pas son obligation, **le salarié dispose de deux ans pour le faire lui-même auprès de la CPAM.**

**Il nous faut donc détecter très rapidement**, sans brusquer la personne et en posant les bonnes questions, s'il y aura ou non matière à déclarer un accident du travail car, si c'est le cas, il faut que le salarié ait informé l'employeur dans les 24 heures après la survenue de l'accident.

## CONDITIONS À RÉUNIR POUR QU'IL Y AIT MATIÈRE À DÉCLARATION D'UN ACCIDENT DU TRAVAIL

- Le fait accidentel générateur d'un trouble psychosocial s'est produit sur le lieu de travail et pendant le temps de travail, c'est-à-dire pendant que le salarié était en lien de subordination ;
- il a été provoqué par un événement soudain, c'est-à-dire daté et précis ;
- la personne a présenté suite à ce fait déclencheur des signes tels que : anxiété, troubles du sommeil, maux de tête, irritabilité, palpitations, pensées intrusives, cauchemars, symptômes d'évitement, crise de larmes, tachycardie, prostration, hausse de tension, sensations d'étouffement, tremblements, mutisme et de façon générale tout traumatisme psychologique quel qu'il soit.

*Il vaut mieux que le délai des 24 heures soit respecté afin qu'une déclaration ultérieure d'accident du travail soit recevable auprès de la CPAM. Cependant ce délai n'est pas une règle absolue car on peut toujours alléguer le cas de force majeure et l'impossibilité du salarié de le faire dans les temps.*

*Dans tous les cas, tout militant, s'il juge qu'il y a danger pour la personne, peut se substituer au salarié et prévenir lui-même l'employeur qui devra prendre ses responsabilités.*

## 4. INFORMER SUR LES OBLIGATIONS LÉGALES DE L'EMPLOYEUR

Deux articles suffisent. Inutile de noyer la personne sous des tonnes de références du Code du Travail (CDT) :

1. Obligation de résultat en matière de santé des salariés (même prestataires et intérimaires). Expliquer rapidement la différence entre obligation de moyen et obligation de résultat. Cette obligation est prévue par l'article L 4121-1 du Code du Travail, qui dispose que « *l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.* ». Les juges ont déduit de ce texte, que l'employeur est tenu d'une obligation de sécurité **de résultat** en matière de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs dans l'entreprise, dont il

doit assurer l'effectivité (Cassation sociale 13 décembre 2006, n° 05-44580).

2. Obligation d'adapter le travail à l'homme et non le contraire. (Principes généraux de prévention, L4121- 2 alinéa 4 CDT).

Bien insister sur le fait que tout ce qui est présenté par l'employeur comme des « impératifs de business inévitables » sont des mensonges et ne sont en aucun cas une excuse pour faire travailler un salarié dans des conditions qui pourraient porter atteinte à sa santé physique et/ou mentale ou encore l'obliger à faire des choses contraires à son éthique.

## 5. INFORMER LA PERSONNE SUR SES DROITS

Des deux obligations de l'employeur ci-dessus, découlent des droits pour la personne.

Le droit de travailler dans de bonnes conditions et d'exiger un travail permettant de développer ses compétences et de renforcer sa santé. À charge de l'employeur de mettre tous les moyens nécessaires pour obtenir ce résultat. Ce n'est pas au salarié de se débrouiller, de s'adapter, de faire des horaires à rallonge, de sacrifier une partie de sa vie privée.

Il faut absolument qu'il soit convaincu que travailler dans de mauvaises conditions, subir des vexations quelles qu'elles soient n'est aucunement une fatalité. Revenir sur les notions de citoyenneté et de droits de l'homme qui ne s'abandonnent pas à l'entrée de l'entreprise.

On peut expliquer à la personne que des salariés à qui leur employeur essayait de faire croire le contraire, sont allés devant les tribunaux et ont gagné.

## 6. DÉCULPABILISER

La plupart des personnes qui nous font confiance et viennent nous parler sont déjà assez atteintes par les méthodes de harcèlement institutionnel couramment pratiquées ; c'est-à-dire qu'elles ont le sentiment que ce qui leur arrive est de leur faute, leur hiérarchie ayant déjà bien œuvré en ce sens.

À ce stade de l'entretien, après lui avoir bien expliqué ses droits, on a les éléments nécessaires pour déculpabiliser la personne. Ce sera d'autant plus clair qu'on arrivera à mettre en évidence que d'autres collègues, dans son service ou bien d'autres (les exemples ne nous manquent pas) subissent les mêmes contraintes. Donc les problèmes ne proviennent pas de la personne mais des méthodes et de l'organisation du travail. Il faut expliquer en quoi c'est l'intérêt de l'employeur d'avoir des salariés culpabilisés pour mieux les tenir tranquilles.

## 7. ROMPRE L'ISOLEMENT

À ce stade, proposer l'aide et l'accompagnement du syndicat. Expliquer rapidement comment il fonctionne collectivement, quelles compétences y sont représentées, citer des exemples de situations où on a déjà agi et avec quels résultats. Expliquer que nous serons plus forts ensemble et que « **on ne dit pas non tout seul** ». Expliquer que nous pouvons proposer toute une gamme d'actions, allant de la simple écoute à des démarches plus « combatives » et que cela dépend de la volonté de la personne. Bien sûr cette volonté peut évoluer entre la première prise de contact et les suivantes. Nous respectons toujours les souhaits des salariés et ne faisons jamais rien sans leur accord, mais notre rôle est de leur proposer ce qui nous semble le plus approprié dans leur cas personnel.

## 8. ACCOMPAGNER AUX ENTRETIENS

La plupart des salariés ne savent pas qu'ils ont le droit de se faire accompagner d'un représentant du personnel à des entretiens avec la Direction des ressources humaines (DRH).

Il faut donc le leur expliquer. Souvent c'est un soulagement pour eux de savoir qu'ils ne seront pas seuls et le discours de la direction et des ressources humaines (RH) peut en être considérablement modifié.

## 9. INFORMER SUR LES POSSIBILITÉS POUR PRENDRE UN PEU DE RECUL TEMPORAIREMENT

La première réaction de certains est souvent la fuite car ils n'arrivent pas à imaginer de solution dans l'entreprise. Nous devons les aider à y croire et à poursuivre ce but. Certains pensent qu'ils retrouveront facilement du travail ailleurs. Ce n'est jamais aussi simple. Le stress du chômage et de la recherche d'emploi est à considérer.

On peut donc, dans ce genre de cas, aider le salarié à s'éloigner temporairement du travail pour souffler un peu :

1. arrêt maladie (à voir avec le médecin traitant) ;
2. reprise en temps partiel thérapeutique après un arrêt maladie ;
3. recours au télétravail ;
4. demande de DIF (pour faire un bilan de compétences par exemple).

**Cependant, nous ne devons pas perdre de vue que notre objectif sera toujours de maintenir la personne dans l'emploi en général et dans son poste de travail en particulier, mais dans de bonnes conditions.**

## 10. PROTÉGER EN DOCUMENTANT

Il y a plusieurs méthodes protectrices qu'on peut proposer à la personne. Cela dépend de son degré de combativité et de ce qu'elle veut obtenir. Dans la plupart des cas, les personnes veulent simplement au début qu'on les laisse travailler tranquilles. Puis quand on leur explique leurs droits, certaines veulent aller plus loin.

### 1 - Commencer à constituer un dossier

Conseiller à la personne de garder soigneusement toutes les pièces qui attestent de la situation qu'elle vit au travail (courriels, comptes rendus d'évaluations, description de poste, etc.)

Tout ce qui n'existe que verbalement peut également faire l'objet d'une traçabilité en suivant la méthode ci-dessous.

## 2 - L'échange de courriels ou de courriers

La première chose à faire d'urgence, sans que cela oblige la personne à dévoiler qu'elle est conseillée et soutenue par le syndicat, est de lui faire acter par écrit les faits de travail qui lui posent problème. En général il s'agit de mettre par écrit tout ce qui ne l'est jamais, à savoir les demandes de travail en dehors des horaires ou des jours de travail, le renvoi des responsabilités de l'employeur sur le salarié (débrouille-toi, tu es cadre, etc.), les critiques n'ayant rien avoir avec le travail (comportement, manque d'enthousiasme, etc.).

Il faut juste de façon très factuelle mettre noir sur blanc les propos tenus, sans polémiquer.

*Ex : « j'ai bien noté que, lors de notre réunion du xxxx, vous m'avez demandé de faire ceci ou cela et que je vous ai fait remarquer que ma charge de travail ne me le permettrait pas dans les délais ... »*

*Ou encore : « j'ai attiré votre attention sur le fait que je n'avais pas les ressources nécessaires pour ... et que vous m'avez dit qu'il était de ma responsabilité de les trouver, etc. »*

L'important est de pouvoir tracer que l'employeur était au courant des problèmes rencontrés par le salarié et ce depuis un certain temps, de façon si possible répétée et qu'il n'a pas pris les dispositions auxquelles il était tenu.

On peut toujours rattraper une situation qui n'a pas été tracée par un message récapitulatif.

(Exemple en annexe 1)

Bien entendu, il nous faut aider le salarié à rédiger ce type de mail, voire à rédiger pour lui et lui faire valider.



Ces mails peuvent faire figurer en copie quelqu'un du syndicat ou non, selon le degré de demande de la personne accompagnée.

### 3 - L'alerte DP / CHSCT / CE

Toujours dans le but de documenter et d'étayer un éventuel dossier, tout en protégeant la personne, il faut lui proposer d'alerter sur son cas dans les différentes instances.

L'alerte peut être nominative, à condition d'avoir l'accord de la personne. Si ce n'est pas le cas, ce qui est le plus fréquent, on peut faire une alerte plus générale sur la situation dans un certain secteur, etc.

On peut envisager toutes les alertes à disposition des IRP : de la simple question aux différents droits d'alerte.

### 4 - Le carnet «Jours de Travail»

Il faut aussi encourager la personne à tenir un journal chronologique des faits qui surviennent pendant le travail. Cette méthode a deux avantages :

- tout d'abord le fait d'écrire permet de prendre de la distance par rapport aux situations difficiles ;
- ensuite si un jour on a besoin de matière pour construire un dossier (prud'hommes, harcèlement, etc.) on pourra en trouver et reconstituer la progression des faits. Indispensable surtout dans les cas de harcèlement où il faut démontrer une répétitivité des faits dans la durée.

On peut offrir à la personne le carnet «Jours de Travail» sur lequel sera indiqué le nom de son contact au syndicat et ses coordonnées, ainsi qu'un petit texte expliquant le but de ce journal (annexe 2 : matériel *Nouvelle Vie ouvrière* (NVO) comprenant un bulletin de syndicalisation et les adresses du réseau CGT)



## 11. INFORMER SUR LES DROITS PROTECTEURS : DÉCLARATION EN ACCIDENT DU TRAVAIL (AT) OU MALADIE PROFESSIONNELLE (MP)

Des maladies professionnelles et accidents du travail non déclarés, c'est autant de coûts supportés par le régime général de la Sécurité Sociale, en lieu et place de la branche AT/MP, financée par les cotisations patronales.

Faire payer les dégâts dus au travail à ceux qui les ont occasionnés est un combat syndical essentiel et difficile.

Pour l'employeur, les déclarations d'accidents du travail et de maladies professionnelles génèrent automatiquement :

- une augmentation de leur cotisation auprès des caisses d'assurance maladie ;
- une obligation à mettre en place des outils de prévention ;
- une obligation d'adaptation au poste ou de reclassement des salariés.

L'enjeu financier est donc important et certains employeurs n'hésitent pas à faire pression sur les salariés pour que cette déclaration ne se fasse pas.

Pour le salarié, exiger que l'AT soit déclaré ou le déclarer lui-même, peut ressembler à une sorte de « déclaration de guerre » contre l'employeur. C'est pourquoi nous devons expliquer au salarié pourquoi il est de son intérêt de déclarer les AT et MP.

Ci—après quelques arguments pour nous y aider.

### L'INTÉRÊT DU SALARIÉ À DÉCLARER SON ACCIDENT DE TRAVAIL

- Il bénéficie d'une prise en charge à 100% (dans la limite des tarifs de la Sécurité Sociale) de tous les soins liés à son accident (frais médicaux, chirurgicaux, de pharmacie et d'analyses), sans faire l'avance de ces frais ;

- en arrêt maladie, l'employeur lui maintient son salaire, sans aucun délai de carence ;
- il continue de bénéficier de l'acquisition de droits à congés payés même pendant son arrêt dans la limite d'un an (Article L.3141-5 du Code du Travail), ce qui n'est pas le cas en maladie non professionnelle, sauf en cas d'accord de branche ou d'entreprise plus favorable ;
- si le médecin constate une incapacité, la CPAM lui attribuera un capital ou une rente (en fonction du taux de son incapacité) ;
- en cas de rechute, il est pris en charge à 100 % de tous les frais médicaux sans limitation dans la durée ;
- son emploi sera protégé. Il est interdit à l'employeur de rompre son contrat de travail durant son arrêt maladie, sauf s'il peut justifier que l'absence occasionne une désorganisation telle que l'employeur se voie dans l'obligation de procéder à son remplacement définitif (Cass. Soc. 13/03/2001, n°99-40. 110) ;
- les décomptes d'indemnités journalières valident ses droits à la retraite ;
- en cas d'avis d'inaptitude du médecin du travail, l'employeur a l'obligation soit d'aménager son poste en fonction de ses capacités, soit de le reclasser dans un emploi similaire sans diminution de sa rémunération, soit de le former pour une éventuelle reconversion professionnelle ;
- il pourra bénéficier durant le mois suivant l'avis d'inaptitude (suspension du contrat de travail) d'une Indemnité temporaire d'inaptitude (CSS.L433-1). ;
- seuls, 50 %, de ces indemnités journalières sont soumis à l'impôt ;
- il bénéficie d'un départ en retraite à 60 ans, quelle que soit sa durée d'assurance, si son taux d'incapacité est d'au moins 20 %. Entre 10 % et 20 % d'incapacité, il faut justifier d'une durée de 17 ans d'exposition à un (au moins) des facteurs de risques professionnels, parmi les dix critères de pénibilité reconnus par le Code du Travail. Cette incapacité doit être en lien avec l'exposition reconnue.

## CONDITIONS À REMPLIR DANS LE SECTEUR PUBLIC

Pour le secteur public, on parle d'accident de service et **il n'y a pas de présomption d'imputabilité.**

**La relation de cause à effet entre l'accident et le service doit être établie de manière précise et certaine** pour qu'il soit reconnu imputable. **Il appartient au fonctionnaire de faire la preuve de l'accident et de sa relation avec le service.**

Il doit se rendre chez un médecin pour faire constater les lésions. Le médecin doit établir un certificat (qui sera dénommé « certificat médical initial ») indiquant la nature et le siège des lésions résultant de l'accident ainsi que, éventuellement, la durée probable d'arrêt de travail et de soins.

Dans le même temps, il doit informer son employeur par tous moyens (écrit, mail, téléphone...).

En l'absence de doute sérieux sur l'imputabilité de l'accident, **le supérieur hiérarchique délivre un « certificat de prise en charge »** des frais d'accident afin d'éviter à l'agent de les avancer auprès des prestataires de santé.

Lorsque le lien avec le service ne fait aucun doute, la décision d'imputabilité au service est prise directement par l'administration.

En revanche, si les circonstances d'un accident ne sont pas clairement définies (divergence entre l'accidenté et le responsable hiérarchique, constat médical tardif...) ou si le lien entre l'accident et les lésions constatées n'est pas établi de manière certaine, l'administration recueille l'avis de la Commission de Réforme en organisant préalablement, selon les cas, une expertise médicale.

Si l'arrêt est supérieur à quinze jours, la commission de réforme départementale, à laquelle siègent des élus du personnel, décide de l'imputabilité au service ou non. Si l'accident a provoqué une maladie ouvrant droit à un CLM (Congé Longue Maladie) ou un CLD (Congé Longue Durée), ceux-ci sont portés à cinq et huit ans respectivement. Les fonctionnaires titulaires victimes d'un accident de service qui entraîne une invalidité permanente (supérieure à 10 %) peuvent bénéficier d'une allocation d'invalidité pour cinq ans révisable. Le taux d'invalidité doit être reconnu par la commission de réforme, au vu d'un certificat établi par un médecin assermenté.

Arriver à faire déclarer et reconnaître un accident du travail ou une maladie professionnelle en lien avec les Risques Psychosociaux (RPS) est un véritable parcours du combattant. Il nous faudra donc accompagner dans sa démarche le salarié concerné.

À cet effet, un deuxième guide est prévu entièrement dédié aux procédures, aux pièges à éviter, aux bonnes « ficelles » à connaître, aux réseaux à actionner, au fonctionnement des commissions de recours, du Tribunal des Affaires de la Sécurité sociale (TASS), etc.

## **12. PROPOSER UNE CONSULTATION « SOUFFRANCE ET TRAVAIL »**

Il existe de nombreuses consultations de ce type.

On peut en trouver une liste sur le site :

<http://www.souffrance-et-travail.com> dans la rubrique « Infos essentielles »

Il convient néanmoins de consulter votre union départementale ou locale pour avoir plus d'informations sur les adresses proposées avant d'y adresser un salarié car dans la liste il peut y avoir le pire et le meilleur.

Ces consultations proposent un type d'accompagnement différent et complémentaire du nôtre. Il est préférable que les salariés que nous leur adressons aient préalablement été vus et informés par nous.

Certains salariés ont besoin des deux types d'accompagnement et apprécient l'approche et le soutien fournis dans ces consultations. L'approche proposée peut aider à évaluer les chances d'une déclaration en AT ou MP et contribuer à convaincre un salarié que c'est son intérêt de le faire.

## **13. SOLLICITER UN COUP DE MAIN**

Enfin, on peut demander à la personne, selon le secteur où elle travaille, de donner un coup de main au syndicat : traduction, questions

sur les finances, sur ce qui se passe dans certains secteurs que nous connaissons mal, etc.

On peut également lui demander, par la suite, de nous accompagner pour recevoir une autre personne en difficulté.

Plusieurs avantages :

- valoriser la personne, la faire passer de victime demandeuse d'aide à personne qui donne quelque chose et qui apporte de l'aide ;
- avoir des informations qu'on n'aurait pas eues autrement ;
- établir un lien dans la durée ;
- lui permettre d'aider à son tour quelqu'un qui vit le même genre de situation.

## **SANS OUBLIER BIEN SÛR DE PROPOSER L'ADHÉSION AU SYNDICAT !**

### **EN CONCLUSION**

Ce guide est destiné à outiller les militants confrontés à la détresse de salariés victimes du « mal-travail ».

Sans se substituer au rôle des professionnels de l'écoute et du soin, ces militants ont un travail réel à accomplir auprès des salariés qui appellent à l'aide :

- accompagnement fraternel ;
- défense et restauration des droits ;
- renforcement du lien collectif et donc de l'adhésion au syndicat ;
- réparation mais surtout prévention des risques liés à l'organisation du travail.

L'expérience et la matière accumulées et rapprochées lors du traitement des cas individuels serviront également au syndicat pour construire collectivement sa démarche revendicative de transformation du travail et de prévention de la santé.

## ANNEXE 1

Att. C (Manager) et D (DRH) – le (date)

Bonjour C. et D.,

A la veille de notre entretien de demain matin, il me semble utile de faire le point de ce qui a été dit et fait de la part de la direction et de la mienne, concernant ma situation professionnelle et le mal-être que cette situation m'a occasionné, allant jusqu'à me contraindre à un arrêt maladie depuis la mi-mars, arrêt toujours en cours.

Dès les mois de mai et juin 2012, je suis venue voir C. afin de l'alerter sur les problèmes que j'expérimentais, tant relationnels que liés à la charge et l'organisation du travail. J'ai pu, à cette occasion, expliquer que j'étais victime de réflexions désobligeantes de manière répétitive, et que cette situation avait, d'une part, un effet usant sur mon état de santé, et d'autre part, conduisait à m'isoler par rapport à mon collectif de travail.

J'ai également rencontré D en novembre 2012 afin de lui signaler que la charge de travail était trop élevée et que les difficultés d'intégration rencontrées au début de ma mission chez XX m'affectaient beaucoup.

Au cours de ce même mois de novembre, j'ai signalé à C que la charge de travail était sur-dimensionnée par rapport à mon temps de travail et que s'il y avait d'autres projets il fallait trouver une solution. Une d'elles était de donner plus d'autonomie à certains collègues. En même temps, je ne souhaitais pas donner plus de travail à une équipe déjà sous pression.

En résumé, les réponses et commentaires que j'ai obtenus de la part de la direction ne tendent pas à résoudre les problèmes à la source, en analysant ce qui ne va pas dans mes conditions de travail, mais plutôt à me conseiller de m'adapter à ces conditions de travail en prenant sur moi.

Par exemple, entre autres, il m'a été dit :

- que j'étais trop sensible et prenais trop à cœur tout commentaire ;
- qu'il me fallait apprendre à communiquer avec une personne stressée ;
- que j'avais été prévenue lors de mon embauche qu'il y aurait peut-être certaines difficultés au début avec une certaine personne.

Tout naturellement, cette vision a eu pour effet de me faire me sentir coupable personnellement de la situation difficile que je vivais. Il s'en est suivi un arrêt maladie causé par un épuisement lié au stress au travail, avec pour symptômes, toujours présents actuellement, des crises de larmes, une grande anxiété à la simple idée de revenir sur le site de Buc, des troubles du sommeil allant jusqu'à l'insomnie, dans un contexte général d'asthénie.

Lors de la discussion que nous avons eue tous les trois le (date), j'ai suggéré 3 pistes qui seraient susceptibles de me permettre de reprendre mon travail plus sereinement, à savoir :

1. un changement de bureau ;
2. Ne pas travailler trop étroitement avec Mme B. ;
3. Répartir la charge de travail quand les « projets satellites » deviennent trop nombreux.

La réponse de la direction a été la suivante :

Une solution est possible dans l'immédiat pour le bureau mais ce n'est pas simple car une étroite collaboration sera inévitable. Le projet ABC concerne nos deux lignes de produits, donc une plus grande collaboration sera nécessaire.

Concernant la charge de travail : elle sera aussi élevée sur ce projet que sur le projet XYZ.

J'ai alors fait observer que ceci n'est pas la question. Il s'agit des petits projets qui s'ajoutent, souvent sans « préavis ».

Dans la logique de la direction, puisque de mon côté je ne peux pas les prévoir, il est difficile de trouver une autre solution que de prendre



sur moi. À moins de répartir sur les rédacteurs qui sont souvent eux-mêmes surchargés.

Au vu de mon anxiété croissante à l'idée de revenir sur le site, la direction s'est demandé si, en effet, une rupture conventionnelle ne serait pas la meilleure solution.

A l'issue de cette réunion, s'en est tenue une autre entre D. et moi-même, au cours de laquelle elle m'a exposé quelles seraient les conditions d'une rupture conventionnelle, à savoir :

- calendrier de rupture conventionnelle avec une date de rupture de contrat prévu pour le (date);
- en termes de dédommagement je reçois le solde de tout compte et 1/5 d'un mois de salaire.

En marge de cet entretien, il m'a également été dit qu'il n'y a jamais eu de plainte à l'encontre de Mme B., ce qui me semble en contradiction avec l'avertissement que j'avais reçu de la part de C. lors de mon embauche.

Je reste malgré tout optimiste quant à l'issue de notre prochain entretien demain matin car il m'a également été dit que ma hiérarchie me fait confiance, qu'elle est contente de mon travail, qu'elle est prête à attendre mon rétablissement complet et préfère que je retourne au sein de l'entreprise.

Avec mes salutations,

## ANNEXE 2

Ce carnet vous est offert par votre contact CGT

NOM : .....

PRENOM : .....

Téléphone : .....

Mobile : .....

Courriel : .....

Le : (date)

Ce carnet vous est offert par la CGT afin que d'y consigner les éléments quotidiens de votre vie au travail, les bonnes et les mauvaises journées, les hauts comme les bas.

Vous êtes venu(e) nous confier les problèmes liés à votre situation de travail et nous vous remercions pour cette marque de confiance. Sachez que maintenant vous n'êtes plus seul(e) face à ces problèmes et que vous pourrez toujours compter sur nous pour vous aider, vous accompagner, vous conseiller et vous défendre.

Le travail occupe une grande place dans notre vie. Il est vivant, il nous ressemble. Quand il va bien, nous allons bien, nous sommes fiers de ce que nous avons accompli. Quand il va mal, nous en souffrons et avons tendance à nous isoler. Nous disons, à juste titre, « *ce n'est pas du travail* ». Et c'est vrai, le travail, ce n'est pas ça. Il faut que vous le sachiez : souffrir du fait de son travail, ce n'est pas une fatalité, au contraire ! La loi fait obligation à l'employeur de vous procurer des conditions de travail sereines et épanouissantes.

Donc, quand ça se passe mal alors que vous aviez fait de votre mieux, vous ne devez pas vous en sentir responsable ni coupable. Travailler dans de bonnes conditions et avec les bons moyens est un droit.

Transformer le travail est l'une des ambitions de la CGT, pour que plus jamais personne n'en sorte détruit. Et c'est ensemble que nous y arriverons.

Si autour de vous, vous voyez des collègues en détresse, n'hésitez pas à nous les adresser : plus nous serons nombreux et plus nous serons forts.

Vous verrez au fil des pages que parler du travail va vous faire du bien. Les faits que vous consignerez pourront également servir à étayer un dossier si le besoin s'en faisait un jour sentir.

Voilà, c'est à vous maintenant vous exprimer.

## PARLER DU TRAVAIL, C'EST BON POUR LA SANTÉ!



## LISTE DES ACRONYMES EMPLOYÉS

AT	Accident du travail
CDT	Code du Travail
CE	Comité d'entreprise
CHSCT	Comité hygiène sécurité et conditions de travail
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
CSS	Code de la Sécurité sociale
DP	Délégués du personnel
DRH	Direction des ressources humaines
IRP	Institutions représentatives du personnel
MP	Maladie professionnelle
RPS	Risques psychosociaux
TASS	Tribunal des Affaires de la Sécurité sociale







# EXPERT DE PROXIMITE DES CE ET CHSCT

Expert CHSCT agréé  
par le ministère du travail,  
agréé pour la formation  
des membres des CHSCT  
et pour la formation  
économique des  
membres des CE.



3 activités pour **Comprendre, Analyser et Agir** sur la relation entre le travail et les questions sociales liées aux conditions de vie et d'emploi des salariés :

## LA FORMATION

Des élus formés pour être des acteurs efficaces et incontournables sur les questions économiques et sociales.

## L'EXPERTISE AUPRES DES CHSCT

Utiliser le droit à expertise pour identifier les risques et agir sur l'organisation du travail et la santé des salariés.

## LES ÉTUDES, LE CONSEIL

Un accompagnement au plus près des besoins des élus pour mener des analyses pointues.



ÉMERGENCES EST PRÉSENT SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE,  
CINQ DÉLÉGATIONS RÉGIONALES SONT À VOTRE ÉCOUTE :

PARIS - LYON - MARSEILLE - BORDEAUX - LILLE

## ACCUEIL - CONSEIL

01 55 82 17 30

info@emergences.fr

[www.emergences.fr](http://www.emergences.fr)



**émergences**

formation conseil expertises

**C**ela fait 120 ans que la CGT se construit, solidaire et combative, grâce aux savoir-faire de ses militantes et de ses militants.

Ces savoir-faire se sont nourris, non d'acquis théoriques, déconnectés de la réalité, mais de l'expérience de femmes et d'hommes confrontés au quotidien de la vraie vie et du vrai travail.

L'ambition de cette démarche est de mettre à disposition de toutes les militantes et tous les militants, les savoir-faire développés par quelques-uns, dans des domaines aussi divers que : l'égalité des droits, la lutte contre l'exclusion, la reconnaissance des compétences et des qualifications, le montage d'un dossier, la préparation d'une réunion, etc.

Les savoir-faire militants nous sont précieux, ils ne doivent pas disparaître avec ceux qui les ont forgés dans les domaines les plus divers. Toutes les idées peuvent être utiles.

Ce premier numéro s'inscrit dans notre démarche de reconnaissance et de transformation des situations de travail. Il est composé d'un guide et d'un journal de bord.

