

# CIRCULAIRE

## CIR-38/2019

Document consultable dans Médi@m

**Date :**

30/10/2019

**Domaine(s) :**

dossier client assurés

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

**Objet :**

Préciser les modalités de réalisation des enquêtes risques professionnels

**Liens :**

Cir-14/2018

Cir-22/2019

**Plan de classement :**

P01-03

**Emetteurs :**

DRP

**Pièces jointes :**

**à Mesdames et Messieurs les**

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

Pour mise en oeuvre 1<sup>er</sup> décembre 2019

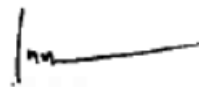
**Résumé :**

Cette circulaire présente les modalités de réalisation des enquêtes en matière de reconnaissance des accidents du travail et des maladies professionnelles, dans le cadre des investigations engagées par les gestionnaires. Cette circulaire prend en compte la réforme portée par le décret du 23 avril 2019.

**Mots clés :**

réparation ; maladie professionnelle ; reconnaissance ; réforme ; accident du travail

Le Directeur Général



Nicolas REVEL

## **CIRCULAIRE : 38/2019**

Date : 30/10/2019

Objet : Préciser les modalités de réalisation des enquêtes risques professionnels.

Affaire suivie par : Mr Laurent BAILLY – [laurent.bailly@assurance-maladie.fr](mailto:laurent.bailly@assurance-maladie.fr)  
Mr le Dr Philippe PETIT – [philippe.petit@assurance-maladie.fr](mailto:philippe.petit@assurance-maladie.fr)

### **1 Introduction**

Les agents agréés assermentés (enquêteurs) de l'assurance maladie interviennent sur les risques professionnels pour un peu plus d'1,2 millions de demandes d'accidents du travail (AT) et environ 130 000 demandes de maladies professionnelles (MP) reçues en 2018.

L'enquêteur intervient en dernier recours, à chaque fois qu'il n'est pas possible d'accorder les déclarations de l'employeur et du salarié ou lorsque sa contribution est indispensable pour des raisons de rapidité d'action (accident mortel) ou d'expertise poussée (soumission en CRRMP).

L'enquêteur a donc la charge des dossiers les plus complexes et intervient généralement en fin de procédure, dans un délai contraint, pour apporter les éléments indispensables à la prise de décision.

La présente circulaire définit les conditions de réalisation des enquêtes en matière de risques professionnels et s'articule avec la CIR-14/2018 et la CIR-22/2019.

### **2 Les principes de l'enquête**

L'enquête est un mode d'investigation. Elle a pour vocation d'apporter au gestionnaire AT ou MP les éléments permettant la prise de décision sur le caractère professionnel d'une maladie ou d'un accident. Le travail de l'agent enquêteur consiste à vérifier, objectiver ou compléter les affirmations des parties mentionnées sur la déclaration, les questionnaires, ou tout autre document fourni à l'occasion de l'instruction du dossier.

La mission de l'enquêteur dépend strictement d'une commande d'enquête, faite par le **gestionnaire**. Les exceptions (dispense de commande d'enquête) tiennent aux cas des enquêtes en MP, lorsque

l'enquêteur constate, à l'occasion de ses investigations, qu'il peut compléter une durée d'exposition au risque en étendant ses recherches à des employeurs non prévus à la commande d'enquête ou lorsqu'il constate que les conditions tenant à la liste des travaux ou aux délais du tableau ne sont pas respectées (cf. point « *Le déroulement de l'enquête dite « tableau complémentaire »* »).

L'enquête n'est réalisée que lorsque ses conclusions sont indispensables à la prise de décision, elle est un élément essentiel du dossier.

Dans le cadre du respect de la procédure contradictoire, **l'enquête est une des pièces consultables par les parties avant la prise de décision par la caisse**. 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 le faire.

C'est pourquoi l'enquête restitue des faits ou des propos de personnes auditionnées **sans rajout de jugement ou d'opinion d'aucune sorte**.

**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 de donner des conseils mal avisés aux parties dans le cadre de la gestion du dossier.**

**Pour tous les dossiers ayant fait l'objet de questionnaires préalables à l'enquête (qui constituent la grande majorité des cas, cf. CIR-14/2018 et CIR-22/2019)**, cette dernière n'est pas nécessairement contradictoire, c'est-à-dire que l'enquêteur n'a pas à interroger systématiquement toutes les parties si cela n'est pas nécessaire à son enquête. En effet, dès lors que les questionnaires ont été adressés aux deux parties et que le dossier, y compris l'enquête, est soumis à consultation des deux parties, alors le contradictoire est respecté.

### **3 Les outils de l'enquête**

L'enquêteur s'identifie par la présentation d'une « carte d'agent agréé et assermenté » (délivrée par le directeur ou la directrice des risques professionnels par délégation du directeur général de la CNAM dans les conditions prévues au point 10). En cas d'appel téléphonique, il propose, à la demande de la personne appelée, si celle-ci manifeste le souhait d'identifier clairement l'enquêteur, de lui adresser par mail ses références et une version numérisée de sa carte.

Identifier clairement la qualité d'enquêteur est important car celui-ci dispose de pouvoirs spécifiques tirés des dispositions des articles L.114-10, L243-11, L243-12, R.114-17, R441-12 et L.114-19 du code de la sécurité sociale :

- le pouvoir d'établir des procès-verbaux faisant foi jusqu'à preuve du contraire ;

- le droit d'entendre toute personne nécessaire ;
- le droit de réclamer la remise de tout document nécessaire à son investigation ;
- l'accès aux locaux des entreprises ;
- le droit d'exercer un droit de communication auprès des tiers pour obtenir toute information utile à son enquête (ex : organismes bancaires, clients, opérateurs de téléphonie, fournisseurs etc...) dans les conditions prévues par la circulaire ministérielle [N°DSS/2011/323 du 21 juillet 2011](#) ;

**Le refus de déférer à la demande d'un enquêteur ou de lui permettre l'accès aux locaux de l'entreprise est sanctionné par des pénalités prévues notamment aux articles L243-12-1 et L.114-17-1 du code de la sécurité sociale. Ce refus est formalisé (cf. « PV de carence »)**

Partant de ces prérogatives, les actions que l'enquêteur est amené à réaliser le plus fréquemment dans le cadre d'une investigation relative à un risque professionnel consistent à :

- Recueillir **des témoignages ou des attestations établies** en face à face, **par téléphone ou visio (ou même par mail pour les attestations)**. L'agent enquêteur devra s'assurer de leur cohérence et éventuellement rechercher la réalité des faits sur les points de discordance entre les parties ou les témoins entendus, par des auditions ou des constats complémentaires. L'enquêteur peut interroger tout témoin qu'il estime nécessaire à son enquête, y compris les représentants du personnel (notamment sur les sujets de troubles psycho-sociaux).
- **Visualiser et retranscrire** une vidéo mise à disposition par l'une des parties sans la conserver. Exemple : vidéo-surveillance présentée par un employeur à l'enquêteur lors de sa venue sur site (cf. point 3.2.4).
- **Photographier/filmer** les lieux de l'accident, un poste ou un environnement de travail.
- **Recueillir des documents**. S'agissant des procédures ou modes opératoires liés à l'exercice professionnel du salarié, l'enquêteur doit s'assurer en réel de leur application car il existe d'importantes divergences entre le prescrit et le réel. L'enquêteur peut également demander par exemple les études de postes existantes, le document unique (DUER), les PV des instances représentatives du personnel, les fiches de poste, des copie d'e-mails etc...

### **3.1 Le rapport d'enquête**

Le rapport d'enquête synthétise et intègre l'ensemble des pièces du dossier. Il est l'unique livrable de l'enquêteur, 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 (sauf exceptions précisées ci-après pour lesquelles un procès-verbal seul peut suffire cf. « Phase de convergence » et

« questionnaire urgent ») et sera mis à disposition des parties dans le cadre du contradictoire. 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 trois parties** et des pièces jointes annexées :

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

**Les pièces jointes** au rapport sont de diverses natures :

- procès-verbaux de constatations ;
- procès-verbaux d'auditions ;
- attestations ;
- procès-verbaux de contact téléphonique ;
- tout document remis par un tiers ou collecté par l'AAA lors de ses investigations (tels que : plan, coupure de presse... ) ;
- tout document média : photographie ou film **réalisé par l'agent assermenté**, capture d'écran, faisant l'objet d'un procès-verbal dédié ;

**Suivant l'intérêt pour le dossier**, l'enquêteur peut également y adjoindre :

- le relevé de carrière de l'assuré (daté) ;
- une grille d'observation de poste résumant les expositions observées et leur durée ;

**Les pièces jointes au rapport, notamment les procès-verbaux d'audition ou de constatation (y compris pour remise de pièces), ne comportent jamais d'interprétation de l'agent enquêteur et sont le strict reflet de ce qui a été vu, remis ou dit.**

### **3.2 Les procès-verbaux (PV)**

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**. Naturellement cette force probante ne concerne que 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'enquêteur.

Chaque page d'un procès-verbal est numérotée et, s'agissant des procès-verbaux d'audition et des attestations, 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 parafe de

l'AAA (et du déclarant en cas de PV d'audition ou du seul déclarant en cas d'attestation) recueilli à côté.

### 3.2.1 Le PV de constatation

Il permet à l'enquêteur de restituer le fruit de ses propres constats : observation du poste de travail (conditions et ambiance de travail) ou des lieux de l'accident. Il est également le support d'une retranscription de la visualisation d'une vidéo ou de dires (en cas d'audition dans de mauvaises conditions ne permettant pas la rédaction d'un PV d'audition ou le recueil d'une attestation d'une personne auditionnée).

*A noter : Une variante du PV de constatation, nommée PV de contact téléphonique permet de recueillir les déclarations reçues par téléphone après authentification de l'auteur des propos.*

Pour être opposable, le PV de constatation ne peut être rempli que par l'enquêteur. Comme son nom l'indique, il ne comporte que des constatations objectivées, sans aucune appréciation personnelle (à proscrire : « *il avait l'air de souffrir* », « *il régnait une mauvaise ambiance de travail* »... etc...).

Le PV de constatation se borne à une unité de temps et de lieu à la différence du rapport.

En cas de remise ou récupération de document (ex : copie écran sur un site internet non institutionnel, photo remise par l'employeur, mail etc...) soit :

- l'enquêteur établit un PV de constatation indiquant la source de l'information, date et heure de récupération, lieu et nature de la pièce. *Un unique PV peut être établi pour plusieurs documents récupérés simultanément.*
- l'enquêteur porte directement sur le document, de sa main, le lieu, la date et l'heure de la récupération, le signe et y appose son tampon. *NB : En cas de copie d'écran d'un site internet, l'adresse internet doit être spécifiée ou apparente.*

Le PV de constatation permet également de retranscrire des propos entendus de la part d'une personne auditionnée qui refuserait de signer un PV d'audition ou enfin de constater la carence de l'une des parties ou son refus explicite de répondre aux questions.

#### **Que trouve-t-on dans un PV de carence ?**

Après plusieurs tentatives de prise de contact restées sans succès, l'enquêteur consigne sur le PV de constatation un défaut de réponse ou un refus explicite de répondre. Il consigne dans ce PV ou dans son rapport toutes ses démarches avec les dates, heures et numéro(s) de téléphone permettant ainsi une traçabilité précise démontrant qu'il a tout mis en œuvre pour obtenir les réponses dans le cadre de ses investigations.

Un PV de carence est également établi si une entreprise refuse l'accès au locaux de l'entreprises ou ne permet pas à l'enquêteur de réaliser une étude de poste (ex : interdiction de prendre des notes, de chronométrer des gestes, de peser des articles et d'accéder à la documentation technique etc...).

Il est à noter que, comme il a été précisé ci-dessus, le fait de faire obstacle à la mission d'un agent assermenté est passible de sanctions financières et la partie refusant de répondre s'expose à ce que la décision soit prise sans tenir compte des éléments qu'elle aurait pu produire. L'établissement d'un procès-verbal de carence n'est donc pas anodin dans le cadre d'une enquête et peut porter des conséquences lourdes.

### 3.2.2 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 mais il doit impérativement être **signé par le déclarant**.

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* (variante du PV de constatations dénommé PV de contact téléphonique cf. point précédent) ou par convocation à la caisse. Le déplacement physique à domicile ou dans l'entreprise pour une audition n'est réalisé qu'en cas de difficulté à joindre la personne auditionnée ou à mener l'entretien au téléphone. Le principe est **également valable en matière de MP pour tout ce qui concerne les auditions. L'étude de poste** reste 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. Dans ce dernier cas, sous réserve que l'enquêteur **se soit assuré auprès de l'employeur et ait consigné dans un PV, que le poste de travail n'a pas évolué**, les PV de constatations réalisés pour ces démarches antérieures peuvent valablement être utilisés.

Toute personne auditionnée doit être informée que le procès-verbal sera accessible dans le cadre du contradictoire à l'employeur et au demandeur. Les témoins et les tiers peuvent demander à ce que leur numéro de téléphone, donnée personnelle, n'apparaisse pas sur le procès-verbal.

### 3.2.3 L'attestation

Elle permet de recueillir toute déclaration ou témoignage de la main même de son auteur **et s'accompagne de la copie d'une pièce d'identité de celui-ci** (ou à défaut, des références d'un document d'identité reportées sur l'attestation par l'enquêteur)

L'agent enquêteur ne participe pas à la rédaction des éléments rapportés par le déclarant. L'attestation n'est pas forcément recueillie par l'agent assermenté mais peut être adressée directement à la CPAM par son auteur ou l'une des parties (à l'appui de la déclaration ou de questionnaires par exemple). Le témoignage par attestation est particulièrement **recommandé lorsqu'il est possible** car l'attestation a une force probante supérieure aux autres procès-verbaux.

### 3.2.4 L'utilisation des photos et des vidéos

Les photos ou vidéos peuvent être fournies directement par les parties ou **réalisées par l'agent assermenté**. Elles doivent présenter un intérêt pour l'aide à la prise de décision, notamment du CRRMP.

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

- L'agent enquêteur, avant sa prise de vue, recueille impérativement l'autorisation de l'employeur relative au droit à l'image, sur une autorisation spécifique ou en la mentionnant dans un procès-verbal. Celui-ci est parfaitement en droit de la refuser sans que cela puisse lui être reproché. Dans ce cas aucune photographie n'est prise et les procès-verbaux sont seulement descriptifs ;
- Les images ne doivent être prises que lorsque cela est nécessaire pour l'observation d'un poste de travail par exemple et sont complémentaires d'autres documents pouvant avoir une importance (mesure de cadence de travail, pesée de certains éléments etc...) ;
- Les images sont 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 est de préférence visionné sur place par l'enquêteur 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 identique ou proche du déclarant. L'agent enquêteur recueille son autorisation relative au droit à l'image sur une autorisation spécifique ou en la mentionnant dans un procès-verbal. Celui-ci est en droit de la refuser sans que cela puisse lui être reproché. Comme en cas de refus de l'employeur, un refus oblige à prendre un autre salarié ou à procéder à une étude de poste uniquement descriptive sur le procès-verbal ;
- S'agissant des photos ou vidéos de postes de travail fournies par les parties, l'enquêteur peut les utiliser pour illustrer ses constats ou les écarter (explicitement dans un procès-verbal) si elles ne correspondent pas à ce qu'il aura lui-même observé.

**Quelles sont les mentions obligatoires d'un procès-verbal permettant de respecter le droit à l'image ?**

Si l'enquêteur **n'utilise pas un formulaire d'autorisation de droit à l'image**, il peut recueillir le consentement au sein d'un procès-verbal d'audition ou dans le procès-verbal de constatation descriptif du poste de travail. Dans ce dernier cas, le procès-verbal doit identifier clairement la personne ayant donné l'autorisation (nom, prénom et date de naissance) et sa fonction dans l'entreprise. Dans les deux cas, il convient d'indiquer que la personne a autorisé expressément l'utilisation des photos/vidéos par l'agent assermenté sans limite de temps ou géographique, aux fins de statuer sur le caractère professionnel d'un accident ou d'une maladie. Enfin le PV doit préciser que la personne a bien été informée que ces photos/vidéos seraient consultables dans le cadre du contradictoire ou susceptibles d'être produites en justice.

**Cas particulier de l'utilisation des bandes de vidéo-surveillance dans le cadre des enquêtes**

Une partie peut communiquer 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.).

Il est donc préconisé de relever les faits constatés sur les vidéos dans un PV de constatation le plus précisément possible mais sans conserver directement la bande ni en extraire des captures d'écrans, ceci afin d'éviter de voir écarter du débat des preuves qualifiées d'illicites et donc d'irrecevables.

#### **4 Le respect du secret médical et des secrets de fabrication 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, lesquels seront nécessaires exclusivement pour le CRRMP.

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

*NB : les données physiques et de consommation d'alcool et de tabac sont des données de santé qui ne peuvent être sollicitées par l'enquêteur. Seule la taille peut être demandée car elle figure sur la carte d'identité et est une donnée d'identité. Les autres données de santé sont récupérées par le médecin conseil dans le cadre de son rapport pour le CRRMP.*

*La latéralité (gaucher, droitier), n'est pas une donnée de santé mais une donnée personnelle. Elle peut être demandée par l'enquêteur si elle s'avère utile dans le cadre de l'étude de poste.*

En outre, si l'enquêteur est amené à connaître des secrets de fabrication, il doit, conformément au serment qu'il a prêté devant le tribunal, ne rien en divulguer. Il veillera donc à ne jamais mentionner dans un procès-verbal ou un rapport quoi que ce soit qui relève d'un secret de fabrication **identifié comme tel par l'employeur** ni même d'en mentionner l'existence à qui que ce soit ou par quelque vecteur que ce soit.

## 5 L'enquête en accident du travail :

Hors cas d'accident mortel et tentative de suicide avec réserve de l'employeur, l'enquête est précédée de questionnaires, conformément à la circulaire CIR-14/2018, servant à établir les éléments de la présomption d'imputabilité (accident intervenu aux temps et lieu du travail, sous la subordination de l'employeur) ou établir le lien indiscutable avec le travail si l'accident ne bénéficie pas de la présomption.

L'enquête n'est réalisée que si le gestionnaire ne peut pas prendre sa décision au vu des éléments à sa disposition dans les conditions prévues par la circulaire susmentionnée. Le gestionnaire demande alors à l'enquêteur de répondre à certaines questions qui sont déterminantes dans sa prise de décision. L'enquêteur doit engager toutes les démarches nécessaires en s'appuyant sur les outils de l'enquête permettant de répondre aux questions du gestionnaire dans les délais qui lui sont impartis.

Il est à noter que les déplacements sont exceptionnels en matière d'accident du travail, les auditions se réalisant par téléphone ou convocation à la caisse en priorité.

Comme il a été mentionné dans le point relatif aux principes de l'enquête, celle-ci n'est pas forcément contradictoire. Par contre, chaque fois que l'enquêteur estime qu'un fait nécessite d'être confronté entre les parties ou les témoins pour être précisé ou validé, il auditionne chacun autant de fois qu'il l'estime nécessaire ou procède aux constats utiles. Il n'est pas nécessaire que toutes les parties s'accordent mais l'enquêteur doit disposer du maximum d'éléments ou déclarations convergentes pour permettre une prise de décision éclairée par le gestionnaire.

### **La vérification par enquête des observations réalisées lors du contradictoire**

La mise à disposition du dossier dans le cadre du contradictoire permet à chaque partie de faire valoir ses observations sur les pièces présentes au dossier. Certaines de ces observations peuvent nécessiter une vérification par l'enquêteur. Il s'agit de toute observation décisive pour la prise de décision, non suffisamment étayée pour être retenue comme telle et qui n'est pas rendue suffisamment crédible par un autre élément du dossier pour être retenue de facto ( ex : lors de son enquête l'enquêteur a omis d'observer une tache pourtant jugée exposante d'un commun accord entre les parties).

Dans ce cas, une enquête urgente est sollicitée par le gestionnaire, celle-ci se limite généralement à des entretiens téléphoniques au regard du délai restant (moins de 10 jours). Dans ce cadre, l'enquête doit être menée contradictoirement puisqu'aucune nouvelle mise à disposition du dossier ne sera réalisée après ces démarches au regard des textes. Ainsi, après la vérification d'un élément versé lors de la consultation, l'enquêteur doit contacter la partie à laquelle cet élément est susceptible de faire grief (ou tenter de le faire dans le délai dont il dispose) pour recueillir ses ultimes observations sur ce sujet et clôturer ses démarches.

Il est rappelé que le décret du 23 avril 2019 ne permet plus l'ajout de nouvelle pièce ou nouvel élément au dossier par les parties une fois le contradictoire engagé (ex : questionnaire tardif,

témoignage etc...) mais seulement la possibilité de formuler des observations sur les éléments déjà présents. Ainsi dans la plupart des cas, les **éventuelles** vérifications doivent pouvoir s'effectuer rapidement tel que décrit ci-dessus. Si la vérification impérative de l'observation non suffisamment étayée ne peut être réalisée dans le délai restant, celle-ci est écartée de la prise de décision car non démontrée.

#### Le cas des accidents de travail mortels et des tentatives de suicide contestées par l'employeur

L'accident de travail mortel ou la tentative de suicide contestée par l'employeur ne fait pas l'objet de questionnaires conformément à la CIR-14/2018 et l'enquête doit démarrer le plus rapidement possible. S'agissant des décès, elle peut même démarrer si le CMI (ou certificat ou acte de décès tenant lieu de CMI) est manquant, étant entendu qu'il est alors demandé à l'enquêteur dans la commande d'enquête de récupérer ladite pièce au cours de ses démarches. Naturellement, aucune décision (ni même l'ouverture de la phase contradictoire) ne peuvent intervenir tant que le dossier n'est pas complet et que la pièce manquante n'a pas été récupérée.

Dans ces deux cas, le gestionnaire fait une commande d'enquête prioritaire à l'agent enquêteur qui prend l'attache du service prévention de la CARSAT immédiatement pour coordonner, si possible, les démarches vers l'entreprise (réalisée soit ensemble, soit séparément, mais dans la deuxième hypothèse, il est essentiel que chacun sache à quelle échéance l'autre se déplace et sur quel sujet dans un souci de cohérence de démarche et d'information de l'employeur et de la famille).

L'enquêteur procède alors à l'enquête en recherchant les éléments demandés par le gestionnaire dans sa commande d'enquête.

## **6 L'enquête en maladie professionnelle**

Conformément aux dispositions de la circulaire CIR-22/2019, le gestionnaire peut recourir à l'enquête dans plusieurs situations :

### **6.1 Le déroulement de l'enquête dite « tableau »**

Lorsque la pathologie étudiée relève d'un ou plusieurs tableaux de MP et que le gestionnaire n'a pas pu statuer au regard des questionnaires, il commande une enquête dite « tableau ». L'objectif de cette enquête est de faire converger les réponses des parties ou, à défaut, de les objectiver via une étude de poste et de permettre au gestionnaire de prendre une décision sur la base d'éléments factuels.

Cette enquête se déroule en plusieurs temps et se décompose employeur par employeur. L'enquêteur se limite en première intention aux employeurs choisis pour être investigués par le gestionnaire conformément aux instructions de la CIR-22/2019. Pour prioriser ses investigations, l'enquêteur commence par les employeurs les plus proches de la DPCM (et en cas d'employeurs simultanés, l'employeur chez lequel le plus grand nombre d'heures est effectué ou chez lequel il

pourrait être le plus exposé). Cette priorisation peut être utile car l'enquêteur peut, après concertation avec le gestionnaire, stopper son enquête dès qu'il dispose des éléments permettant la reconnaissance de la maladie professionnelle au regard des tableaux sans nécessairement investiguer les employeurs les plus anciens si cela n'est pas utile à la prise de décision. Dans ces cas toutefois il veille à joindre un relevé de carrière à son enquête par souci de transparence. A contrario, s'il constate qu'en élargissant le périmètre à d'autres employeurs, alors il est susceptible d'établir l'exposition, il peut procéder aux investigations complémentaires de son propre chef.

- En cas de divergence sur les questionnaires :

1. **Phase de convergence** : L'enquêteur contacte les parties pour tenter de concilier les réponses apportées aux questionnaires en expliquant si nécessaire ce qui est demandé. Il peut arriver que les divergences de réponse sur les questionnaires viennent d'une mauvaise compréhension des questions posées ou des gestes représentés. Il n'est pas nécessaire d'appeler les deux parties si la première contactée confirme les réponses de l'autre partie. Si cette phase de convergence permet de concilier les déclarations la rédaction d'un rapport n'est pas nécessaire, l'enquêteur transmet directement ses procès-verbaux au gestionnaire.
2. **Phase de terrain** : Si cette conciliation est impossible, alors l'enquêteur engage une étude de poste pour chaque poste sur lequel des divergences persistent. Il est rappelé, conformément à la CIR-22/2019 que les études de poste ne se font qu'en cas d'absolue nécessité et jamais à la demande d'une partie.

**Que faire en cas de fausse déclaration intentionnelle obligeant à une étude de poste ?**

Si l'une des parties, par son refus de répondre aux questionnaires ou à l'enquêteur ou par des déclarations volontairement fausses oblige l'enquêteur à recourir à une étude de poste, l'enquêteur établit un PV mettant en lumière la discordance constatée. En cas de fausse déclaration volontaire, ce procès-verbal sera transmis au service de la lutte contre la fraude de la caisse primaire.

- En cas d'absence d'un ou plusieurs questionnaires

1. **Phase de récupération** : L'enquêteur contacte la ou les parties défaillantes pour tenter de récupérer par téléphone, par l'application « questionnaire risques professionnel » (QRP) ou convocation à la caisse, les réponses aux questionnaires. Il profitera de cet échange pour expliquer de manière pédagogique à chacun ce qui est demandé dans les questionnaires, de manière à limiter les divergences de réponse liées à une incompréhension.
2. Si les réponses ainsi obtenues mettent en lumière une divergence entre les questionnaires, l'enquêteur engage **la phase convergence (cf. point ci-dessus)**.

Si une ou plusieurs parties refusent de répondre à l'enquêteur, celui-ci établit un PV de constatation de carence et clôture ses investigations s'agissant du poste concerné. Si la carence concerne le demandeur ou le seul poste de travail concerné par l'enquête, la rédaction d'un rapport n'est pas

nécessaire, l'enquêteur transmet ses procès-verbaux au gestionnaire qui en tirera les conséquences et statuera au regard des éléments à sa disposition.

### **6.2 Le déroulement de l'enquête dite « tableau complémentaire »**

Cette enquête intervient soit à la demande du gestionnaire lorsque celui-ci constate sur les questionnaires qu'une des conditions administratives du tableau fait défaut (cf. CIR-22/2019), ou directement à l'initiative de l'enquêteur à l'occasion de son enquête « tableau » lorsqu'il le constate également. Dans ce dernier cas, il remet son rapport d'enquête « tableau » et informe le gestionnaire à cette occasion qu'il engage une enquête « tableau complémentaire ».

L'enquêteur doit procéder à toutes les études de poste pertinentes pour le CRRMP qu'il n'a pas déjà menée **ou pour lesquels il ne dispose pas de questionnaires convergents**. Sous ces deux conditions, l'enquêteur :

- Réalise obligatoirement et au minimum l'étude de poste de l'employeur ou des employeurs à la date de première constatation médicale ;
- Peut prendre contact avec l'ingénieur conseil et/ou le médecin conseil au début ou en cours d'enquête pour décider si des études de poste complémentaires sont indispensables pour le CRRMP. Ce contact fait l'objet d'un procès-verbal versé au dossier s'il conduit à écarter des études de poste.

Il établit un procès-verbal pour chaque poste étudié et récapitule les expositions retrouvées dans son rapport. Il remet son rapport au gestionnaire qui le verse au dossier dans le cadre de l'enrichissement du dossier pour le CRRMP sauf si aucune étude de poste complémentaire n'était à mener, c'est à dire qu'aucun ajout n'était à réaliser par rapport au dossier déjà soumis au contradictoire et transmis au CRRMP (ex : questionnaires convergents, études déjà faites dans le cadre de l'enquête « tableau »).

### **6.3 Le déroulement de L'enquête dite « hors tableau » hors TPS**

Dans la plupart des cas, le caractère hors tableau est déterminé par le médecin conseil lors de la phase de caractérisation médicale. Dans ce cas, l'enquête est directement commandée en « hors tableau » conformément à la CIR-22/2019.

Toutefois, il est possible qu'à l'occasion d'une enquête dans le cadre des tableaux, l'enquêteur constate le défaut d'exposition au risque du tableau. Dans ce dernier cas, l'enquêteur peut basculer sur une enquête « hors tableau » dans les mêmes conditions que pour l'enquête « tableau complémentaire » (information du gestionnaire et remise du premier rapport). **Toutefois, le gestionnaire peut mettre fin à l'enquête s'il est informé d'une éventuelle évaluation d'incapacité permanente inférieure à 25% qui se traduira alors par un rejet médical à l'issue du contradictoire.**

Pour ces dossiers, l'enquêteur peut, au début ou en cours d'enquête, notamment sur le risque chimique et bactérien, prendre contact avec l'ingénieur conseil et le médecin conseil pour l'aider à définir :

- Quels employeurs investiguer pour le CRRMP, c'est-à-dire quels employeurs sont susceptibles d'avoir exposé à un risque en lien avec la pathologie déclarée ;
- Quelles démarches d'investigation mener auprès de ces employeurs (quel produit rechercher, où trouver l'information etc..) ;
- Valider la pertinence des démarches réalisées, des documents recueillis à l'issue de ses investigations ou obtenir des informations sur des dispositifs de prévention (ex : pourcentage de réduction de charge d'un dispositif d'aide à la manutention de charge).

Ces échanges font l'objet d'un procès-verbal joint à l'enquête ou, en cas de réponse écrite, celle-ci est annexée au rapport.

L'enquêteur à la lumière de ces échanges, consigne les éléments d'exposition retrouvés, dans une synthèse, poste par poste. Il remet son rapport au gestionnaire qui le verse au dossier dans la cadre de l'enrichissement du dossier pour le CRRMP.

## **7 L'enquête « questionnaire urgent »**

Il peut arriver qu'un questionnaire décisif doive être récupéré mais que le gestionnaire ne dispose plus du temps nécessaire pour ce faire. Dans ce cas, il commande une enquête dite « questionnaire urgent ». Il communique, à l'appui de sa commande d'enquête, le questionnaire qu'il entend faire compléter ainsi que son destinataire. L'enquêteur, suivant le cas, soit procède à une audition téléphonique ou dans les locaux de la caisse et établit un procès-verbal reprenant les questions et les réponses, soit rouvre le questionnaire sur l'application de questionnaire en ligne après contact avec la personne devant le compléter. Il transmet alors son procès-verbal sans établir de rapport, au gestionnaire qui apprécie la suite à donner au dossier.

## **8 L'enquête en matière de troubles musculo-squelettiques des membres supérieurs et rachis lombaire.**

### **8.1 Les membres supérieurs (tableau 57)**

Le tableau 57 auquel correspondent ces troubles est un tableau qui concentre plus de la moitié des demandes de reconnaissances de maladie professionnelles à lui seul. Il a ceci de particulier que sa liste limitative des travaux vise non pas des travaux en tant que tels mais des travaux impliquant la réalisation de mouvements suivant des angulations, des fréquences ou des durées variables d'une pathologie à l'autre.

L'enquêteur connaît très précisément les différents mouvements mentionnés dans la liste limitative des travaux et leurs situations de réalisations les plus fréquentes (ex : pronosupination = manier un tournevis) ce qui lui permet de :

- les expliquer de la manière la plus pédagogique possible lors de la phase de convergence ;

- les observer et de les quantifier à l'occasion de l'étude de poste.

Pour réaliser une étude de poste en la matière, une fois passée sans succès la phase de convergence, l'agent enquêteur prend rendez-vous pour un constat sur place et demande préalablement à observer le demandeur ou un autre salarié, de préférence de taille équivalente et de même latéralité (droitier ou gaucher). S'il ne peut observer aucun salarié de l'entreprise (ou cadre apte à montrer la gestuelle) au poste de travail, il ne se déplace pas, établit un PV de carence et clôture son enquête pour ce poste.

Sur place, l'agent assermenté reprecise, si nécessaire, avec l'employeur et/ou des salariés ou témoins, les différentes tâches réalisées par le demandeur ainsi que leur durée de réalisation habituelle ou moyenne et leur répartition dans une semaine de travail type ou moyenne. Il reprecise l'ensemble sur un procès-verbal d'audition ou de constatation, sauf si cette répartition correspond à celle déjà validée par téléphone lors de la convergence et est déjà mentionnée sur le procès-verbal correspondant. Il réexplique ce faisant à l'employeur les types de mouvements qu'il compte observer à l'occasion de la réalisation de ces tâches et, s'agissant des pathologies des épaules notamment, illustre les angulations à l'aide d'un goniomètre (cf. partie 10.3 équipement).

L'enquêteur va ensuite observer le salarié réaliser chacune des tâches retenues pendant le temps nécessaire à l'observation de la totalité d'un cycle type de réalisation/mouvements. Suivant la pathologie et les indications du tableau, il va :

- compter le nombre de réalisations du ou des mouvements concernés pendant la période d'observation ;
- chronométrer le maintien des positions ou des angulations concernées pendant le temps de l'observation.

L'agent assermenté peut, à cette occasion, récupérer ou réaliser, des photos qui illustreront les observations ou des vidéos (cf point 3.2.4 « L'utilisation des photos et des vidéos »). A noter qu'il peut aussi réaliser une vidéo qui n'aura pas vocation à être conservée mais qui lui servira uniquement d'outil de validation de ses comptabilisations et/ou à extraire des clichés pour illustrer son procès-verbal. Dans ce cas, il informe l'employeur de la destination de cette vidéo et en fait mention dans son procès-verbal, recueille les autorisations de droit à l'image nécessaires et détruit la vidéo une fois son procès-verbal rédigé.

Dans tous les cas, il note dans son procès-verbal de constatation, pour chaque tâche, le temps précis d'observation et les nombres de mouvements ou les durées de maintien observées.

Il recueille également tous les documents disponibles éclairant les tâches réalisées au poste de travail, notamment les études de poste déjà détenues par l'employeur.

Dans son rapport, l'agent enquêteur procédera sur cette base aux calculs permettant d'aboutir aux durées d'exposition du salarié. Le rapport doit permettre de comprendre très clairement les calculs réalisés, si besoin, par l'établissement de « grille d'observation de postes » annexée au rapport d'enquête.

## 8.2 *Le rachis lombaire (tableau 98)*

Le tableau 98 implique par son titre et sa liste limitative des travaux, la manutention manuelle de charges lourdes. L'enquêteur doit donc documenter, dans les mêmes conditions d'observation que pour les pathologies du membre supérieur (identification des tâches, observation sur une durée limitée, extrapolation), la manutention manuelle de charges lourdes et son caractère habituel en évaluant :

- Le poids des charges qui est, vérifié sur place par l'enquêteur au moyen d'un instrument de mesure ou de la documentation technique à disposition.
- Le type de mouvement effectué en manipulant les charges (soulever, porter, tirer, pousser...);
- Le temps passé pour ces mouvements ;

De la même manière que pour les MP57, l'enquêteur récapitule ses observations dans un procès-verbal, réalise les calculs de durée d'exposition de la manière la plus claire possible (de préférence via une « grille d'observation de poste » annexée au rapport d'enquête.)

Il recense des informations supplémentaires non requises par le tableau (taille des charges, hauteur, plan inclinés etc...) en cas de transmission au CRRMP pour permettre à celui-ci d'évaluer le lien entre le travail et la pathologie.

## 9 **L'enquête en matière de TPS**

### 9.1 *Définition*

Les risques psychosociaux (RPS) regroupent de nombreuses situations de travail. 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, dépressifs et d'adaptation 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.

## **9.2 Les traumatismes psychologiques en AT**

Le sujet est traité par la CIR-14/2018. L'enquêteur doit ainsi, conformément à ces instructions répondre aux questions posées par le gestionnaire permettant d'avérer ou écarter l'existence **d'un ou plusieurs faits accidentels** au temps et au lieu du travail.

## **9.3 Les affections psychiques en MP**

Comme précisé dans la CIR-22/2019, 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 **7e 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 entre le trouble et le travail est obligatoire pour la reconnaissance de ces maladies.

### **9.3.1 Commande d'enquête en MP en matière d'affection psychique**

Le gestionnaire adresse les questionnaires reçus à l'enquêteur si cette activité de gestion des retours de questionnaire TPS ne lui est pas dévolue et y adjoint, le cas échéant, des questions spécifiques posées par le médecin conseil relatives à l'exposition au risque dans le cadre de la concertation médico administrative ou qu'il souhaite lui-même ajouter.

L'enquêteur, s'il lui manque un questionnaire, prend contact avec la ou les parties n'ayant pas adressé leur réponse pour leur demander d'y répondre. Il explique à cette occasion que le questionnaire est un préalable nécessaire pour préparer l'entretien. Si une partie refuse d'y répondre, il établit un PV de carence mais poursuit malgré tout son enquête.

### **9.3.2 L'enquête en matière d'affection psychique**

Le but de l'enquête MP sera d'apporter de manière structurée des éléments pertinents pour que le CRRMP puisse statuer sur un lien direct et essentiel entre le trouble et le travail.

L'enquête n'a pas pour but de conclure sur la reconnaissance ou non d'une maladie professionnelle mais d'apporter des éléments permettant au CRRMP de prendre sa décision. C'est pourquoi l'enquête restitue des faits ou des propos de personnes auditionnées, apporte des éléments objectifs.

A cette fin, la CNAM se fonde sur le [rapport de Michel GOLLAC et Marceline BODIER](#) comme trame d'étude des expositions aux risques psychosociaux. Le gestionnaire et l'enquêteur s'attachent donc à récupérer tous les éléments d'exposition sur chacune des 6 dimensions suivantes décrites dans le rapport précité à savoir :

- 1. Intensité du travail et temps de travail ;**
- 2. Exigences émotionnelles ;**

3. **Autonomie ;**
4. **Rapports sociaux au travail ;**
5. **Conflits de valeur ;**
6. **Insécurité de la situation de travail ;**

Ainsi qu'il a été dit ci-dessus, l'instruction débute nécessairement par l'envoi de questionnaires à l'assuré et à l'employeur. L'analyse des questionnaires est dévolue à l'enquêteur et lui sert à préparer son enquête en identifiant les points à approfondir lors de ses entretiens avec les parties ou les témoins.

L'agent enquêteur interroge chacune des parties en commençant généralement par le demandeur et les témoins qu'il aura mentionnés. Il interroge ensuite l'employeur c'est à dire de préférence au moins le N+1 (et si possible un niveau supérieur de la ligne hiérarchique) et les témoins que celui-ci aura désignés.

#### **Que faire en cas de d'audition dans de mauvaises conditions en enquête TPS ?**

L'enquête en matière de trouble psychosocial est complexe et la précision des procès-verbaux cruciale pour éclairer le CRRMP. Ainsi, si les conditions d'audition ne sont pas convenables : audition avec trop d'interlocuteurs simultanément, impossibilité de prendre les notes confortablement etc.. L'enquêteur met fin à l'entretien, reprend date pour un ou pour plusieurs entretiens téléphoniques ou dans des conditions adéquates et établit un procès-verbal de constatation.

L'enquêteur apprécie enfin s'il a bien récupéré tous les éléments factuels pour chaque sujet évoqué et si nécessaire les réclame aux parties ou tiers susceptibles de les détenir. S'il ne parvient à obtenir une pièce car le dépositaire refuse de la transmettre, il établit un PV de carence.

#### **Que faire si les faits révèlent un ou plusieurs faits accidentels ?**

Si l'enquêteur estime que le dossier relève d'un accident du travail car il a identifié des faits accidentels correspondant sans ambiguïté aux conditions de reconnaissance de la CIR-14/2018, il le signale au gestionnaire à l'occasion de la remise de son rapport. En cas de rejet par le CRRMP, le gestionnaire reprend contact avec le demandeur pour l'informer de la possibilité de déclarer en accident du travail sans aucunement s'engager sur la décision qui interviendra.

## **10 Le cadre juridique du métier d'enquêteur**

### ***10.1 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 CNAM agréé un agent auquel un directeur d'organisme entend confier le soin de procéder à toutes vérifications ou enquêtes

concernant les missions décrites dans la présente circulaire. **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.

L'agrément est délivré par la CNAM sous réserve de l'exercice réel de fonctions de contrôle, sa validité est donc subordonnée à l'exercice de ces fonctions. L'agrément doit être retiré et la carte professionnelle reprise lors de la fin d'exercice de ces fonctions.

## **10.2 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 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 donne force probante jusqu'à preuve du contraire aux procès-verbaux réalisés par les enquêteurs. Ils permettent de protéger ces personnels en cas de mise en cause par le tiers contrôlé. Les deux procédures sont distinctes, mais indissociables.**

## **10.3 L'équipement**

Afin de mener à bien ses missions décrites dans la présente circulaire, un enquêteur risques professionnels est généralement équipé par son organisme employeur :

- d'un micro-ordinateur portable lui permettant de saisir ses procès-verbaux ;
- d'une imprimante portative ou d'un terminal de signature lui permettant de faire signer ses procès-verbaux ;
- de chaussures de sécurité, de gants et d'un casque lui permettant de se rendre sur les chantiers notamment;

- d'un goniomètre, d'un pèse bagages, d'un mètre et d'un chronomètre voire d'autres équipements de mesure suivant les cas (appareil de mesure du bruit par exemple) ;
- d'un smart phone, ou un téléphone et un appareil photo.