

# La réforme des accidents du travail et des maladies professionnelles (AT/MP) : quelles conséquences organisationnelles pour les entreprises ?

## Enquête



Pierre Le Gunehec  
Senior Directeur Groupe Social  
et Directeur des Ressources  
Humaines - Lowendalmasaï

La réforme des accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP) est entrée en vigueur le 1er janvier 2010.

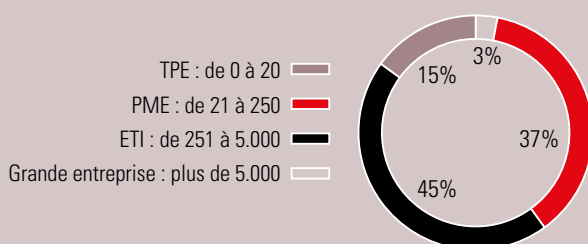
Loin d'être anodine pour les entreprises, la réforme a notamment introduit des modifications en matière de délais d'instruction des dossiers, d'émission de réserves, d'information préalable de l'employeur, de notification et de contestation des décisions des organismes de sécurité sociale. Conçue initialement pour simplifier la tarification des AT/MP et inciter à davantage de prévention dans les entreprises, ce passage d'une « gestion de stock à une gestion de flux » risque t-il à terme de limiter la possibilité pour les entreprises de contester les dossiers et ainsi de réduire leurs taux de cotisation ?

Avec plus d'un an de recul sur les conséquences de la réforme, Lowendalmasaï, qui accompagne les entreprises dans leur politique de gestion des AT/MP, a souhaité savoir comment elles ont intégré dans leur quotidien les nouvelles contraintes qui leur sont imposées. Quels changements dans le traitement des dossiers AT/MP ? Quelles conséquences sur l'organisation du travail ?

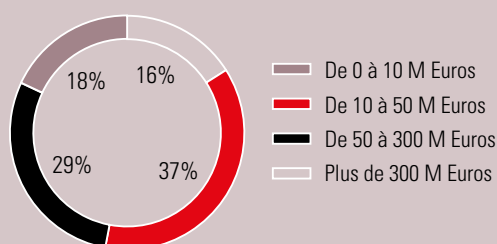
## METHODOLOGIE DE L'ETUDE

Une enquête en ligne a été envoyée, au mois de mars 2012, aux responsables RH d'entreprises issues de tous secteurs d'activité. L'étude s'est poursuivie jusqu'à la fin du mois de mai 2012 et a ensuite été complétée par une campagne d'appels téléphoniques. L'ensemble des réponses exploitables (105 au total) a permis de dresser le tableau des pratiques des entreprises depuis la réforme.

Répartition des participants par taille d'entreprise



Répartition des participants par CA



## Près de 70 % des entreprises de plus de 250 salariés ont modifié leurs pratiques de gestion des AT/MP depuis la réforme

Ce chiffre démontre que le sujet des AT/MP reste aujourd'hui une préoccupation des entreprises, et aussi qu'elles ont à cœur de mieux maîtriser ce risque dans un environnement légal très contraint, surtout dans les entreprises dont l'effectif est supérieur à 250 salariés.



« Depuis la réforme, l'entreprise a décidé de créer une nouvelle mission sur le poste que j'occupe actuellement. Il était nécessaire d'avoir un suivi régulier et réactif des dossiers AT et MP afin de répondre aux contraintes fixées par la réforme. Le pilotage des dossiers AT et MP est donc une priorité. »

Mme Laetitia Le Dortz, Service RH, Aspirotechnique

Les changements introduits par les entreprises portent majoritairement (37%) sur les process de gestion des dossiers AT et MP (circuit de validation des demandes d'accidents du travail, documentation interne pour faciliter la déclaration), la formation des équipes (31%) et la mise en place d'un logiciel spécialisé pour assurer le traitement et le suivi des dossiers (19%).



« Nous avons formé les personnes en charge des dossiers AT et MP, et avons fait « des piqûres de rappel » par rapport à la nouvelle réglementation. »

M Guiheneuf, Responsable du service paye, Regional CAE

Ces chiffres démontrent qu'avant la réforme comme aujourd'hui l'un des moyens de maîtriser les coûts AT/MP, outre la mise en place d'actions de prévention, est d'agir bien en amont, dès la phase de déclaration d'accidents du travail, jusqu'au suivi actif du dossier pendant son instruction par la CPAM. L'émission de réserves motivées reste une phase administrative primordiale qui, lorsqu'elle est correctement menée, pousse les CPAM à diligenter une enquête sur la réalité de l'accident. Certains accidents ne sont alors pas reconnus comme accident du travail.

Ainsi, que ce soit d'un point de vue organisationnel, de formation des équipes ou d'équipement informatique, les entreprises ont à cœur d'améliorer et de perfectionner leur gestion des AT/MP afin d'être plus réactives pour cadrer avec les nouveaux délais imposés par la réforme.

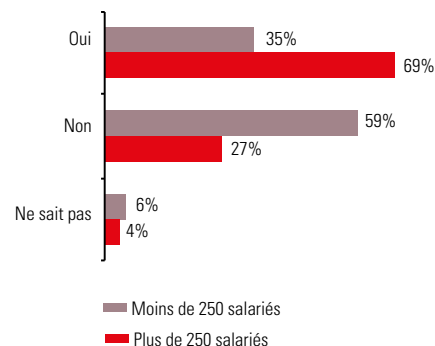


« Nous avons suivi une formation sur le calcul des taux AT, la gestion des dossiers administratifs et des recours pour être encore plus efficace. Auparavant, il n'y avait pas vraiment eu de sensibilisation à ce niveau là. »

Mme Laetitia Le Dortz, Service RH, Aspirotechnique

Graphique 1

Avez-vous modifié vos pratiques de gestion des AT/MP à la suite de la réforme de la tarification AT/MP ?

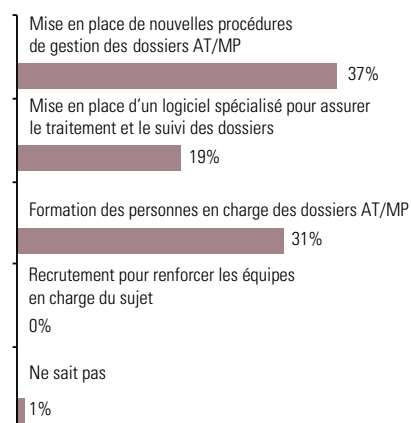


Graphique 2

Si oui, comment ?

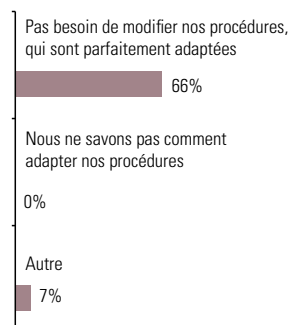
(plusieurs réponses possibles)

Somme des pourcentages différente de 100 du fait des réponses multiples et des suppressions.



Graphique 3

Si non, pour quelle raison n'avez-vous pas modifié vos pratiques ?



## Les AT/MP : une gestion décentralisée et de multiples acteurs au sein de l'entreprise qu'il faut faire monter en compétence

89% des entreprises interrogées déclarent leurs AT/MP sur site, au plus proche du lieu de rattachement du salarié victime du sinistre. La gestion administrative des déclarations d'accidents est réalisée au niveau local, bien souvent par une disparité de collaborateurs, de l'infirmière au Responsable de site en passant par les Ressources Humaines et la Finance.

55% des entreprises ne font pas intervenir le siège ou une instance plus centrale (Région/Business Unit/Division) pour valider la déclaration d'accident du travail qui est faite à la CPAM, discuter de la nécessité avec le site d'émettre des réserves, assister le site pendant les échanges avec la CPAM et la phase d'instruction du dossier.



« A la suite de la réforme des AT/MP, nous avons dû, afin d'être plus réactifs, augmenter le niveau de connaissance des personnes impliquées dans le processus au niveau local, nos infirmières par exemple. Il a fallu aussi impliquer les RH dans le processus de gestion, alors qu'ils n'étaient pas auparavant dans la boucle, le sujet étant dans le périmètre des HSE. »

Mme Annelore Dellienne, Responsable HSE, Faurecia

La gestion décentralisée peut s'expliquer dans la mesure où la matière est traitée localement par les CPAM. A titre d'exemple, les échanges de courriers ou échanges physiques dans le cadre d'enquêtes diligentées par la CPAM, ont lieu très souvent avec le site sur lequel a eu lieu l'accident. Les acteurs locaux du côté employeur et CPAM sont donc très présents dans la phase de déclaration de gestion administrative et d'analyse de l'accident.

La grande difficulté pour intervenir dans le processus à un niveau plus central est de pouvoir réunir les informations « papiers » en temps et en heure. Rappelons que la déclaration doit être faite à la CPAM dans les 48H qui suivent la survenance de l'accident. Bien souvent, le défaut d'équipement informatique permettant une centralisation des informations cumulé à des processus de gestion peu harmonisés entre les sites, explique cette difficulté à inclure un niveau plus central dans la chaîne de décision. Le faible taux de dématérialisation des documents est donc aussi à l'origine de la gestion décentralisée.

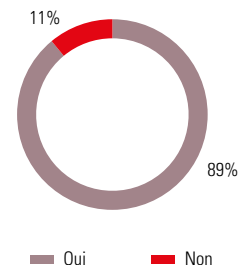


« Nous avons mis en place un système de backup pendant les vacances par exemple, pour être certain qu'il y ait quelqu'un sur site en mesure de déclarer un AT dans les 48H »

Mme Annelore Dellienne, Responsable HSE, Faurecia

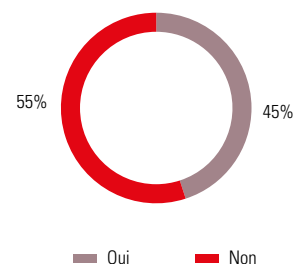
Graphique 4

La rédaction des déclarations d'AT est-elle réalisée au niveau local (sites, usine etc.) ?



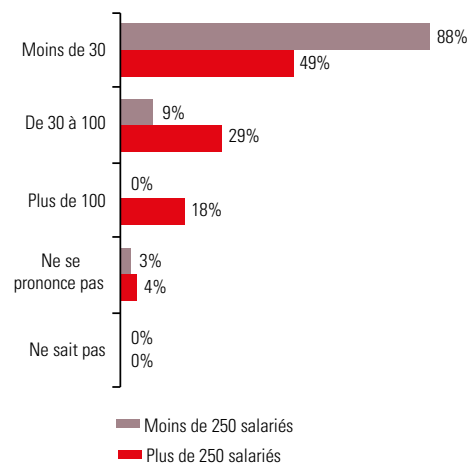
Graphique 5

Le siège (ou une autre instance plus centrale) intervient-il à un moment ou un autre dans le processus ?



Graphique 6

Combien d'accidents du travail ou maladies professionnelles (AT/MP) avez-vous déclaré en 2011 ?



## Les déclarations papier perdurent mais l'utilisation du portail Net entreprise est en hausse de plus de 20 %

La déclaration papier des AT/MP reste encore bien présente au sein des entreprises interrogées (45% d'entre elles utilisaient ce moyen de déclaration avant la réforme, pour 35% après la réforme).

Pourtant, ce mode de déclaration est loin d'être optimal et ne permet pas de fluidifier les processus de déclaration d'accident du travail. Il rend difficile pour des entreprises multi-sites la mise en place de systèmes de validation interne de la déclaration par un niveau hiérarchique supérieur, comme la possibilité de débattre de l'opportunité d'émettre des réserves sur l'accident déclaré. Le temps de s'entretenir avec le RH, qui n'est souvent pas basé sur le même site que le déclarant, d'échanger les informations par fax, mail, voire parfois par courrier, est bien souvent plus long que les 48h accordées pour émettre des réserves.

En parallèle, il convient de noter que le service Net entreprise (portail développé par la sécurité sociale qui permet de télé déclarer tout accident du travail survenu au sein de l'entreprise), s'il est de plus en plus utilisé depuis la réforme (par 39% des entreprises contre 33% auparavant), n'est pas encore plébiscité.



« Nous déclarons, depuis la réforme, les AT via Net entreprise. Ce service est très pratique et nous n'envisageons pas du tout de repasser sur des déclarations papier tellement nous avons bien intégré cette phase dans notre processus. »

Mme Laetitia Le Dortz. Service RH, Aspirotechnique



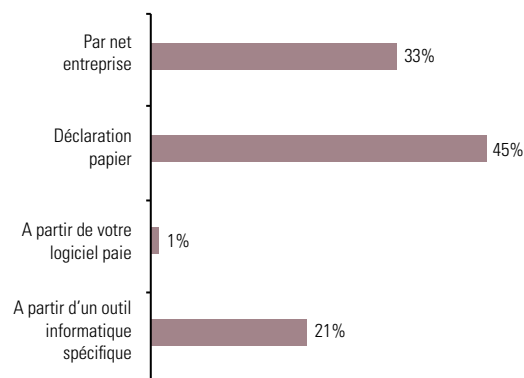
« Nous avons eu un problème au niveau de Net entreprise : tout le monde n'a pas pu activer ses codes d'accès car on ne peut pas avoir plus de 4 identifiants par site. Par conséquent, la télédéclaration n'est pas opérationnelle et nous sommes restés sur un envoi papier des déclarations d'AT à la CPAM. C'est dommage, mais tant que la télédéclaration ne sera pas rendue obligatoire, nous serons toujours tentés de rester sur de l'envoi papier. »

Mme Annelore Dellienne. Responsable HSE, Faurecia

De l'aveu des entreprises, le service NET Entreprise n'est pas, encore aujourd'hui, complètement abouti. Il gagnerait à proposer d'autres fonctionnalités que la déclaration en ligne et la consultation des comptes employeur/feuille de calcul. Ainsi, Net Entreprise ne permet pas par exemple de piloter en amont de la DAT, le processus de gestion des dossiers AT/MP.

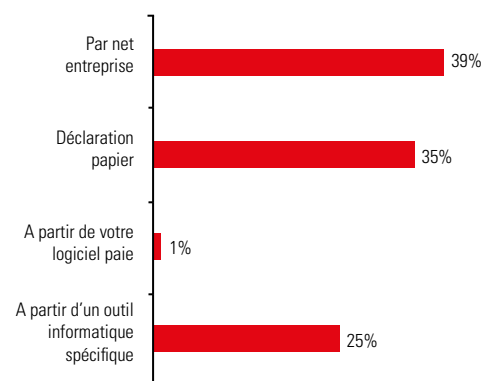
Graphique 7

Comment déclarez-vous vos AT/MP ?  
Avant la réforme



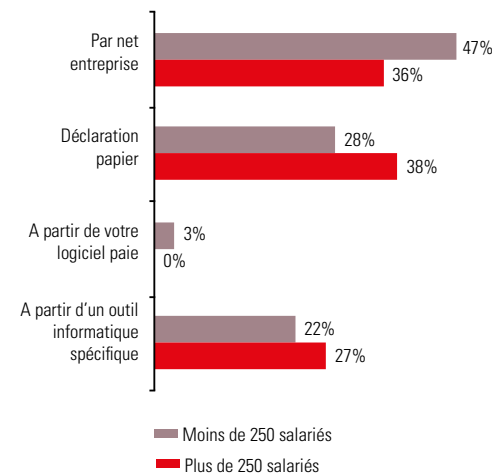
Graphique 8

Comment déclarez-vous vos AT/MP ?  
Depuis la réforme



Graphique 9

Comment déclarez-vous vos AT/MP ?  
Depuis la réforme



## Au-delà de Net entreprise, l'équipement en logiciels informatiques dédiés reste encore peu répandu, mais il ne peut qu'augmenter à long terme pour pouvoir traiter tous les dossiers

Un tiers des entreprises interrogées ne savent pas quel est le degré d'exhaustivité de traitement des dossiers AT et MP avant et après l'entrée en vigueur de la réforme. Une absence de vision en lien direct avec un reporting insuffisant. Les outils existants en interne ne permettent pas de consolider les données ni de donner une vision claire et précise pour piloter efficacement la gestion des AT/MP.

Si 78 % des entreprises interrogées réalisent un reporting spécifique de leurs AT et MP, il s'agit majoritairement de tableaux Excel (48 %) ou d'outils développés en interne (30 %), qui n'offrent pas les mêmes possibilités que les solutions spécifiques, plus complètes et qui constituent de véritables outils de pilotage.

Comme déjà évoqué, Net entreprise n'offre pas beaucoup de souplesse pour le déclarant. Ce dernier se heurte à des contraintes de temps, d'enregistrement et de récupération des informations. Ainsi, à l'heure actuelle, pour dématérialiser la totalité de leur gestion des AT/MP, et ainsi gagner du temps et rester efficace malgré la réforme, les entreprises vont devoir avoir recours, non seulement à Net entreprise, mais de plus en plus à un outil informatique dédié, plus souple et plus adapté.

Seules 25 % des entreprises interrogées utilisent un outil dédié à la déclaration de leurs AT ; notons tout de même une progression depuis la réforme (+19 % des entreprises sondées). Et seules 19% d'entre elles utilisent un outil dédié à leur reporting.

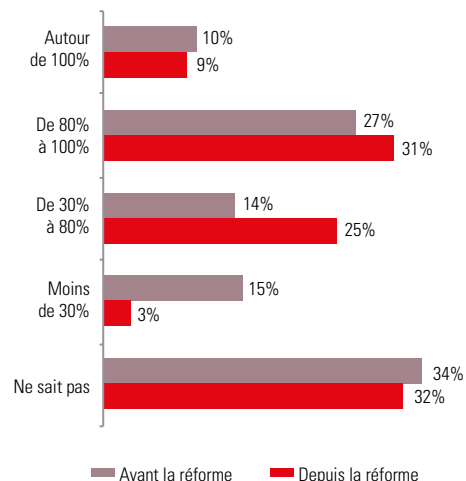


« En ce qui concerne les outils informatiques, nous utilisons déjà avant 2009, un outil développé à partir de notre logiciel de paye et qui nous permet de réaliser des reportings adaptés aux besoins du CHSCT. En parallèle à cela, nous utilisons le logiciel @dat. Nous souhaiterions à terme n'utiliser plus qu'un seul logiciel -@dat- et développer un reporting plus en phase avec le besoin du CHSCT.

M Guiheneuf, Responsable du service paye, Regional CAE

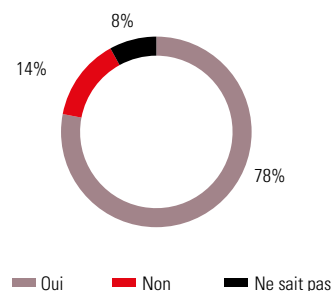
Graphique 10

Quel niveau d'exhaustivité de traitement (examen, analyse, etc) de vos dossiers AT/MP pensez-vous avoir ?



Graphique 11

Existe-t-il un reporting spécifique sur les AT/MP dans votre entreprise ?



Graphique 12

Comment réalisez-vous votre reporting et toutes vos statistiques sur les AT/MP reprises dans le bilan social ?

