



**OBSERVATOIRE DE L'INTERIM ET DU
RECRUTEMENT**

EVALUATION DES DISPOSITIFS MIS EN ŒUVRE PAR LES ACTEURS DE LA BRANCHE POUR ACCOMPAGNER LES INTERIMAIRES SUITE A UN ACCIDENT DU TRAVAIL OU UNE MALADIE PROFESSIONNELLE AYANT ENGENDRE UN ARRET LONG

Rapport final

Octobre 2017

Rédactrices : Elise CROVELLA,
Béatrice MINET, Elise PICON

TABLE DES MATIERES

1.CONTEXTE, OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION ET METHODE ADOPTEE	5
.....	
1.1. L'emploi intérimaire : une exposition particulière aux risques professionnels.....	5
1.2. Les accidents du travail graves et/ou entraînant un arrêt long : chiffres clés.....	5
1.3. Une intervention volontariste de la branche de l'intérim pour accompagner les victimes d'un accident du travail ou maladie professionnelle (AT/MP).....	6
1.4. Une évaluation pour analyser les actions mises en place et nourrir les réflexions de la branche.....	7
1.5. Présentation de la méthode adoptée pour réaliser cette évaluation.....	9
2. PANORAMA DES DISPOSITIFS MIS EN ŒUVRE ET DES PRATIQUES DES ENTREPRISES DE TRAVAIL TEMPORAIRE.....	10
.....	
2.1. Une action volontariste de la branche du travail temporaire pour accompagner les intérimaires touchés par un AT/MP.....	10
2.1.1. <i>Un panel de dispositifs d'aides et d'accompagnement.....</i>	<i>10</i>
2.1.2. <i>Un investissement financier conséquent de la branche.....</i>	<i>11</i>
2.2. Une grande variabilité des pratiques au sein des entreprises de travail temporaire	12
2.2.1. <i>Une préoccupation centrée sur les questions de prévention des risques et de gestion administrative des accidents.....</i>	<i>12</i>
2.2.2. <i>Des réflexions et initiatives en termes de suivi post-accident encore timides mais un volontarisme en développement.....</i>	<i>13</i>
2.2.3. <i>En agences : un sujet sensible, entre inquiétude, méfiance et souci de bien faire.....</i>	<i>15</i>
2.2.4. <i>Une relation tripartite, plus ou moins facilitante.....</i>	<i>17</i>
3. LA LISIBILITE ET LE RECOURS AUX DISPOSITIFS.....	19
.....	
3.1. Un défaut de lisibilité sur les dispositifs de la branche, malgré des efforts d'information et de communication.....	19
3.1.1. <i>Une identification faible et floue des dispositifs et des acteurs de la Branche par les intérimaires.....</i>	<i>19</i>
3.1.2. <i>Une connaissance imparfaite des dispositifs par les ETT.....</i>	<i>20</i>
3.2. Une montée en charge du recours aux dispositifs.....	21

3.2.1.	<i>Les chiffres clés des dispositifs de prévention de la désinsertion socio-professionnelle et de l'accompagnement social global</i>	<i>21</i>
3.2.2.	<i>Les chiffres clés d'AT Assistance et de l'accompagnement psychologique de l'IAPR...24</i>	<i>24</i>
3.2.3.	<i>Les chiffres clés de la mission Maintien dans le Projet Professionnel et des dispositifs du FAF TT.....25</i>	<i>25</i>
4.	L'EFFICACITE, LA PERTINENCE ET LA COHERENCE DES ACTIONS CONDUITES	27
4.1.	Un panel d'actions en adéquation avec l'ampleur des problématiques rencontrées et les difficultés d'accès aux dispositifs de droit commun.....	27
4.1.1.	<i>Une diversité de problématiques justifiant la mise en place de dispositifs eux-mêmes variés</i>	<i>27</i>
4.1.2.	<i>Une intervention d'autant plus nécessaire que les dispositifs de droit commun prennent peu en compte les spécificités du statut d'intérimaire</i>	<i>28</i>
4.2.	Une approche pertinente et efficace basée sur le « sur-mesure » et l'anticipation des difficultés	30
4.2.1.	<i>L'intérêt d'un « fil rouge » soutenant l'intérimaire en difficulté dans ses démarches</i>	<i>30</i>
4.2.2.	<i>Des appels sortants favorisant l'identification des soutiens existants et permettant d'anticiper les besoins.....</i>	<i>31</i>
4.2.3.	<i>L'aide au projet professionnel : de la reprise de l'intérim à la reconversion</i>	<i>31</i>
4.3.	Des modalités à optimiser pour renforcer l'efficacité des interventions	34
4.3.1.	<i>Des actions de formation pas toujours adaptées aux besoins.....</i>	<i>34</i>
4.3.2.	<i>Un maillon à impliquer davantage : l'entreprise de travail temporaire ou l'agence d'intérim</i>	<i>35</i>
4.3.3.	<i>Des partenariats hétérogènes selon les territoires et reposant sur des relations interpersonnelles.....</i>	<i>36</i>
5.	LES EFFETS DES DISPOSITIFS SUR LES TRAJECTOIRES DES INTERIMAIRES.....	38
5.1.	Des effets difficiles à mesurer dans le temps tant les besoins sont divers et chaque situation spécifique	38
5.1.1.	<i>Des trajectoires et des situations souvent instables, fragilisées par l'AT.....</i>	<i>38</i>
5.1.2.	<i>Un effet levier des dispositifs permis par l'individualisation des réponses.....</i>	<i>38</i>
5.1.3.	<i>Le soutien de l'ETT : un facteur favorable au retour à l'emploi ou à la reconversion</i>	<i>39</i>
5.2.	Illustrations des effets des dispositifs sur les trajectoires professionnelles.....	39
6.	REFLEXIONS A ENGAGER AFIN D'AMELIORER L'ACCOMPAGNEMENT DES INTERIMAIRES	43
6.1.	Les réflexions à engager afin d'améliorer l'offre de services de la branche	45
6.2.	Les réflexions à engager afin de soutenir l'engagement des ETT et des EU dans l'accompagnement des intérimaires	47

6.3. Les réflexions à engager afin de favoriser la bonne prise en compte des intérimaires par les acteurs de droit commun.....	49
7. ANNEXES.....	50
7.1. Personnes rencontrées en entretiens de cadrage.....	50
7.2. Profil des 30 intérimaires interrogés en entretiens.....	51
7.3. Liste des professionnels rencontrés.....	53

1. CONTEXTE, OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION ET METHODE ADOPTÉE

1.1. L'emploi intérimaire : une exposition particulière aux risques professionnels

En 2015, le secteur du travail temporaire comptait 7 257 agences d'emploi et 547 860 ETP intérimaires¹. La population intérimaire se compose d'une majorité d'hommes (73 %), de jeunes (43 % ont moins de 30 ans) et d'ouvriers qualifiés (39 %) et non qualifiés (37 %). Les principaux secteurs de délégations sont l'industrie, la construction, la logistique et les transports. Le métier le plus fréquemment exercé par les intérimaires est celui d'ouvrier non qualifié de la manutention, tri, emballage, expédition (23 %) suivi par les ouvriers qualifiés du bâtiment (7 %).

Or, les caractéristiques de la population intérimaire et les principaux secteurs de délégation se trouvent être ceux qui sont les plus exposés aux risques professionnels (accidents du travail/AT et maladies professionnelles/MP).

En effet, comme le souligne l'IRDES², les hommes ont davantage d'accidents de travail (car globalement plus exposés, du fait de la réalité des secteurs à prédominance masculine) et les ouvriers sont plus exposés. On trouve une plus forte fréquence d'accidents et une gravité plus élevée dans les secteurs de la construction, de l'industrie et des transports.

L'indice de fréquence (IF³) des accidents du travail dans les activités des agences de travail temporaire s'élève ainsi en 2015 à 44,8 et l'indice de gravité (IG⁴) à 20,2. Ils se situent en-deçà des chiffres constatés dans le BTP (IF 61,9 / IG 34) mais au-delà de ceux de la métallurgie (IF 30,8 / IG 13).

Aussi, les conditions d'exercice de l'emploi intérimaire caractérisées par des changements réguliers d'entreprises de délégation et de missions renforcent les risques potentiels puisqu'elles demandent une adaptation constante des salariés à de nouveaux environnements de travail et règles de sécurité afférentes.

1.2. Les accidents du travail graves et/ou entraînant un arrêt long : chiffres clés

27 059 intérimaires ont connu un accident du travail/AT ou une maladie professionnelle/MP ayant entraîné un arrêt de travail long⁵ entre 2011 et 2015⁶ (soit une moyenne de 5 400 par

¹ Source : Observatoire de l'Intérim et du Recrutement, Chiffres clés du travail temporaire, édition 2016

² Source : IRDES, Impact de la survenue d'un accident du travail sur la trajectoire professionnelle, le revenu et la santé, septembre 2015.

³ Indice de fréquence (IF) = (nb des accidents en premier règlement/effectif salarié) x 1 000

⁴ Indice de gravité (IG) = (somme des taux d'incapacité permanente/heures travaillées) x 1 000 000

⁵ 30 jours consécutifs ou 85 jours continus ou discontinus sur 12 mois glissants.

⁶ Source : AG2R

an). La moitié de ces intérimaires ont connu un arrêt de travail de plus de 75 jours et 25 % ont été arrêtés pendant plus de 162 jours.

Aussi, ceux-ci présentent certaines spécificités :

- Il s'agit à **86% d'hommes**, part supérieure à celle observée dans l'intérim en général (73% d'hommes). Cette situation s'explique vraisemblablement par le fait que les hommes exercent plus fréquemment dans les secteurs les plus accidentogènes.
- Les victimes d'accident du travail ou de maladie professionnelle (AT/MP) sont plus âgées que la population intérimaire en général puisque **62 % ont plus de 35 ans** (contre 42 % dans l'ensemble de la population).

	Population intérimaires (en ETP) en 2015 <i>Source : OIR</i>	Population intérimaires victimes d'AT/MP graves <i>Source : AG2R</i>
Femmes	27%	14%
Hommes	73%	86%
Moins de 25 ans	24%	7%
25 à 34 ans	34%	31%
35 à 44 ans	22%	29%
45 à 54 ans	15%	22%
55 ans et plus	5%	11%

1.3. Une intervention volontariste de la branche de l'intérim pour accompagner les victimes d'un accident du travail ou maladie professionnelle (AT/MP)

Face à l'importance que recouvre la problématique des accidents du travail dans le secteur de l'intérim, la branche du travail temporaire a mis en place de longue date une **Commission Paritaire Nationale Santé sécurité au Travail (CPNSST)**, en charge du pilotage des politiques sectorielles sur le sujet (prévention et actions post AT-MP). L'accord relatif à la santé et à la sécurité au travail dans le travail temporaire signé en 2002 a notamment constitué une étape importante dans la construction de la politique de la branche dans ce domaine.

Les organismes de la branche : **FASTT**⁷ et **FAFTT**⁸, en partenariat avec **AG2R La Mondiale**, mettent ainsi en place des dispositifs de prévention, d'identification, de suivi et d'accompagnement des salariés intérimaires après un accident du travail ou une maladie professionnelle.

Le FASTT propose depuis 2005 un accompagnement spécifique des situations d'accident du travail et a progressivement élargi son offre de service à destination des salariés concernés (prestations spécifiques d'assistance depuis 2006, mission maintien dans le projet professionnel depuis 2008, prévention de la désinsertion sociale depuis 2014⁹).

⁷ Fonds d'action social du travail temporaire

⁸ Fonds d'Assurance Formation du Travail Temporaire, OPCA de la branche

⁹ Ces différents dispositifs sont présentés de manière plus détaillée dans la partie 2 de ce rapport.

Le FAF TT finance quant à lui des prestations de bilans de compétences (BC) et des Congés Individuels de Formation (CIF) afin de favoriser les reconversions professionnelles.

Enfin, au-delà des garanties contractuelles prévues au régime de prévoyance des intérimaires (qui prévoit notamment la gratuité des frais de santé durant 7 mois), AG2R La mondiale finance une prestation d'accompagnement psychologique assurée par l'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources (IAPR).

Ces différents acteurs ont également mis en place une série de supports de communication et d'information afin de faire connaître leurs droits et les services existants aux intérimaires concernés.

Parallèlement à l'intervention des acteurs de la branche, certaines entreprises de travail temporaire (ETT) peuvent également déployer leurs propres actions d'accompagnement des victimes d'AT/MP.

1.4. Une évaluation pour analyser les actions mises en place et nourrir les réflexions de la branche

En 2016, les partenaires sociaux du travail temporaire ont engagé des négociations ayant abouti à la signature d'un nouvel accord de branche relatif à la santé et à la sécurité au travail dans le travail temporaire (mars 2017). Afin d'alimenter et poursuivre leurs réflexions, ils ont mandaté l'Observatoire de l'Intérim et du Recrutement (OIR) pour piloter deux études dont la réalisation a été confiée au cabinet ITINERE Conseil, suite à un appel d'offres¹⁰ :

- Une étude sur les trajectoires professionnelles des intérimaires suite à un accident du travail ou une maladie professionnelle ayant engendré un arrêt de travail long¹¹ ;
- Une évaluation des dispositifs mis en œuvre par les acteurs de la branche pour accompagner ces situations.

L'étude des trajectoires s'est déroulée de novembre 2016 à mars 2017 et a donné lieu à un rapport ad hoc détaillé.

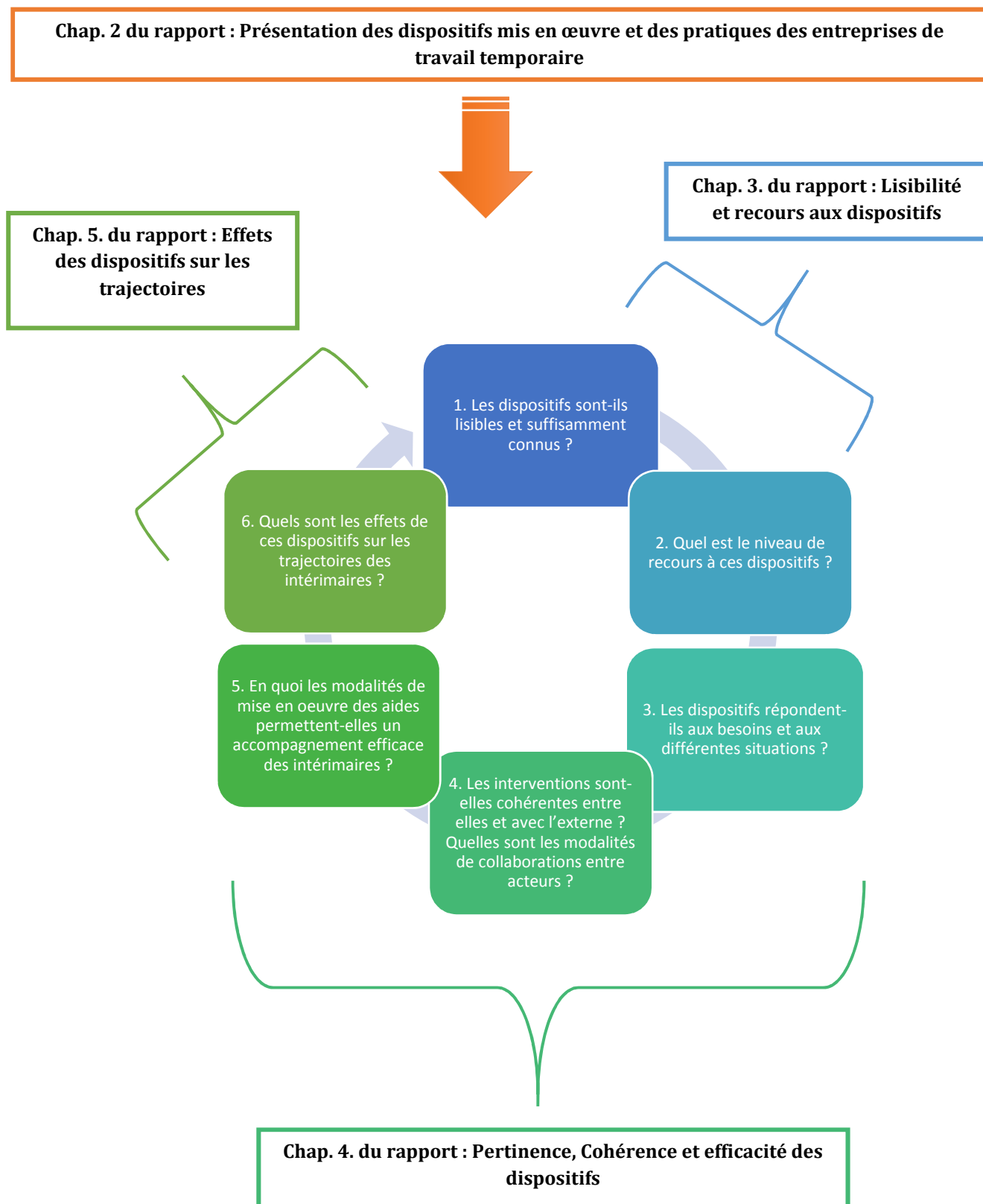
Le présent document présente quant à lui les résultats de l'étude évaluative des dispositifs. **Six questions évaluatives** ont été définies au lancement des travaux, en concertation avec le groupe de travail constitué pour suivre les deux études¹² :

¹⁰ L'accord de branche de 2017 mentionne dans son article 17.3. les objectifs de ces deux études : celles-ci permettront « d'identifier quelles mesures ont été proposées et de détecter les éventuels dysfonctionnements dans le suivi de ces salariés et dans leur accès aux dispositifs de la branche ainsi que les freins dans leur parcours de retour à l'emploi ».

¹¹ 30 jours consécutifs ou 85 jours continus ou discontinus sur 12 mois glissants.

¹² Groupe de travail piloté par l'OIR et composé de représentants des employeurs et des salariés ainsi que des organismes de la branche (FASTT, FAF TT, AG2R La Mondiale).

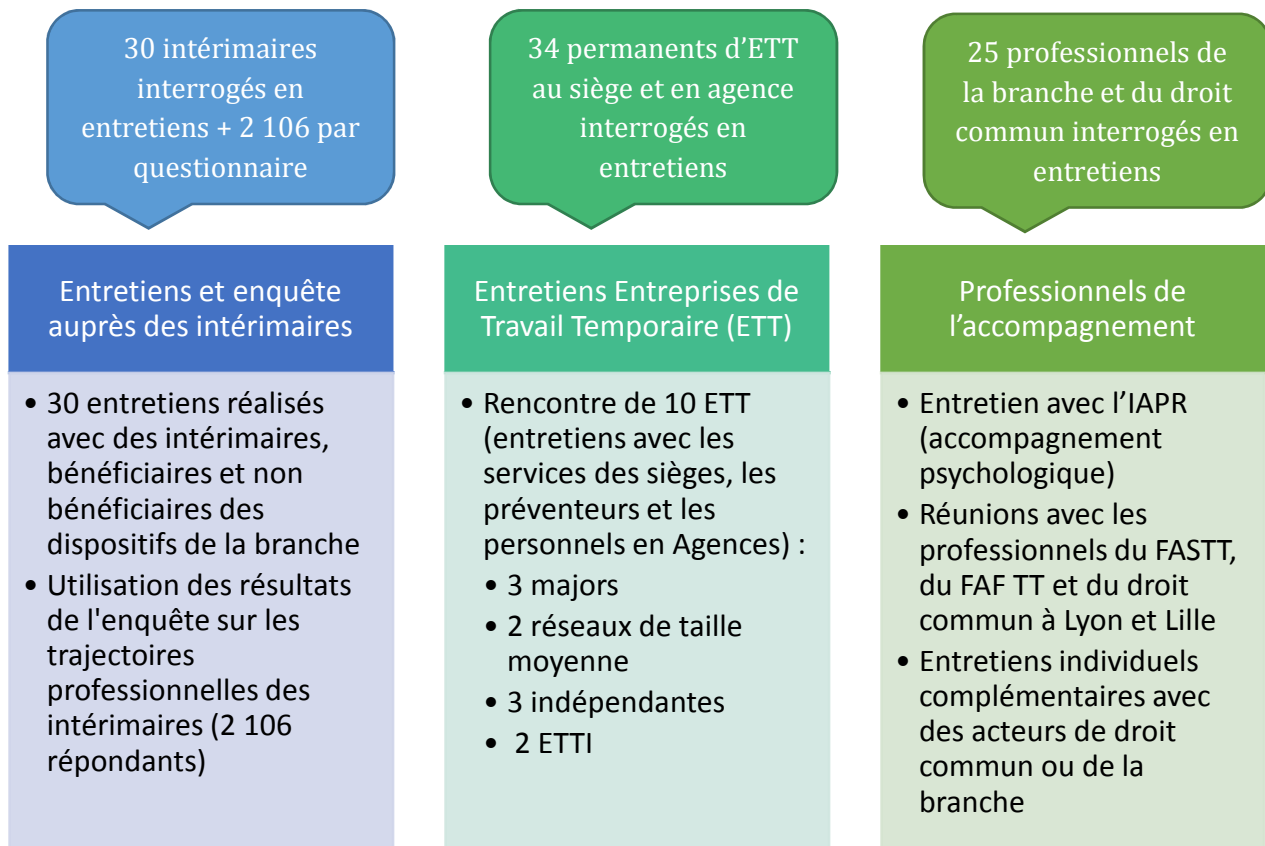
Questions évaluatives et plan du rapport d'évaluation



1.5. Présentation de la méthode adoptée pour réaliser cette évaluation

La méthode adoptée pour la réalisation de cette évaluation s'est principalement appuyée sur la **conduite d'entretiens qualitatifs individuels ou collectifs** et selon une **approche « pluraliste »** (interrogation des différentes catégories d'acteurs¹³). Les résultats de l'enquête quantitative réalisée dans le cadre de l'étude des trajectoires ont également été mobilisés, de même que les différentes sources d'informations documentaires ou de bilan disponibles au sein des structures de la branche (*ex : bilan d'activité du service d'action sociale du FASTT*).

Synthèse des différentes investigations conduites



Les 30 intérimaires interrogés se trouvaient dans des situations variées (antériorité de l'accident, durée d'arrêt, situation professionnelle actuelle) et recouvraient différents profils (genre, âge, niveau de formation). Le détail de ces profils est présenté en annexe n°2 du rapport.

Les ETT ont été sélectionnées en collaboration avec les membres du groupe de travail, afin de couvrir une diversité de situations. Les agences rencontrées sont situées dans une diversité de régions (Rhône-Alpes, PACA, Normandie, Bretagne, Ile-de-France, Picardie) et de territoires (ruraux/urbains). Elles couvrent une variété de secteurs de délégations (généralistes, BTP, logistique, industrie...).

Afin de garantir une liberté de paroles lors des entretiens avec les intérimaires et les permanents des ETT, ceux-ci ont été conduits de manière anonyme. La liste des professionnels de la branche et du droit commun ayant participé à l'étude est quant à elle présentée en annexe n°3.

¹³ Au total, **près de 90 interlocuteurs ont été interrogés en entretiens qualitatifs** auxquels s'ajoutent les **partenaires sociaux rencontrés en phase de cadrage (11 entretiens)** dès le lancement de la mission.

2. PANORAMA DES DISPOSITIFS MIS EN ŒUVRE ET DES PRATIQUES DES ENTREPRISES DE TRAVAIL TEMPORAIRE

2.1. Une action volontariste de la branche du travail temporaire pour accompagner les intérimaires touchés par un AT/MP

2.1.1. Un panel de dispositifs d'aides et d'accompagnement

Le Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire (FASTT) a développé un service spécifique (*SOS Accident du travail*, anciennement appelé *AT Services*) à destination des personnes en situation d'accident du travail ou maladie professionnelle (AT/MP), qui se décompose en plusieurs catégories d'interventions.

Dans un premier temps, **un diagnostic des situations est réalisé par des professionnels du centre de régulation du service social**. Ces diagnostics sont réalisés soit dans le cadre d'« **appels entrants** » (appel réalisé par l'intérimaire ou sa famille), soit dans le cadre d'« **appels sortants** » (les chargés d'accueil appellent les intérimaires sans qu'ils n'aient aucune démarche à réaliser). Les appels sortants (qui entrent dans le cadre de la mission Prévention des risques de désinsertion sociale et professionnelle) ont été initiés fin 2015. Ils sont réalisés sur la base de signalements transmis par AG2R (les personnes appelées ont un arrêt initial de plus de 25 jours ou 88 jours d'arrêt cumulés). Ils doivent permettre de réaliser un **diagnostic des risques** de désinsertion socioprofessionnelle (risque d'inaptitude, difficultés administratives et financières...). Selon les besoins, les autres outils du FASTT (AT Assistance, accompagnement social...) peuvent être activés, notamment :

- **AT Assistance** qui propose, dans les jours suivant la survenue de l'accident, un **accompagnement** de la personne accidentée ou de son entourage et déclenche les **prestations** nécessaires pour faire face à cette situation (ex : aide-ménagère, garde d'enfant, rapprochement des familles...). La cellule AT Assistance peut également mobiliser un **accompagnement psychologique** mis en œuvre par l'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources (IAPR) dans le cadre d'un partenariat avec **AG2R-La Mondiale**.
- La mise en place d'un **accompagnement social global** réalisé par des assistants sociaux. Celui-ci permet de veiller à l'ouverture des droits, à l'équilibre budgétaire et psychosocial des personnes accidentées et de leur entourage.
- La mission **Maintien dans le Projet Professionnel** (MPP), qui propose un accompagnement assuré par des assistants sociaux spécialisés visant le maintien de l'employabilité et la réinsertion professionnelle (accompagnement à la construction d'un projet professionnel adapté à l'état de santé de l'intérimaire).
- Depuis janvier 2016, des outils financiers visant à renforcer la prévention de la désinsertion sociale et professionnelle sont également mis en place et peuvent être utilisés par les assistants sociaux de la mission MPP. Ils prennent la forme d'aides déclinées autour de trois axes d'intervention : soutenir le suivi des soins et le

rétablissement de l'état de santé, soutenir l'élaboration d'un projet professionnel, soutenir la mise en œuvre du projet professionnel

Sur le dernier volet (projet professionnel), le **Fonds d'Action Formation du Travail Temporaire (FAF TT)** peut également intervenir par le biais du financement de **bilans de compétences (BC) reconversion ou de Congés Individuels de Formation (CIF) reconversion**. Ces dispositifs sont, dans leurs contenus, similaires aux BC et CIF destinés à la population intérimaire en général mais l'accès à ceux-ci est facilité pour les accidentés du travail (public défini comme prioritaire / aucun minimum d'heures requis dans l'intérim). Les Conseillers en Evolution Professionnelle (CEP) du FAF TT peuvent également être amenés à accompagner des intérimaires victimes d'Accident du Travail sur leur projet d'évolution professionnelle¹⁴. Ils sont alors amenés à travailler en partenariat avec les assistantes sociales de la mission Maintien dans le projet professionnel du FASTT.

AG2R-La mondiale peut également activer certains de ses dispositifs (non réservés exclusivement aux accidentés du travail) : aides financières exceptionnelles, action sociale (démarche écoute conseil orientation), financement de formations réalisées par le Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM), financement d'un service d'accompagnement psychologique assuré par l'organisme IAPR...

Pour accompagner ces dispositifs, des **efforts sont réalisés par les acteurs de la branche (FASTT notamment) et AG2R-La Mondiale en matière d'information et de communication** de manière à faire connaître aux intérimaires et aux entreprises de travail temporaire les démarches à accomplir en cas d'accident du travail ainsi que les dispositifs existants (flyers et vidéos pédagogiques, guide « Que faire après un accident du travail ? », mini-guides prévoyance intérimaires, affichettes urgence intérimaires, flyer et vidéo Juliett, courriers d'AG2R à toutes les victimes d'accidents du travail à réception de la déclaration, site internet dédié « santé-securite-interim.fr », e-conseil Juliett, etc).

2.1.2. Un investissement financier conséquent de la branche

Les différents dispositifs mis en œuvre par le Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire (FASTT) représentent un effort financier conséquent d'environ **2,9M€ par an** répartis de la manière suivante :

- 2,12 millions d'euros de production du service, dispositifs d'appels sortants, accompagnement maintien dans le projet professionnel ;
- 150K€ dans le cadre d'AT assistance ;
- 136K€ de secours financiers.

A ce financement, s'ajoutent les crédits engagés par le Fonds d'Assurance Formation du Travail Temporaire (FAF TT) pour financer les bilans de compétences et les CIF reconversion, ainsi que les financements engagés par AG2R (accompagnement psychologique, aides financières exceptionnelles, etc.).

¹⁴ Ce service s'adresse à l'ensemble des intérimaires, il n'est pas réservé au public accidenté.

2.2. Une grande variabilité des pratiques au sein des entreprises de travail temporaire

2.2.1. Une préoccupation centrée sur les questions de prévention des risques et de gestion administrative des accidents

Lorsque l'on évoque la thématique des accidents du travail au sein des entreprises de travail temporaire (ETT)¹⁵, les sujets spontanément abordés par celles-ci concernent en premier lieu les actions conduites en matière de prévention puis le sujet de la gestion administrative mais également juridique (en cas de réserves, contestations ou litiges) des accidents.

Concernant le sujet de la prévention, les entretiens conduits avec les ETT permettent de constater qu'il s'agit d'un réel sujet de préoccupation aussi bien au sein des services du siège (dans le cas des enseignes) ou des agences sur le terrain.

Une diversité d'actions est ainsi mise en place à l'attention :

- Des intérimaires (ex : consignes de sécurité, tests, chasses au risque¹⁶, information quant au droit de retrait, ateliers collectifs de sensibilisation, serious game, tests de sécurité suite à un accident et avant reprise d'une nouvelle mission, semaine de la sécurité...);
- Des entreprises utilisatrices (ex : visites de poste, diagnostic prévention dans les entreprises les plus à risque, analyse des accidents, recherche de solutions correctrices, petits déjeuners d'informations...);
- Des permanents (ex : visites de poste, formation Santé Sécurité au Travail-SST et aux bases de la prévention des risques professionnels, sensibilisation aux points de vigilance à avoir en termes de règles de sécurité, réunions d'équipes thématiques...).

Si l'appartenance à une enseigne se traduit généralement par la mise en place de process structurés en matière de prévention des risques et d'analyse des accidents, certaines ETT de taille plus modeste ont également mis en place des démarches relativement complètes (plan de prévention), en lien avec un engagement plus global dans une démarche de type « Qualité Santé Sécurité Environnement ».

Concernant la gestion administrative des accidents, des processus différents sont adoptés par les entreprises de travail temporaire. La Déclaration d'Accident du Travail (DAT) est, selon les cas, réalisée par l'agence (parfois par un référent désigné, avec ou sans l'appui des services du siège) ou au sein des services centraux (avec dans certains cas un visa systématique des services juridiques). Aussi, si la déclaration en ligne est la modalité la plus fréquemment observée, certaines agences (y compris attachées à une enseigne) procèdent par courrier recommandé. L'ouverture des droits sur Juliett (prévoyance) est également gérée à différents niveaux selon les entreprises (agence ou siège). Si les entreprises rencontrées sont apparues conscientes de la nécessité de réaliser ces démarches dans les délais qui s'imposent à elles, certaines procédures

¹⁵ Pour rappel, l'ensemble des constats relatifs aux pratiques et visions des ETT se base sur la réalisation d'entretiens au sein de 10 ETT (services des sièges, référents sécurité régionaux et permanents d'agences). Ils n'ont donc pas prétention à l'exhaustivité.

¹⁶ Les chasses aux risques sont des outils pédagogiques au travers desquels les travailleurs doivent identifier les risques présents sur l'image, et proposer des mesures de prévention pour éviter ceux-ci.

(ex : passage par différents services, envoi courrier...) peuvent se traduire par un allongement des délais de versement des indemnités journalières.

Aussi, si les démarches à accomplir dans les 48h suite à un accident sont globalement maîtrisées dans les grandes enseignes grâce à un soutien du siège et/ou une formalisation interne claire des procédures à suivre, elles peuvent parfois soulever des hésitations au sein des plus petites structures ou des agences peu confrontées à des situations d'accidents.

2.2.2. Des réflexions et initiatives en termes de suivi post-accident encore timides mais un volontarisme en développement

Alors que les ETT ont travaillé à améliorer la prévention des risques et la fluidité dans la gestion administrative des accidents, **les réflexions en termes d'accompagnement et de suivi des intérimaires suite à un accident du travail ou une maladie professionnelle** (qui ne constitue néanmoins en aucun cas une obligation légale), **sont très inégalement présentes au sein des ETT rencontrées**. Certaines entreprises ont cependant souhaité s'engager dans une démarche volontariste en la matière.

Quatre catégories peuvent être schématiquement identifiées :

1. Parmi les 10 ETT rencontrées dans le cadre de la présente étude, une enseigne a mis en place depuis 2010 une mission spécifique et clairement identifiée « Accident du Travail Grave » (ATG), qui prend la forme d'une cellule au siège de l'entreprise en charge de réaliser un suivi individuel des intérimaires victimes d'un accident du travail grave¹⁷. Cette action s'accompagne d'une procédure particulière de signalement définie par le groupe et devant être suivie par l'ensemble des agences du réseau (information du préventeur, du directeur de secteur et/ou de région, de la cellule ATG et du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail-CHSCT). L'accident est également signalé au Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire (FASTT), permettant une plus grande réactivité dans la prise en charge.

Une mission
clairement
identifiée
-
Une
intervention
structurée

Dans ce cas de figure, l'implication de l'entreprise dans ce domaine est également porté auprès des agences, ce qui est perçu positivement par celles-ci.

« Avoir un interlocuteur dédié au siège est une chance de même que d'avoir des process définis au niveau groupe. Cela permet d'être certain que les intérimaires ayant eu un ATG seront suivis, y compris lorsque le lien avec l'agence est rompu et cela assure un traitement équitable pour tous. Cela nous incite à nous poser les bonnes questions et l'information du CHSCT oblige à se préoccuper de ce sujet. [la référente au siège] est à la fois dans la compréhension de nos difficultés mais ne lâche pas les agences pour que nous fassions le nécessaire », responsable d'agence d'une grande enseigne.

¹⁷ L'ATG est défini ici au regard des 1ères conclusions de l'accident du travail et des séquelles prévisibles (ex : chute de hauteur, amputation, électrocution, polyfractures...).

2. Dans les autres enseignes rencontrées, des initiatives ou dispositifs plus circonscrits existent (ex : accompagnement psychologique, désignation d'un référent « social » au siège...) et plusieurs d'entre elles ont engagé des réflexions sur le développement d'actions d'accompagnement visant le retour à l'emploi suite à un arrêt de travail long (parfois en lien avec la cellule handicap du siège). La mise en place de cellules d'informations de type hotline ou « n° vert » est également en projet ou en développement dans plusieurs enseignes afin de faciliter l'information des intérimaires sur leurs droits et sur l'accès aux dispositifs mis en œuvre par les organismes de la branche (ces cellules sont généralistes et visent à informer les intérimaires sur l'ensemble des dispositifs sociaux. Elles ne sont pas réservées aux situations d'AT/MP). Des référents régionaux « RH intérimaires » existent également au sein de certaines enseignes et jouent un rôle d'accompagnement des parcours et d'information sur les dispositifs sociaux.

Des initiatives déjà existantes - Une réflexion en cours pour aller plus loin

3. Certaines ETT de taille plus modeste témoignent également de leur souhait de davantage s'impliquer dans l'accompagnement des intérimaires suite à leur accident mais sans que des initiatives particulières n'aient encore été engagées à ce jour.

Une volonté de faire plus et mieux - Une réflexion balbutiante

« Nos agences ne sont pas toutes au même niveau sur ces questions. On essaie d'impulser des choses au niveau du siège mais il est difficile de savoir comment cela se traduit. Il y a certainement des choses à améliorer à notre niveau, on devrait mieux informer les agences sur les dispositifs existants, jouer un rôle de relais. On devrait peut-être désigner un référent au siège pour accompagner les agences dans leurs démarches administratives suite à un accident et aussi sur la connaissance des dispositifs », siège d'une ETT indépendante.

4. Enfin, à la marge, certaines ETT estiment ne pas avoir à jouer un rôle d'accompagnement des intérimaires suite à leur accident et se concentrent sur la seule gestion administrative de l'évènement.

Le souhait de ne pas aller plus loin dans l'accompagnement

« Pour l'intérimaire qui n'est plus sous contrat, on considère qu'il doit se gérer. Ce n'est pas notre rôle de l'aider. Mais, s'il nous demande, on lui donnera des conseils », siège d'une ETT indépendante.

2.2.3. En agences : un sujet sensible, entre inquiétude, méfiance et souci de bien faire

L'enquête sur les trajectoires des intérimaires suite à un accident du travail / maladie professionnelle (AT/MP) met en évidence le **sentiment majoritaire des intérimaires de ne pas avoir été soutenus par leur entreprise** de travail temporaire suite cet évènement.

Estimez-vous avoir été soutenu par votre entreprise de travail temporaire dans les semaines ou mois qui ont suivi votre accident ou votre maladie ?

Taux de réponse : **96%**

	Nb	
Oui, uniquement dans les premiers temps de mon arrêt de travail	304	15%
Oui, tout au long de mon arrêt de travail	227	11%
Oui, jusqu'à mon retour à l'emploi	217	11%
Non, pas du tout	1272	63%
Total	2021	

Les entretiens conduits avec les agences permettent quant à eux d'identifier des **pratiques diverses ainsi qu'un ensemble de facteurs** pouvant venir expliquer les raisons de cette absence de soutien.

Des variations peuvent notamment être identifiées selon :

- Le **secteur de délégation** principal de l'agence et ainsi la **fréquence des accidents** (plus les accidents sont fréquents, plus les agences semblent avoir investi cette problématique) ;
- **L'enjeu plus ou moins fort de fidélisation des intérimaires** au sein de l'agence, selon la politique de l'entreprise en la matière, mais également selon les secteurs de délégation (enjeu plus fort dans les secteurs où les candidats sont plus rares).
- La **sensibilité propre des permanents et notamment des responsables d'agence** et le **turn over** plus ou moins fort au sein de l'équipe de permanents (lorsque celui-ci est élevé, le lien avec les intérimaires est plus difficile à maintenir).

Par ailleurs, d'autres facteurs ont été fréquemment mentionnés par les agences comme pouvant freiner le soutien apporté aux intérimaires :

- Le quotidien de travail, centré sur les activités de commercialisation et de recrutement qui ne permet pas toujours de dégager du temps pour prendre des nouvelles régulières de la personne accidentée ;

« On peut le perdre rapidement. Lui ne revient pas à l'agence. L'agence est dans un tel rythme qu'elle ne prend pas le temps du suivi », permanent d'une agence.

- Une difficulté à trouver la bonne posture et les bons mots pour soutenir les intérimaires ou leurs familles dans des moments particulièrement douloureux ;

« On n'est pas formé pour savoir informer les familles ou rendre visite aux accidentés. C'est la dimension humaine qui est difficile et parfois lourde psychologiquement », responsable d'agence.

- Une connaissance des dispositifs existants insuffisante pour orienter au mieux les intérimaires.

« Cela pourrait être notre rôle d'orienter vers le FASTT mais on ne le fait pas car on ne connaît pas », responsable d'agence.

Au-delà de ces multiples facteurs explicatifs, les entretiens menés en agences ont régulièrement conduit à recueillir des discours de méfiance vis-à-vis de certaines situations d'accident du travail ou durées d'arrêt considérées comme injustifiées au regard de l'état de santé supposé de la personne. Ces doutes sont notamment exprimés dans le cas d'arrêts renouvelés à plusieurs reprises et qui ne font pas suite à une situation d'accident considérée comme « grave » (pas de lésions immédiates importantes, pas d'évènement traumatisant...). Ces situations vont alors pouvoir générer des tensions entre l'entreprise et le salarié, mais aussi un sentiment de manque de considération dont certains intérimaires ont pu témoigner lors des entretiens. Cette vision exprimée par les agences est le reflet d'une compréhension imparfaite de certaines pathologies et notamment de la lombalgie, fréquemment évoquée par les interlocuteurs rencontrés¹⁸.

« Ce qui est compliqué c'est le mal de dos. On ne sait pas comment s'y prendre, vers qui orienter... et puis c'est difficile de savoir si la personne fait durer l'arrêt de manière abusive », responsable d'agence.

A l'inverse, dans le cas d'évènements marquants (circonstances violentes de l'accident, lésions lourdes,...) les agences témoignent d'une attention particulière portée à la situation de santé mais aussi morale des intérimaires. Ces cas d'accidents graves, qui restent peu courants à l'échelle d'une agence, constituent souvent un moment marquant de la vie de celle-ci et une épreuve pour ses permanents. Les agences qui dépendent d'une enseigne soulignent alors le soutien – jugé indispensable – qu'elles ont pu trouver au sein de l'entreprise (services du siège, préventeur, cellule d'accompagnement psychologique) afin de gérer au mieux (émotionnellement, humainement et administrativement) ces situations.

¹⁸ La Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés-CNAMTS (« Les lombalgies liées au travail : quelles réponses apporter à un enjeu social, économique et de santé publique ? », janvier 2017) met en avant la nécessité de « *porter une attention particulière aux parcours de soins des lombalgiques et de porter une attention particulière à leur réinsertion professionnelle* ». Ce sujet apparaît d'autant plus important que cette pathologie constitue le 2^{ème} motif d'accident du travail (167 000 accidents du travail en 2015, soit près de 20 % du nombre total des accidents du travail), causé le plus souvent par la manutention manuelle, les chutes de hauteur et de plain-pied. Il s'agit également de la troisième cause d'admission en invalidité pour le régime général.

En l'absence d'obligation légale, illustrations de la variabilité des pratiques au sein des agences : entre accompagnement étroit d'un côté et absence d'implication post-accident à l'autre extrême

Agence A : Le souci d'un accompagnement rapproché

- Au sein de l'agence A, un suivi est réalisé tout au long de l'arrêt (appels réguliers) et l'agence accompagne les intérimaires qui en ont besoin dans leurs démarches administratives ou de demandes d'aides (ex : demande d'aide-ménagère ou d'aide financière).
- Lors d'un accident grave, les autres intérimaires de l'agence sont également informés, et l'évènement est une occasion pour rappeler les règles de sécurité et le droit d'alerte et de retrait. Les intérimaires délégués dans l'entreprise utilisatrice où l'évènement s'est déroulé peuvent également être convoqués pour échanger sur la situation.
- Les arrêts suite à un AT/MP font également l'objet d'un suivi lors des réunions d'équipes hebdomadaires.
- Deux personnes au sein de l'agence sont référentes sur les accidents et ne partent pas en congés simultanément pour assurer une présence à tout moment.
 - *"Généralement on garde le contact avec les intérimaires car c'est cela qui va permettre un retour à l'emploi, un accompagnement dans son projet de reconversion si nécessaire. Une fois qu'on a recruté un intérimaire, on est en partenariat avec lui, on se doit de l'accompagner, de le fidéliser. Avoir ce suivi régulier permet également d'anticiper les visites de reprise".*

Agence B : Le souhait de ne pas s'impliquer dans l'accompagnement post accident

- Au sein de l'agence B, le traitement des AT/MP est essentiellement appréhendé sous un angle administratif et d'accès au droit. L'élaboration du dossier de prévoyance est aujourd'hui automatique et est réalisé par le service comptable de l'entreprise. Néanmoins, cette pratique est relativement récente. Avant cela, l'agence attendait d'être sollicitée par l'intérimaire concerné.
- En dehors des suites administratives immédiates, l'agence ne s'implique pas au-delà.
 - *"Dans le cas de cette chute d'échelle, non nous n'avons rien fait de spécial pour accompagner sur le plan social. Il n'était plus couvert par le contrat d'intérim, on ne sait pas ce qui s'est passé. Les intérimaires se renseignent de leur côté."*

2.2.4. Une relation tripartite, plus ou moins facilitante

Que cela soit en matière de prévention ou de traitement des accidents du travail lors de leur survenue, ce sujet s'inscrit dans le cadre de la **relation tripartite existante entre l'ETT, l'entreprise utilisatrice et l'intérimaire**. Les pratiques des entreprises utilisatrices (EU) sont elles-mêmes diverses, entre d'un côté les grands groupes aux démarches et exigences structurées, et de l'autre certaines TPE peu sensibilisées à la question.

Aussi, lors de la survenue d'un accident, certaines entreprises utilisatrices ne réalisent pas (voire refusent de réaliser) les démarches d'information préalable. Les agences témoignent également des difficultés qui existent parfois à faire accepter aux EU de réintégrer un intérimaire ayant connu un accident du travail au sein de leur structure. A l'inverse, **quelques situations ont néanmoins pu être citées d'entreprises utilisatrices ayant intégré un intérimaire sur un poste permanent et adapté, suite à un accident survenu sur leur site de production.**

Enseignements clés à retenir

- *La branche a progressivement structuré son offre de services à destination des intérimaires en situation d'AT/MP. Les dispositifs mis en place permettent d'apporter une assistance dans les premiers jours suite à un accident puis d'accompagner les intérimaires dans leurs démarches administratives ou dans leur projet professionnel. Pour faire connaître cette offre de services, différentes actions d'informations et de communication sont conduites.*
 - *Les pratiques des entreprises de travail temporaire sont quant à elles hétérogènes. Elles sont davantage centrées sur le sujet de la prévention et moins sur l'accompagnement des intérimaires suite à un AT/MP. Cependant, les initiatives en la matière se développent et les permanents expriment le souhait d'être davantage informés et outillés pour faire face aux situations d'accidents.*
-

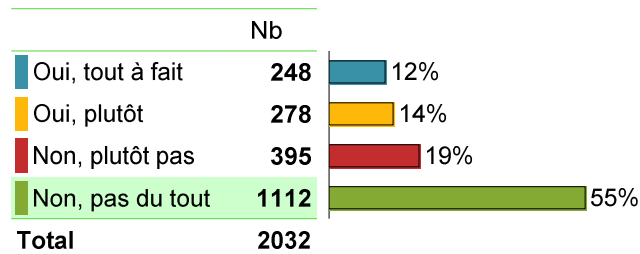
3. LA LISIBILITE ET LE RECOURS AUX DISPOSITIFS

3.1. Un défaut de lisibilité sur les dispositifs de la branche, malgré des efforts d'information et de communication

3.1.1. Une identification faible et floue des dispositifs et des acteurs de la Branche par les intérimaires

Saviez-vous qu'il existe des aides ou accompagnements pour les intérimaires victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle ?

Taux de réponse : **97%**



74% des intérimaires accidentés du travail interrogés lors de l'enquête quantitative ont déclaré **ne pas connaître les dispositifs** et aides qui leur sont destinés.

Les entretiens qualitatifs ont confirmé le constat : bon nombre des intérimaires se sont montrés surpris de leur existence.

« J'ai fait beaucoup d'intérim et je ne connaissais pas le FASTT. Les autres intérimaires ne connaissent pas non plus, l'agence intérimaire ne m'en avait jamais parlé. »

En revanche, **cette méconnaissance majoritaire tend à se réduire selon l'année d'accident, probablement grâce aux nouvelles formes pro-actives de contact** (appels sortants) **et aux efforts de communication réalisés ces dernières années par AG2R et le Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire (FASTT)**. A la question de savoir s'ils connaissent les dispositifs d'aide, 23% des intérimaires dont l'accident est survenu en 2011 répondent « oui » ou « plutôt oui » ; ce taux passe à 31% pour les accidentés de l'année 2015.

Au-delà des dispositifs en tant que tels, peu d'intérimaires semblaient connaître les organismes de la branche (FASTT et FAF TT) avant leur accident du travail, en dehors de quelques-uns ayant sollicité le service social pour des aides le plus souvent financières ou ayant déjà connu un AT.

Pour les intérimaires ayant bénéficié de certains services (assistantes sociales du FASTT, AT Assistance,...), la mise en relation a été réalisée à travers différents vecteurs :

- **Les informations données au sein de l'ETT**, certaines joignant par exemple des dépliants au bulletin de salaire ou plus couramment mettant à disposition des brochures à l'accueil de l'agence :

« Au début de mon intérim, j'avais vu des dépliants dans ma boîte. Mais je n'avais jamais eu affaire à eux. Après l'accident, je suis allé sur le site internet et je les ai appelés. Après nous avons eu des contacts fréquents. »

« J'avais reçu un dépliant avec mon bulletin de paie. Et j'ai appelé Réunica pour un complément de salaire. Ils m'ont contacté. »

- **Les informations par internet** (site « AT service » du FASTT) ont été également quelquefois citées comme sources de renseignements ;
- Quelques rares intérimaires ont également évoqué le **contact pris directement par les assistantes sociales** du FASTT (dispositif des appels sortants initié en 2015):

« C'est une conseillère du FASTT qui m'a appelé directement avec le numéro de téléphone laissé à la boîte. »

« Suite au choc post-traumatique, l'AS des intérimaires m'a appelé. »

Malgré tout, les propos des intérimaires sont souvent confus concernant l'identité précise et l'action exacte des interlocuteurs qu'ils ont sollicités ou rencontrés. Certains ne distinguent pas AG2R, le FASTT et le FAF TT et citent ces acteurs à travers un pronom indifférencié : « Ils ». La mauvaise identification des acteurs participe certainement à des non recours ou des retards dans les démarches déjà lourdement complexes. Ainsi, **la nouvelle politique des appels sortants apparaît bien répondre à la méconnaissance constatée auprès du public cible.**

Au-delà des contacts directs initiés par les appels sortants, **une plus grande notoriété des acteurs de la branche en amont de tout accident permettrait, dans un second temps, une sollicitation plus active des intéressés.** Ceci passe, entre autre, par une meilleure connaissance des dispositifs par les ETT, principal relais d'information des salariés intérimaires. Or, celles-ci remplissent assez peu ce rôle d'information, au-delà de la diffusion de dépliants et brochures.

Malgré tout, en 2015, **27 % des signalements au FASTT ont été réalisés par les ETT.** Ce sont pour la plupart des signalements d'accidents graves, avec une demande immédiate de prise en compte.

3.1.2. Une connaissance imparfaite des dispositifs par les ETT

Les différents interlocuteurs rencontrés ont une connaissance très variable des dispositifs mis en place par les acteurs de la branche. Cette connaissance varie selon différents facteurs :

- **La politique et les dispositifs de l'ETT concernant les accidents du travail :** l'existence d'un référent identifié sur la dimension « sociale » des AT/MP (au siège ou en région) est un facteur facilitant la diffusion d'informations au sein des agences, qui apprécient en outre de disposer d'un interlocuteur pour les conseiller.
- **La fonction et le positionnement des individus au sein de l'ETT :** les référents désignés au siège ou en régions disposent d'une connaissance relativement complète des dispositifs existants proposés par la branche. Le niveau de connaissance détenu par les préventeurs sur les dispositifs est quant à lui assez variable, tandis qu'il apparaît en tendance limité au sein des permanents d'agences.
- **Les caractéristiques de l'agence :** globalement les agences ont une connaissance très partielle des dispositifs proposés par la branche dans le cadre des AT/MP. Le FASTT est toujours cité comme un interlocuteur sur le sujet mais sans que les permanents n'identifient précisément les dispositifs existants. Par ailleurs, si les personnels en agences identifient les principaux organismes de la branche comme pourvoyeurs de dispositifs d'action sociale ou de reconversion, ils n'ont pas tous conscience de

l'existence d'une offre spécifique pour répondre aux situations d'AT/MP. L'important turn-over au sein des agences est parfois avancé pour expliquer cette méconnaissance (« *il faut sans cesse rabâcher* », préventeur). Sur le terrain, certains chargés de clientèle ou responsables mettent en avant le manque de temps et de moyens d'une part et/ou un défaut de management de la question en local. Néanmoins, lorsque les agences sont régulièrement confrontées à des AT (ex : agences spécialisées BTP), le niveau de connaissance des dispositifs apparaît relativement complet.

Certaines agences estiment que l'information sur les dispositifs est insuffisante, alors même que des plaquettes et brochures relatives aux accidents du travail sont positionnées à l'accueil de l'agence. Ils sont alors en demande d'autres modes d'informations : vidéos, tutoriels, « procédures à suivre ».

A l'inverse, dans d'autres entreprises, les efforts de communication réalisés sont bien identifiés et mobilisés par les agences :

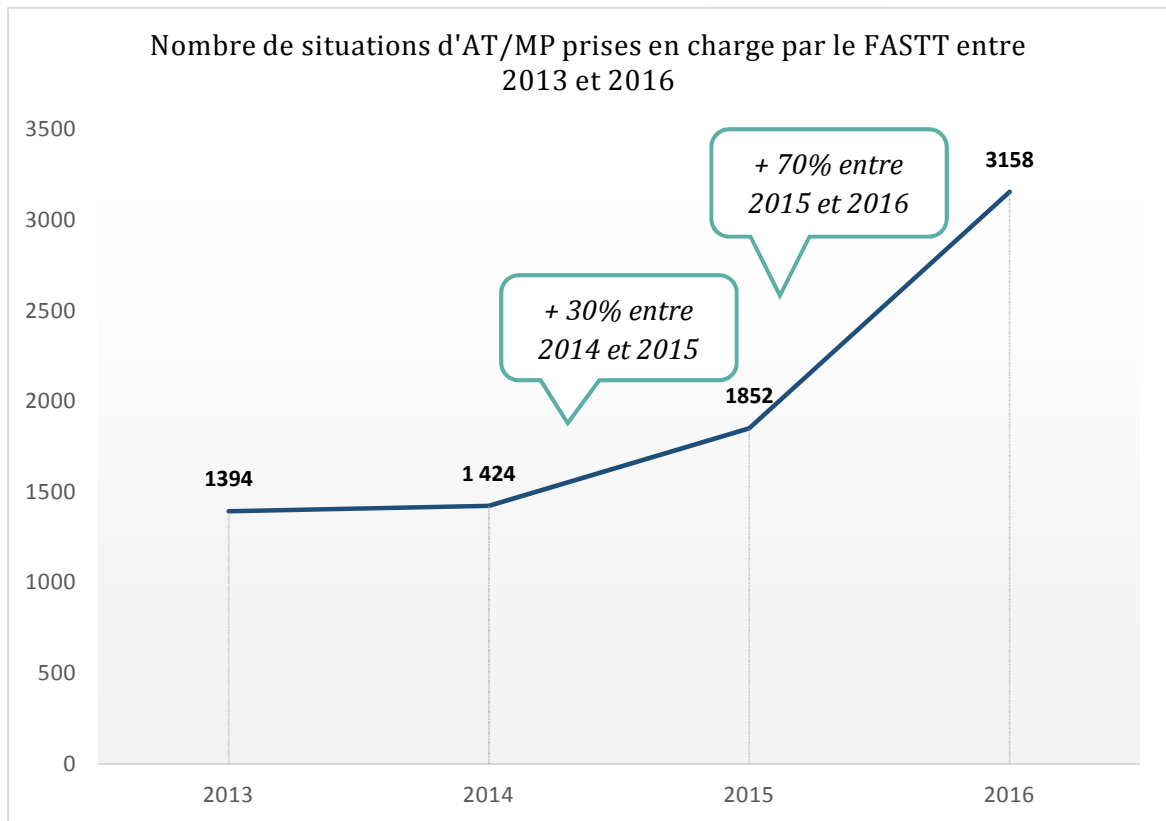
« Si on les sollicite, le FASTT et le FAF TT sont très réactifs et disponibles. On peut les faire venir en agence ou en comité d'entreprise pour remettre une nouvelle documentation, pour informer sur les dispositifs. Maintenant, ils viennent sur le terrain. Ils organisent aussi beaucoup de conférences téléphoniques sur des thématiques comme le permis B, la location de voiture, la garde d'enfants. En conférence téléphonique, l'information passe mieux que par des brochures mais cela dépend des collaborateurs. »

Enfin, certaines agences aimeraient également disposer de plus d'informations en direct sur le traitement des dossiers d'AT/MP par les Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM) et AG2R et les délais d'indemnisation des intérimaires concernés, ceci afin de leur faciliter les démarches en cas blocages administratifs.

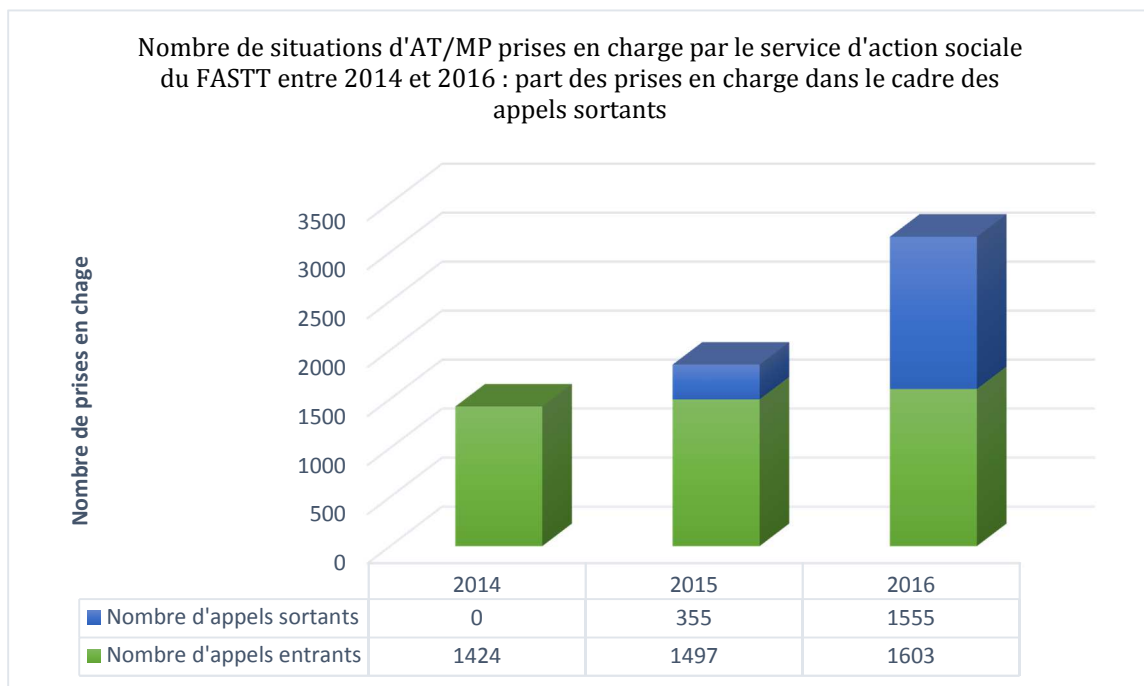
3.2. Une montée en charge du recours aux dispositifs

3.2.1. Les chiffres clés des dispositifs de prévention de la désinsertion socio-professionnelle et de l'accompagnement social global

Le volume de situations d'AT/MP identifiées par le service d'action sociale du FASTT a connu une **très forte progression entre 2013 et 2016**, liée à la mise en place des appels sortants. La courbe ci-dessous permet d'identifier une accélération de cette progression à partir de 2015, année de mise en place de ce nouveau dispositif. Sur 3 ans, celui-ci a permis de plus de doubler le volume de personnes touchées.



En 2016, ce sont ainsi près de la moitié des situations d'AT/MP prises en charge qui sont issues d'appels sortants (partie bleue du graphique ci-dessous).



La procédure de signalement mise en place a également permis de diminuer les délais d'identification des personnes en accident du travail : 30 % sont identifiées dans le mois de la

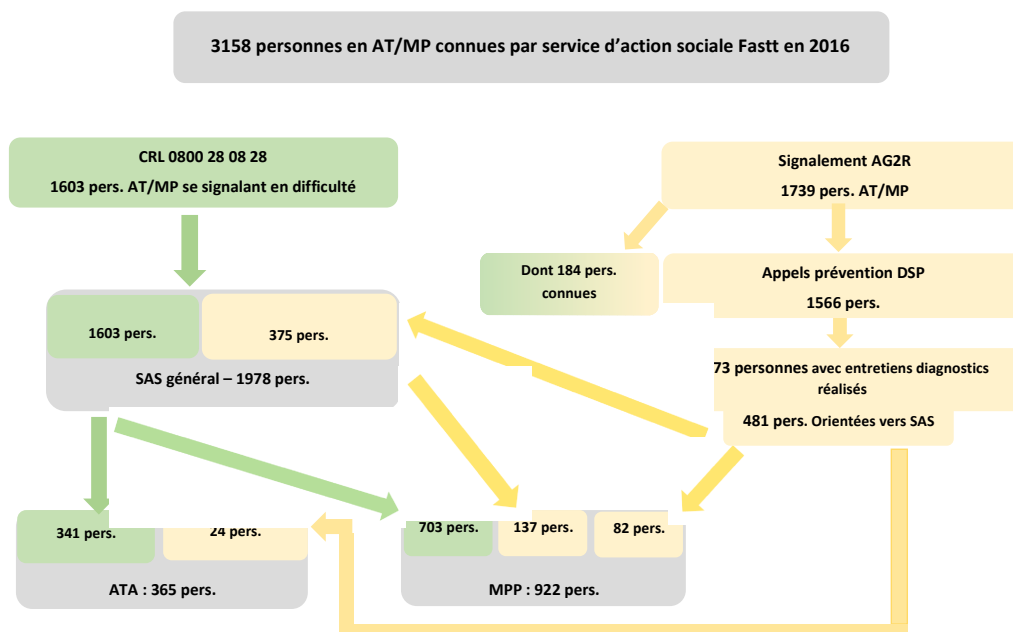
survenance de l'accident. Surtout, alors que 23 % étaient identifiées tardivement en 2015 (23% identifiées 6 mois après la survenue de l'accident), ces cas deviennent rares en 2016 (seulement 2% des personnes prises en charge).

A noter cependant que tous les appels sortants ne donnent pas lieu à la réalisation d'un diagnostic (1 073 entretiens diagnostics sur les 1 555 appels), certains restants inaboutis (après 3 appels, un message téléphonique est laissé sur le répondeur de la personne). Aussi, AG2R ne dispose pas de toutes les coordonnées téléphoniques des personnes à contacter (47% de coordonnées disponibles). Les grandes enseignes sont alors mobilisées pour compléter les fichiers mais cette procédure n'est pas étendue aux plus petites.

Par ailleurs, le seuil qui a été défini pour enclencher les appels sortants (signalement des personnes ayant un arrêt initial de plus de 25 jours ou 88 jours d'arrêt cumulés) ne couvre pas tous les besoins rencontrés par les intérimaires en situation d'AT/MP. En effet, l'étude quantitative des trajectoires – réalisée sur un panel plus large¹⁹ - a mis en évidence des besoins y compris sur les publics ayant connu un arrêt de travail initial plus court (notamment en matière d'accompagnement administratif ou financier).

Suite aux appels entrants ou sortants, les personnes peuvent être prises en charges par le service d'action sociale généraliste (1 978 personnes soit 62 % des appels), ATA assistance (365 personnes soit 11,5 % des appels) ou la mission MPP (922 personnes soit 29%)²⁰. Le schéma ci-dessous synthétise les circuits de prise en charge entre les différents dispositifs.

Dans le cadre des appels sortants, 57 % ne donnent lieu à aucune prise en charge dans l'immédiat, soit en raison d'une absence de besoin / problématique (32 %) soit du fait de la situation médicale de la personne (dans 25 % des cas l'appel est prématuré, la personne étant toujours en cours de soins). Des appels de veille sont alors réalisés pour les personnes dont la situation était encore évolutive au moment du premier entretien.



Source : FASTT/RESSIF, Service d'action sociale, Bilan d'activité 2016

¹⁹ La population retenue dans l'enquête concerne les intérimaires ayant eu 30 jours d'arrêt consécutifs (initial ou non initial) ou 85 jours continus ou discontinus sur 12 mois glissants.

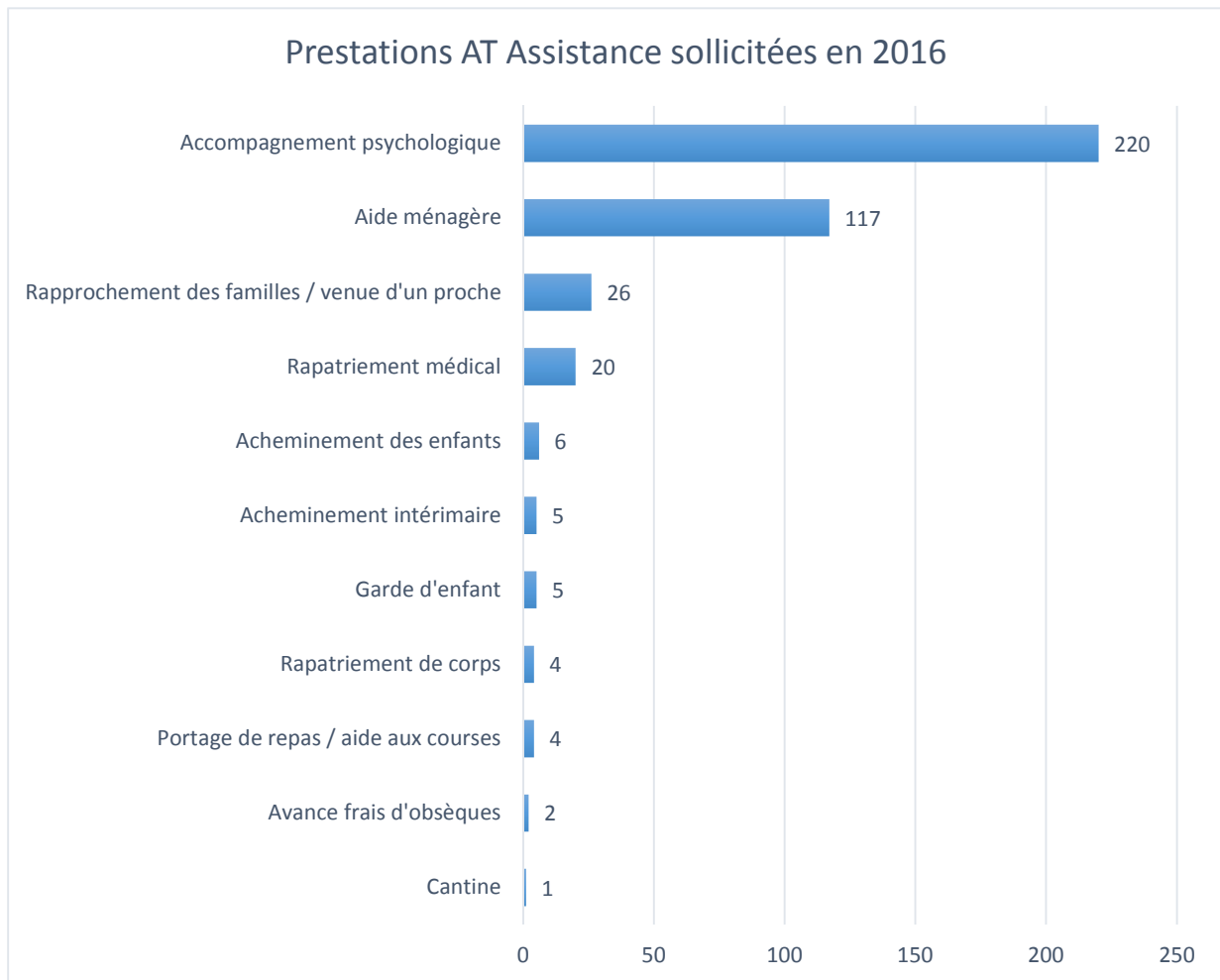
²⁰ Les personnes peuvent bénéficier de plusieurs de ces prestations.

3.2.2. Les chiffres clés d'AT Assistance et de l'accompagnement psychologique de l'IAPR

L'essentiel de l'activité d'AT Assistance concerne des situations d'accidents du travail (90 % des prises en charge). Ce sont ainsi **304 personnes accidentées ou leurs proches qui ont bénéficié d'une assistance en 2015 et 365 en 2016**. Dans 64 % des cas la prestation est intervenue dans le mois suivant l'AT et dans 35 % des cas dans les 7 jours.

Les prestations sollicitées concernent principalement **l'accompagnement psychologique** (54% des situations / 220 personnes) et **l'aide-ménagère** (29% / 117 personnes). Aussi, entre 2015 et 2016, on constate une augmentation de ces deux prestations (+ 34,5% de sollicitations d'aide-ménagère et + 26 % de sollicitations de soutien psychologique).

Les solutions d'assistance trouvées en réponse à ces sollicitations relèvent des dispositifs de droit commun (ex : sécurité sociale, assurance personnelle...) dans 35 % des cas et dans 65 % des cas ce sont les fonds du FASTT qui permettent de prendre en charge ces prestations.



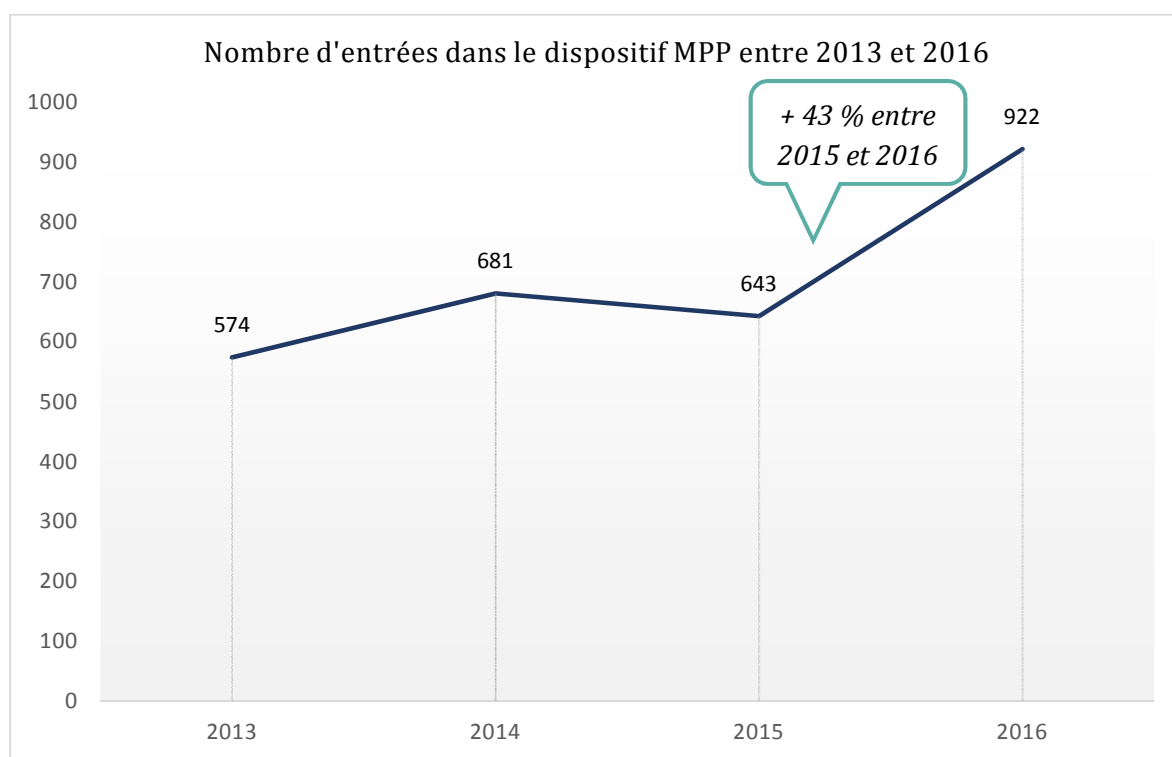
Concernant **l'accompagnement psychologique**, celui-ci est assuré dans le cadre du partenariat noué avec l'IAPR dans 63 % des cas. Chaque année, l'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources (IAPR) accompagne ainsi une centaine de personnes suite à un déclenchement réalisé par le FASTT.

3.2.3. Les chiffres clés de la mission Maintien dans le Projet Professionnel et des dispositifs du FAF TT

922 personnes sont entrées dans le dispositif Maintien dans le Projet Professionnel (MPP) en 2016, soit une **augmentation de + 43 % par rapport à l'année précédente**. Cette augmentation est pour partie liée à la mise en place des appels sortants (219 personnes accueillies dans le dispositif Maintien dans le Projet Professionnel (MPP) avaient été contactées dans le cadre d'un appel sortant).

La file active de personnes accompagnées sur l'année s'élève quant à elle à 1 737 personnes en 2016 (1 516 en 2015).

La durée des suivis est variable : dans un peu moins d' ¼ des situations elle est de moins de 6 mois, dans ¼ des cas elle est comprise entre 6 mois et 1 an et dans la moitié des cas de plus d'un an.



Dans le cadre de l'accompagnement MPP mais également en dehors de celui-ci, les intérimaires victimes d'un AT/MP ont pu bénéficier d'un **Bilan de compétences (BC) ou d'un CIF reconversion financé par le FAF TT**. Ce sont ainsi 175 BC reconversion qui ont été réalisés en 2016 et 130 CIF, soit une progression de **+ 25 % entre 2013 et 2016** sur le total de ces deux prestations.

	2013	2014	2015	2016
BC reconversion	157	167	165	175
CIF reconversion	86	121	113	130
Total	243	288	278	305

Par ailleurs, les entretiens conduits avec les agences ont permis d'identifier que certaines ont pu mobiliser les fonds du FAF TT (plan de formation de l'entreprise ou Fonds de Sécurisation des Parcours Intérimaire - FSPI) pour accompagner des intérimaires dans leur projet de reconversion professionnelle suite à un accident du travail. Dans le même sens, les assistantes sociales MPP peuvent être amenées à orienter les publics vers des dispositifs ou financements de formation en dehors de ceux de la branche (financement des Conseils régionaux à destination des demandeurs d'emploi, dispositifs de l'Agefiph²¹, etc.).

Réponses aux questions évaluatives 1 et 2

Q1 : Les dispositifs sont-ils lisibles et suffisamment connus ?

- *La faible connaissance des dispositifs de la branche tant au niveau des intérimaires que des agences représente le point faible de l'offre. Elle conduit certainement à un accès en deçà des besoins. Ce manque de lisibilité ne peut être imputé à un manque de communication, de nombreux efforts ayant été menés dans le domaine. Cependant, les modalités d'information méritent d'être repensées (supports d'information plus opérationnels, de type « guides pratiques », séquences de sensibilisation / formation...).*

Q2 : Quel est le niveau de recours à ces dispositifs ?

- *Le dispositif des appels sortants est venu pour partie pallier ce manque de lisibilité et se traduit par une forte augmentation du recours aux dispositifs à partir de 2016. Néanmoins, le volume de bénéficiaires de certains dispositifs apparaît limité au regard de l'ampleur des besoins exprimés par les intérimaires (ex : AT assistance). Cette situation invite à réinterroger les seuils définis pour la réalisation des appels sortants.*
-

²¹ Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées.

4. L'EFFICACITE, LA PERTINENCE ET LA COHERENCE DES ACTIONS CONDUITES

4.1. Un panel d'actions en adéquation avec l'ampleur des problématiques rencontrées et les difficultés d'accès aux dispositifs de droit commun

4.1.1. Une diversité de problématiques justifiant la mise en place de dispositifs eux-mêmes variés

Sur les 2106 répondants à l'enquête par questionnaire, seuls 6 % des intérimaires ayant connu un AT/MP ont déclaré n'avoir rencontré aucune difficulté (« non pas du tout » à chaque item proposé). Ce chiffre, à lui seul, **confirme la pertinence des propositions d'accompagnement et les aides mises en place par la branche**, d'autant que les **difficultés persistent souvent dans le temps** (69% des répondants ont déclaré rencontrer encore des difficultés liées à leur AT/MP au moment de l'enquête, soit au moins un an après la survenue de leur accident).

Suite à votre arrêt de travail, avez-vous rencontré des difficultés ?

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout	Total
Financières (perte de revenus...)	52%	22%	10%	15%	100%
Administratives (pièces justificatives...)	32%	23%	20%	25%	100%
Professionnelles (retour à l'emploi...)	37%	20%	16%	28%	100%
Médicales (complications médicales...)	27%	21%	21%	31%	100%
Sociales et personnelles (isolement, famille...)	23%	18%	18%	41%	100%

Les difficultés les plus prégnantes sont financières : 74% des intérimaires déclarent avoir rencontré ce type de problématique et celles-ci ont été importantes dans la majorité des cas (52% de « Oui, tout à fait »).

Arrivent ensuite les **difficultés professionnelles et administratives puis médicales**. Les difficultés sociales et personnelles sont les moins mentionnées, mais concernent malgré tout 41% des répondants. **Les entretiens qualitatifs montrent, par ailleurs, qu'une difficulté se présente rarement seule. C'est par exemple les retards administratifs qui vont conduire à des difficultés financières ; les complications médicales qui vont entraîner un retour vers l'emploi différé et des difficultés financières, etc. Aussi, plus la durée de l'arrêt s'allonge, plus les difficultés sont importantes et multiples.**

Les aides et modalités d'accompagnement développées par les organismes de la branche doivent alors permettre d'apporter une réponse à la majeure partie des problématiques évoquées :

- **AT assistance et l'accompagnement par les assistantes sociales généralistes du FASTT** permettent d'apporter des réponses aux difficultés financières, administratives, voire aux besoins d'aides paramédicales (ex : aide à domicile).
- **La mission maintien dans le projet professionnel et les dispositifs du FAF TT (bilans de compétences et CIF)** viennent répondre aux difficultés professionnelles.

- **L'accompagnement psychologique réalisé par l'IAPR et financé par AG2R** permet d'apporter un soutien psychologique aux intérimaires ressentant ce besoin.

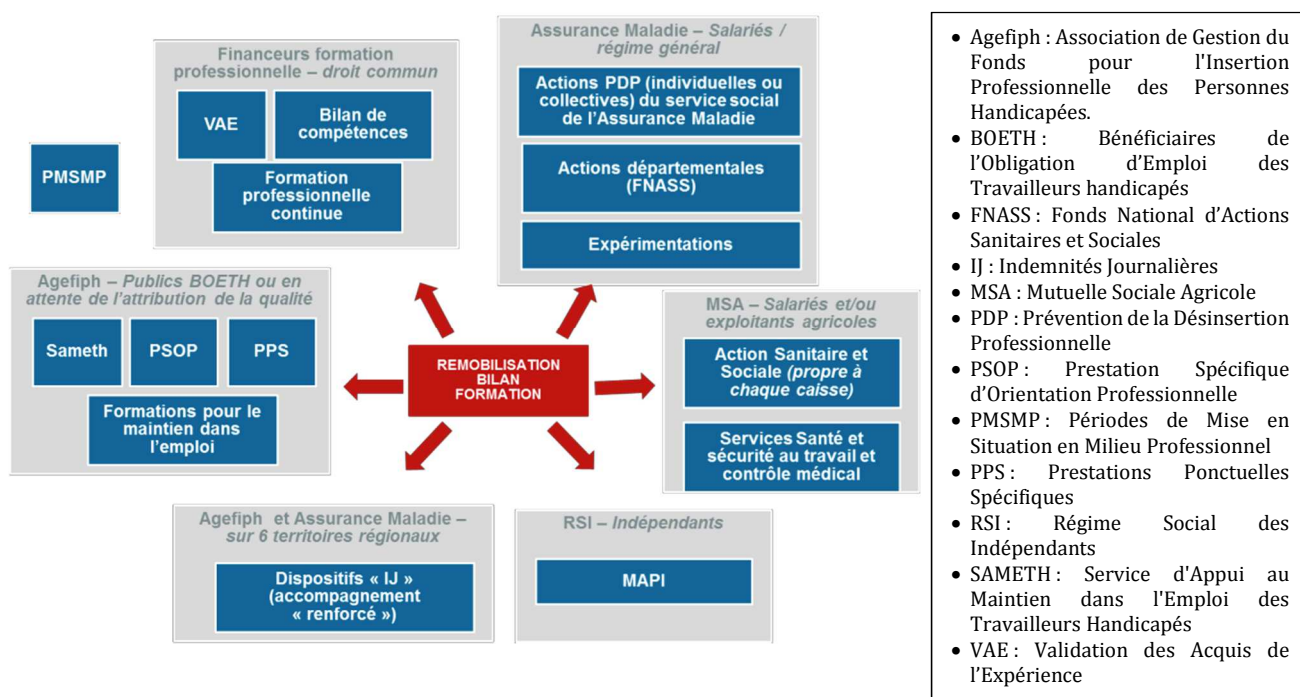
A travers les propos, souvent positifs, des intérimaires ayant eu accès aux dispositifs de la branche, on reconnaît également **un besoin de soutien moral et de reconnaissance** de leur situation individuelle par un tiers. L'écoute et l'attention portées par les professionnels des dispositifs de la branche vis-à-vis de l'intérimaire ayant connu un AT agit comme un contre-pied au manque d'attention et de reconnaissance ressenti par ces salariés suite à leur accident du travail.

4.1.2. Une intervention d'autant plus nécessaire que les dispositifs de droit commun prennent peu en compte les spécificités du statut d'intérimaire

Les **acteurs et dispositifs intervenant dans le domaine du maintien dans l'emploi et du reclassement sont multiples**, générant une certaine complexité pour les publics qui peinent alors à s'orienter vers les bons outils au bon moment. Dans le même temps, ces **dispositifs ne sont pas toujours accessibles et adaptés aux spécificités de l'intérim**.

La prévention de la désinsertion professionnelle est notamment un axe investi par l'Agefiph, l'Etat et l'assurance maladie, inscrite dans la convention nationale pluriannuelle multipartite d'objectifs et de moyens pour l'emploi des travailleurs handicapés.

Les outils mobilisés dans ce cadre prennent la forme d'actions de remobilisation, de bilans et de formation :



Source : Pluricité. Evaluation des actions de remobilisation, bilan et formations spécifiques proposées pour les personnes en arrêt de travail commanditée par l'AGEFIPH, octobre 2016-mai 2017.

Or, **l'accès des intérimaires à ces dispositifs s'avère difficile et hétérogène**. Pour exemple, les Prestations Spécifiques d'Orientation Professionnelle (PSOP) financées par l'Agefiph sont accessibles au public intérimaire uniquement sur certains territoires (ex : Rhône-Alpes). L'accompagnement Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP) assuré par les assistantes sociales des CARSAT est réservé aux salariés sous contrat de travail dans la majeure partie des territoires mais ouvert aux intérimaires dans d'autres (ex : Rhône-Alpes, Nord-Pas-Calais).

Selon les institutions, les intérimaires vont être tantôt classés du côté des demandeurs d'emploi, tantôt du côté des CDD, et la spécificité de leur statut ainsi peu prise en compte. Aussi, les actions de maintien dans l'emploi sont globalement organisées autour du CDI et une partie des dispositifs centrés sur les publics disposant d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH). Or, le risque de désinsertion professionnelle existe y compris pour des personnes dont les séquelles ne justifient pas l'obtention du statut de travailleur handicapé. Pour ces derniers, les dispositifs de droit commun à leur disposition sont ainsi plus limités.

Enfin, l'offre existante dans le droit commun ou dans le secteur du handicap est organisée selon une logique de « statuts » (« demandeur d'emplois », « salariés », « travailleurs handicapés »,...) et ainsi peu adaptée aux changements de statuts qui peuvent intervenir dans les parcours des intérimaires à l'issue de leur arrêt de travail (ex : alternance de périodes de chômage et de missions d'intérim).

Ces différentes limites dans l'offre disponible justifient la mise en place de dispositifs spécifiques par la branche de l'intérim mais doivent également conduire à agir de manière proactive auprès des acteurs du droit commun pour favoriser la prise en compte des intérimaires et l'engagement des institutions vis-à-vis de ce public.

Les variations identifiées d'un territoire à l'autre en matière d'éligibilité des intérimaires à certains dispositifs de droit commun, justifieraient notamment de conduire des négociations avec les différents acteurs (assurance maladie, Agefiph...) au plan national et de traduire celles-ci dans des accords cadre ou conventions de partenariat nationales.

Des échanges entre le FASTT et la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAMTS) ont eu lieu en 2016 et des partenariats sont menés sur les territoires avec les assistantes sociales des Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) ainsi que dans le cadre d'une expérimentation de la CNAMTS (accompagnement précoce et pro-actif) qui présente des similitudes avec la mission MPP du FASTT. Ces échanges méritent d'être approfondis pour une meilleure connaissance réciproque et prise en compte par l'assurance maladie des difficultés rencontrées dans l'intérim.

« Nous avons découvert récemment le niveau de préoccupation de l'intérim sur cette question. Les liens sont à poursuivre », entretien avec la direction risques professionnels de la CNAMTS.

4.2. Une approche pertinente et efficace basée sur le « sur-mesure » et l'anticipation des difficultés

4.2.1. L'intérêt d'un « fil rouge » soutenant l'intérimaire en difficulté dans ses démarches

La complexité des procédures et l'articulation entre les différents acteurs (employeur, entreprise utilisatrice, CPAM, médecine du travail,...) constituent une problématique relativement fréquente au sein des parcours étudiés. Pour rappel, 55 % des intérimaires ayant répondu à l'enquête ont évoqué des difficultés administratives. Les entretiens qualitatifs ont montré combien certains d'entre-eux apparaissaient « perdus » au sein du système de soins et de sécurité sociale, et combien certains n'en saisissant pas les règles et les procédures. Ils expriment alors beaucoup d'amertume et de rancœur envers les institutions qui, selon eux, ne considèrent pas suffisamment leur situation (financière, médicale, sociale,...).

« Je donne un conseil aux intérimaires qui ont un accident du travail : il ne faut jamais baisser les bras. Il faut garder espoir. Parce que c'est facile de perdre espoir dans cette situation. Il n'y a personne qui vous écoute réellement. Au niveau administratif... on n'est pas des personnes. On dirait qu'ils compliquent la situation des gens qui ont des difficultés. Moi, j'ai rencontré des gens très bien » Intérimaire, homme, 29 ans, accompagné par le FASTT et le FAF TT dans son projet de reconversion professionnelle.

« A la CPAM, on se demande pourquoi les docteurs sont là ! La Sécu, c'est honteux ! On est obligé d'y aller tous les 4 matins. Le personnel n'en a rien à faire... De toute façon, ce n'est jamais aux mêmes personnes qu'on a affaire. Tu comprends bien que tu ne t'en sortiras que tout seul. » Intérimaire, homme 36 ans.

Aussi, la trajectoire de l'intérimaire suite à un accident du travail ressemble, pour beaucoup, à « **un parcours du combattant** ». Des difficultés fréquentes en termes d'ouvertures de droit (indemnités journalières) et de blocages administratifs au niveau des CPAM sont signalées. **La levée des freins peut s'avérer particulièrement complexe et l'intervention d'une assistante sociale (du FASTT et/ou de la CARSAT) alors indispensable.** Ces difficultés peuvent être renforcées lorsque la relation avec l'agence d'emploi est dégradée (difficulté à obtenir les pièces justificatives demandées par exemple), même si les entreprises de travail temporaire ont régulièrement témoigné du soutien qu'elles apportent aux intérimaires dans leurs démarches tout en se disant relativement dépourvues en cas de difficultés avec la CPAM²².

C'est pourquoi, l'offre proposée par les acteurs de la branche, notamment **l'accompagnement social généraliste et la mission maintien dans le projet professionnel** apparaissent comme une réponse à la fois ciblée et « pointue » (dédiée au public intérimaire ayant subi un AT/MP) prenant en compte la diversité des problématiques auxquelles l'individu peut être confronté.

Le relatif isolement de l'intérimaire lié à la non permanence de son activité et aux liens plus ou moins distendus avec les permanents des agences de travail temporaire nécessite « un fil rouge » pouvant orienter et expliciter les étapes à suivre.

²² Aussi, elles ne disposent pas des informations permettant de répondre aux questions fréquentes des intérimaires sur le montant de leurs IJ.

« L'accompagnement donne du sens, permet aux personnes de se sentir considérées. Notre rôle est de solliciter les bons partenaires, les bonnes actions, au bon moment. Se projeter dans autre chose facilite la guérison », assistante sociale du FASTT

4.2.2. Des appels sortants favorisant l'identification des soutiens existants et permettant d'anticiper les besoins

La **mise en place fin 2015 des appels sortants constitue également une avancée importante** puisque ceux-ci permettent d'apporter une réponse au défaut de lisibilité de l'offre de service. Les entretiens réalisés permettent de réaliser un diagnostic multidimensionnel et ainsi d'orienter les personnes vers les dispositifs les plus adaptés. Cette procédure permet également d'engager, lorsque nécessaire, un accompagnement MPP au plus tôt, autrement dit avant que la situation ne soit trop dégradée. La rapidité dans les réponses apportées constitue une condition majeure pour favoriser une évolution positive des parcours. En effet, l'enquête quantitative sur les trajectoires a mis en évidence que d'un côté une partie des intérimaires retournent relativement rapidement à l'emploi à l'issue de leur accident du travail (soit vers l'intérim, soit au terme d'un parcours de reconversion), tandis qu'une autre partie reste dans une situation durable de difficultés. Se projeter rapidement dans l'« après accident » permet d'anticiper et de se préparer à un avenir professionnel dans la continuité ou si nécessaire en rupture avec son passé et d'éviter ainsi une trajectoire descendante.

L'évaluation du dispositif réalisée par le cabinet Pluricité en 2016 permet de conclure à la pertinence de ce dispositif : 88 % des intérimaires interrogés dans le cadre de cette évaluation estiment que les appels sortants sont pertinents et ceux-ci estiment en grande majorité que la posture des chargés d'accueil est adaptée et à l'écoute de leurs besoins. 48 % jugent que cet appel leur a été utile dans l'immédiat et 35 % estiment qu'il leur sera utile pour plus tard. Selon cette évaluation, les appels sortants *« remplissent un objectif d'information en favorisant une bonne appréhension du périmètre d'action du FASTT »*.

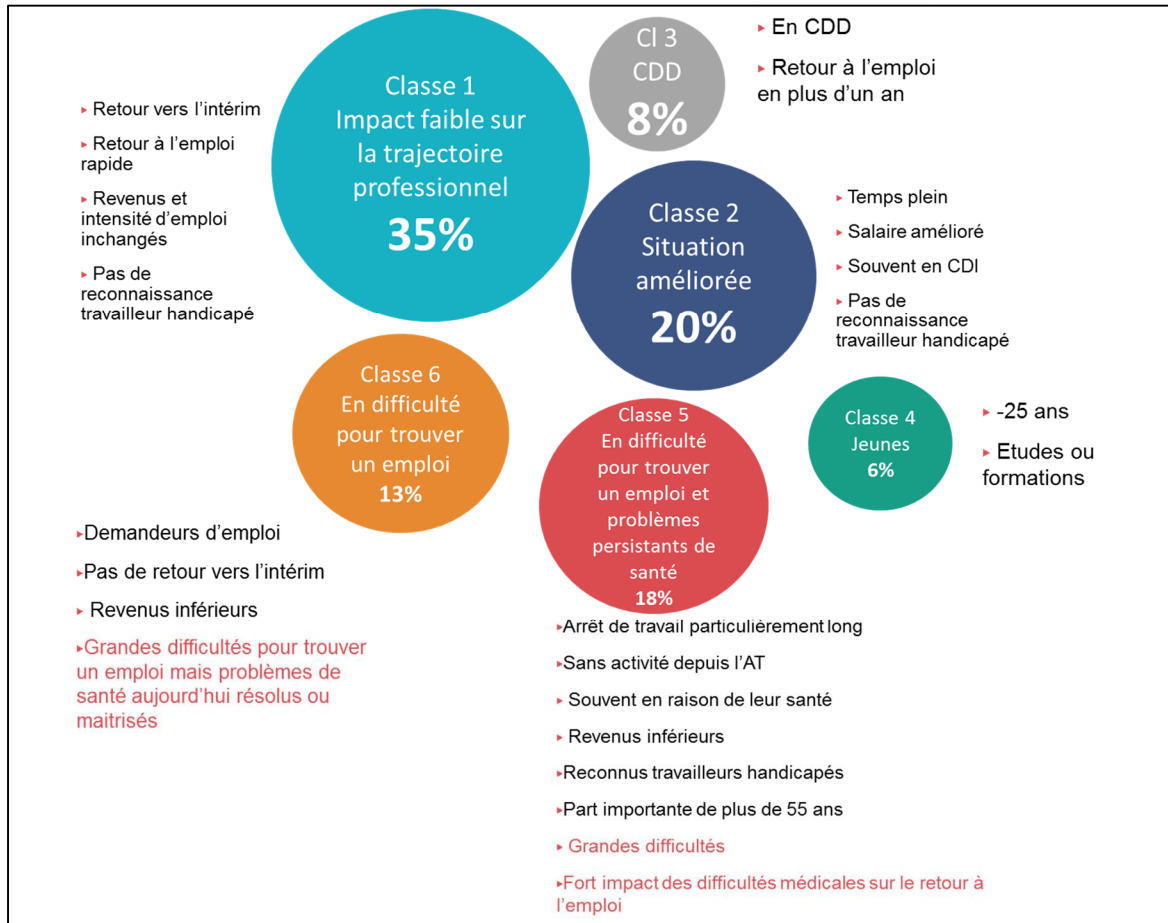
4.2.3. L'aide au projet professionnel : de la reprise de l'intérim à la reconversion

Le **besoin de soutien dans le projet professionnel va s'exprimer diversement** selon les intérimaires et la nature des séquelles laissées par l'accident. En effet, l'étude sur les trajectoires professionnelles suite à un AT/MP a permis de mettre en lumière la diversité des parcours existants²³ avec d'un côté des retours à l'emploi relativement rapide vers l'intérim ou un CDI (55% des situations) et de l'autre des situations de grandes difficultés (31% des trajectoires peuvent être qualifiées de dégradées en raison de difficultés de santé persistantes et/ou en raison de difficultés pour retrouver en emploi.)²⁴

6 classes de situations ont ainsi été identifiées invitant à ne pas avoir une approche unique de l'accompagnement au projet professionnel mais de bien adapté celui-ci aux besoins, situations mais également ressources personnelles des personnes :

²³ Pour aller plus loin, voir les 6 classes de parcours identifiées dans le rapport : *« Etude sur les trajectoires professionnelles des salariés intérimaires suite à un accident du travail ou une maladie professionnelle entraînant un arrêt de travail long »*.

²⁴ 14 % des intérimaires se trouvent quant à eux dans des situations intermédiaires (en formation, en CDD...).



➤ Les intérimaires aptes à reprendre la situation initiale

Une partie des intérimaires va rapidement reprendre des missions d'intérim à l'issue de leur arrêt, sans que cela ne nécessite d'actions de soutien particulières si ce n'est parfois une aide administrative. Intérimaires et ETT partagent alors le même objectif de reprise rapide. L'accident du travail est perçu comme un simple accident de parcours sans réelle incidence sur la trajectoire professionnelle. Si l'état de santé permet une reprise du travail, les difficultés de reprise, lorsqu'elles existent, résident alors plutôt dans :

- Le maintien du lien avec l'agence durant l'arrêt de travail,
- La difficulté pour obtenir les visites de pré-reprise et de reprise auprès de la médecine du travail,
- Les réticences de certains clients à confier une nouvelle mission à un intérimaire accidenté.

Les risques de rechute constituent en outre une problématique. Certains intérimaires et agences de travail temporaire témoignent fréquemment de leur souhait de reprendre les missions au plus vite. Les professionnels de l'accompagnement constatent quant à eux que les médecins conseil prononcent des consolidations de plus en plus tôt. Les médecins du travail indiquent enfin être parfois tentés de ne pas émettre de réserves lors de la visite de pré-reprise ou de reprise pour ne pas pénaliser l'intérimaire dans son retour à l'emploi. En effet, les possibilités d'adaptation des postes de travail sont limitées dans le secteur.

Du côté des intérimaires, la reprise rapide d'une activité signifie aussi la reprise du niveau de vie antérieur. Elle évite aussi parfois de se poser les questions d'un avenir plus lointain comme pour le cas de cette intérimaire de 54 ans, aide-soignante, ayant repris son emploi malgré des douleurs quotidiennes persistantes. Dans ce cas, la situation a été repérée par le médecin du travail qui lui a conseillé de rencontrer un interlocuteur du FAF TT dans le but d'une éventuelle reconversion. Mais un certain nombre de freins empêche l'intérimaire de franchir le pas :

« Il faudrait que je change de métier. J'ai vu quelqu'un du FAF TT. Elle m'a dit qu'il y avait des solutions. J'y pense souvent... tous les jours où je souffre. C'est dommage de vivre avec des douleurs comme ça et de se demander comment on va finir sa carrière. Il me reste encore 8 à 10 ans. J'y pense tous les jours mais tant que mes bras tiennent, je ne réfléchis pas plus loin. J'aime mon boulot. Je ne suis pas encore prête. Je ne suis pas dans cette démarche. »

Les dispositifs mis en place par la branche doivent composer avec un ensemble de facteurs. La situation financière des individus étant, là encore, primordiale dans les choix qu'ils effectuent ou non, **l'assurance d'une situation financière viable étant souvent une des premières conditions pour se projeter dans un nouveau projet professionnel.**

Si la plupart des reprises rapides en intérim apparaissent plutôt comme des réussites (38 % des enquêtés effectuaient des missions d'intérim lors de l'enquête), il s'agit aussi d'être attentifs à ces situations pouvant masquer des problématiques futures.

➤ Les intérimaires en reconversion

Lorsque les séquelles de l'accident empêchent une reprise sur un poste similaire, **un besoin d'accompagnement plus poussé sur le projet professionnel existe.** Plusieurs dispositifs peuvent venir y répondre, notamment le projet maintien dans le projet professionnel (MPP) du FASTT. C'est dans ces cas de figure que les dispositifs du FAF TT (bilans de compétences et Congés Individuels de Formation reconversion) vont régulièrement être mobilisés, de même que différents dispositifs de droit commun. Ces dispositifs, parce qu'ils proposent une réelle opportunité de changement dans le parcours des intérimaires sont particulièrement marquants et appréciés des salariés qui en ont bénéficié :

« Les gens du FASTT et du FAFTT sont à 100 % responsables de ce que je fais aujourd'hui. J'ai vraiment apprécié leurs interventions. Ce sont des gens compétents qui nous considèrent comme des personnes. Ils ont un côté humain. Quand on est intérimaire, on est interchangeable. Au FASTT ou au FAFTT, il y a une écoute et de vraies actions. Ce n'est pas du 'bla bla'. L'aide est vraiment là. Je ne me suis pas senti abandonné. J'ai été cadré et suivi et j'en avais vraiment besoin à ce moment-là », intérimaire, bénéficiaire du FASTT et du FAF TT.

« Le salarié intérimaire se retrouvant privé de contrat de travail, son employeur, c'est-à-dire l'agence, n'a plus aucune obligation de le reclasser ou de lui proposer un aménagement de poste. Le dispositif du FASTT vise à réparer cette injustice », médecin du travail

Les bilans de compétences et les formations entreprises permettent de soutenir très concrètement les démarches de reconversion. Si cette offre de reconversion par la mobilisation, le bilan de compétences et la formation apparaît comme un outil répondant aux besoins des intérimaires ne pouvant pas reprendre leur ancien poste, les entretiens menés montrent également certains points de vigilance à avoir (cf. chapitre 4.3). En effet, la reconversion

professionnelle est un processus difficile pour les personnes d'ores et déjà fragilisées par l'expérience qu'ils ont vécue de leur accident du travail. Le moindre « grain de sable » (formation trop éloignée, manque de financement, mauvaises relations au sein de la formation, entreprise de stage introuvable,...) peut remettre en question le processus et faire « décrocher » l'intérimaire de sa reconversion.

➤ Des parcours « indéterminés » et parfois « longs »

Entre ces deux profils évoqués (retour rapide vers l'intérim / projet de reconversion d'une certaine ampleur), il existe des **situations pour lesquelles les solutions sont plus délicates à trouver car les situations sont évolutives et « en construction »** (cf. individus des classes 5 et 6 qui se trouvent dans des situations de difficultés durables pour des raisons de santé ou en raison de difficultés pour retrouver un emploi ou pour se projeter dans un projet professionnel).

Les trajectoires sont alors faites de différentes étapes faites d'avancées (une formation, un nouveau statut de travailleur handicapé, une mission, ...) et de reculs (chômage, rechute, difficultés financières,...) et/ou de repositionnement.

Ces parcours peuvent nécessiter des services ou dispositifs (une formation courte non éligible au CIF par exemple) à un moment donné et ne pas relever de l'offre proposée par la branche de l'intérim. La gageure est alors **la bonne articulation entre les différentes périodes et différents statuts de l'intérimaire et des ressources inhérentes qu'il peut mobiliser**.

C'est aux étapes charnières que la solidité du projet peut être remise en question. C'est à ce moment que le soutien et le suivi doivent se montrer le plus intense.

4.3. Des modalités à optimiser pour renforcer l'efficacité des interventions

4.3.1. Des actions de formation pas toujours adaptées aux besoins

Si, parmi les intérimaires rencontrés, plusieurs témoignent de l'utilité des dispositifs de formation (BC/CIF) dont ils ont pu bénéficier pour soutenir leur projet de reconversion, d'autres estiment que ceux-ci n'étaient pas complètement adaptés à leurs besoins.

Les **bilans de compétences ne sont notamment pas nécessairement réalisés par des prestataires détenant une bonne connaissance des problématiques spécifiques** rencontrées par un public en situation de handicap ou connaissant des restrictions médicales. Les orientations issues de ces bilans prennent alors parfois imparfaitement en compte la situation médicale de la personne. Le médecin du travail n'est notamment pas impliqué / sollicité dans ces bilans. Or, une mauvaise orientation va se traduire par un projet de formation lui-aussi inadapté et risquant de mettre la personne en échec. Aussi, ces prestations n'intègrent pas un travail souvent nécessaire de « deuil » vis-à-vis de l'ancien métier.

Par ailleurs, certains projets nécessiteraient la réalisation de formations « courtes » qui ne peuvent être prises en charge par le FAF TT lorsqu'elles sont en-deçà de 70h. Ces projets pourraient parfois être financés avec le concours de l'ETT (plan de formation, Fonds pour l'Emploi du travail temporaire-FPE TT, Fonds de Sécurisation des Parcours Intérimaires), ce qui se pratique d'ailleurs dans certains cas. Néanmoins, cette solution est peu activée en raison du lien globalement peu développé entre les assistantes sociales de la mission MPP et les entreprises.

4.3.2. Un maillon à impliquer davantage : l'entreprise de travail temporaire ou l'agence d'intérim

Comme présenté dans le chapitre 2 de ce rapport, l'implication des ETT dans le soutien et l'accompagnement de l'intérimaire suite à un AT/MP s'avère très variable. Pour leur part, les intérimaires jugent souvent que celui-ci est trop limité et se montrent en attente d'un soutien de leur agence, principal interlocuteur avec lequel ils ont établi un lien.

En effet, lorsque l'entreprise de travail temporaire et l'intérimaire maintiennent un lien de confiance durant la durée de l'arrêt de travail, les trajectoires sont facilitées. Les entreprises jouent également parfois un réel rôle d'appui pour faciliter les démarches de l'intérimaire, y compris dans un projet de reconversion.

« L'objectif principal est que l'intérimaire revienne en mission, dans un contexte où il est difficile d'avoir des candidats sérieux... mais on a aussi accompagné des intérimaires dans un projet de reconversion. Par exemple, Xavier, un intérimaire qui a eu un accident sur un chantier... et bien après ça le médecin du travail lui a mis un avis d'inaptitude. On a demandé au médecin de reconsidérer sa décision pour lui permettre de travailler sur d'autres postes. Après, on l'a aidé à engager une formation pour devenir conducteur car on a des gros clients dans ce secteur. On a pris en charge la formation sur le plan de formation de l'entreprise... A vrai dire on ne s'est pas demandé si on pouvait faire financer ça dans un autre cadre. Dans d'autres cas, c'est plutôt l'accompagnement par le siège qui permet un reclassement dans d'autres agences », agence d'un grand réseau.

Lorsque cet appui par les ETT ne se fait pas spontanément et que l'intérimaire bénéficie d'un accompagnement par le FASTT, l'entreprise qui n'a pas d'obligation légale en la matière semble peu impliquée. Si les assistantes sociales de la mission maintien dans le projet professionnel sollicitent l'entreprise pour obtenir les documents nécessaires à la réalisation du projet, il ne semble pas pour autant que celles-ci recherchent à impliquer les employeurs, comme une piste possible de retour à l'emploi. Si ce lien ne peut pas constituer une solution systématique, la relation entre l'ETT et l'intérimaire étant parfois mise à mal ou celui-ci souhaitant engager un projet en dehors de l'intérim, cette piste semble trop souvent négligée lors de l'accompagnement dans le projet.

« On devrait mieux fonctionner avec les agences, il manque un rouage », professionnelle de RESSIF

Aussi, certaines entreprises mettent en place une politique en matière d'emploi des travailleurs handicapés, qui peut constituer une opportunité pour des intérimaires bénéficiant d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé - RQTH (pour rappel, 26% des répondants à l'enquête sur les trajectoires ont déclaré avoir une RQTH). Là également, les liens avec ces politiques d'entreprise semblent assez peu investis.

L'implication de certaines enseignes dans une politique en faveur des travailleurs handicapés : exemple d'intervention

- Au sein d'une des enseignes rencontrées, la mission handicap de l'entreprise est mobilisée pour les intérimaires qui ont une IPP > 8%.
- L'intervention mise en place comprend alors un accompagnement, de la formation ainsi que de l'intermédiation vers des entreprises qui pourraient accueillir la personne.
- La mission handicap va intervenir après consolidation de la situation et travailler en partenariat avec l'AGEFIPH et le FAF TT afin de co-financer des formations.

4.3.3. Des partenariats hétérogènes selon les territoires et reposant sur des relations interpersonnelles

Si les professionnels de la branche recherchent à nouer des partenariats localement avec les acteurs du droit commun, ceux-ci restent très variables selon les territoires. Ils semblent en tendance **moins développés dans les territoires ruraux** où le nombre d'intérimaires concernés par des AT/MP est nécessairement plus limité. Les occasions d'échanges sont ainsi alors moins nombreuses et l'accès aux services moins aisé pour les publics concernés.

Aussi, si les professionnels de l'accompagnement (de la branche et du droit commun) constatent que les collaborations sont globalement en progression ces dernières années, elles **restent dépendantes d'initiatives pour partie individuelles** et impactées par les différences dans les modalités d'accès aux dispositifs de droit commun (cf. chapitre 4.1.2).

Les relations entre les assistantes sociales de la mission MPP du FASTT et les assistantes sociales des Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) peuvent par exemple être assez étroites sur certains territoires ou beaucoup plus diluées dans d'autres. Les liens entre les assistantes sociales MPP et les Conseillers en Evolution Professionnelle (CEP) du FAF TT sont quant à eux réguliers mais plus ou moins approfondis (passage de relais dans certains cas ; accompagnement conjoint des personnes dans d'autres).

Les politiques des services de santé au travail sont également très disparates d'une structure à l'autre. Certains médecins du travail ont par exemple pris l'initiative ces dernières années de faciliter l'accès aux visites de pré-reprise ou de reprise (quitte à réaliser ces visites à titre gracieux sur demande de l'intérimaire) au regard de l'enjeu de ce sujet dans les parcours des intérimaires. Cette pratique est cependant loin d'être généralisée.

« Il faut batailler avec la médecine du travail pour obtenir les certificats nécessaires pour entrer dans les dispositifs de reconversion », professionnel de l'accompagnement

« Cela fait 25 ans que je travaille pour l'intérim. Face aux difficultés des intérimaires en accident du travail, on a pris la décision de mettre en place un « accueil intérimaire en pré-reprise » qui peut être activé à la demande de l'intérimaire. Cette visite n'est pas facturée et on accompagne également la personne dans sa demande de RQTH si besoin. Par contre, je sais que nos collègues des autres services de santé au travail ne font pas cela » médecin du travail

Ces différentes pratiques et réalités restent ainsi liées pour partie à des volontés individuelles ou des décisions locales, générant ainsi une inégalité de traitement des intérimaires en situation d'AT/MP selon les territoires.

Réponses aux questions évaluatives 3, 4 et 5

Q3 : Les dispositifs répondent-ils aux besoins et aux différentes situations rencontrées par les intérimaires ?

- *Les dispositifs progressivement déployés par la branche permettent aujourd'hui d'apporter des réponses à la diversité des besoins des intérimaires en situation d'AT/MP. Le développement de cette offre a été rendu d'autant plus nécessaire que les dispositifs de droit commun prennent mal en compte les spécificités du statut d'intérimaire. Cependant, il convient d'accompagner le déploiement de ces dispositifs propres à la branche par un renforcement des actions de sensibilisation et de mobilisation des acteurs du droit commun afin que ceux-ci prennent mieux en compte les spécificités de l'intérim.*

Q4 : Les interventions sont-elles cohérentes entre elles et avec l'externe ? Quelles sont les modalités de collaboration entre acteurs ?

- *Les différents dispositifs mis en œuvre par la branche permettent de proposer une offre de services cohérente. La réalisation des diagnostics (appels entrants et sortants) permet d'orienter les publics vers les réponses adaptées à leur situation. Aussi, les assistantes sociales du FASTT mobilisent les dispositifs de la branche mais également ceux du droit commun.*
- *Pour cela, différents partenariats ont été noués sur les territoires. Les partenariats entre les assistantes sociales du FASTT et les Conseillers en Evolution Professionnelle du FAF TT se sont notamment renforcés ces dernières années et favorise la fluidité des parcours de reconversion. En revanche, les partenariats avec les acteurs du droit commun (assistantes sociales des CARSAT, médecine du travail, Cap emploi, Pôle emploi, service social d'AG2R, etc.) sont très variables d'un territoire à l'autre et dépendent des orientations prises localement et de relations individuelles.*

Q5 : En quoi les modalités de mise en œuvre des aides permettent-elles un accompagnement efficace des intérimaires ?

- *Globalement, les modalités de mise en œuvre des aides permettent un accompagnement efficace des intérimaires. L'agilité des dispositifs, l'individualisation des réponses, l'écoute et la bienveillance des professionnels de la branche favorise l'avancée des projets. Les appels sortants constituent également une modalité adaptée et qui favorise une meilleure identification de l'offre de services et un accès aux dispositifs.*
 - *En revanche, certaines modalités semblent à retravailler, notamment : une meilleure prise en compte de la situation médicale des personnes dans les dispositifs de formation, une implication plus fréquente des ETT et des agences dans l'accompagnement au projet professionnel de l'intérimaire, des partenariats avec les acteurs du droit commun à discuter au niveau national.*
-

5. LES EFFETS DES DISPOSITIFS SUR LES TRAJECTOIRES DES INTERIMAIRES

5.1. Des effets difficiles à mesurer dans le temps tant les besoins sont divers et chaque situation spécifique

5.1.1. Des trajectoires et des situations souvent instables, fragilisées par l'AT

Tirer des conclusions générales et unanimes quant aux impacts des dispositifs de la branche sur les trajectoires des intérimaires s'avère particulièrement délicat tant les situations des personnes sont diverses et la forme de l'accompagnement variable en fonction de ces situations.

Les parcours des intérimaires retracés ont souvent montré des trajectoires fortement contraintes du fait, entre autre, d'un niveau de formation initiale et de qualification peu élevé, de l'âge, d'un manque d'expérience, d'un niveau de rémunération faible,... Si pour certains, le travail en intérim a constitué et constitue encore une forme de liberté ou d'indépendance, un niveau de salaire plus élevé ou une certaine valorisation, d'autres entreprennent cette forme de travail « *faute de mieux* » dans un marché de l'emploi contraint. Pour certains intérimaires qui se trouvent déjà dans une situation instable (missions ponctuelles, bas salaire...), l'accident du travail puis l'arrêt professionnel qui s'ensuit viennent renforcer bien souvent une certaine précarité économique préexistante. Une fragilité « générale » (psychologique, physique, financière,...) peut alors s'ensuivre.

Les trajectoires retracées ont montré qu'une **multiplicité de facteurs personnels (confiance en soi, appétences pour un domaine, expériences antérieures,...)**, articulée aux ressources de l'environnement de l'intérimaire (réseaux sociaux, famille, marché de l'emploi, ressources institutionnelles,...) intervenait de façon positive ou négative dans la constitution des parcours individuels suite à l'accident.

5.1.2. Un effet levier des dispositifs permis par l'individualisation des réponses

Les dispositifs proposés par la branche **agissent ainsi comme des ressources supplémentaires mis à disposition de l'intérimaire** pour engager un parcours de sortie d'accident le plus adapté à sa situation et à son avenir. Pour certains, les ressources personnelles étant limitées (ou pas accessibles, méconnues), les dispositifs de branche constituent les rares leviers sur lesquels ils peuvent compter.

Les effets des dispositifs de reconversion professionnelle sont ceux pour lesquels les impacts sont les plus visibles, puisque certaines trajectoires d'intérimaires s'en voient complètement transformées (changement de métier). Si leurs effets s'avèrent alors tout à fait avérés, il est difficile de déterminer catégoriquement la part des dispositifs de la branche d'autres facteurs plus individuels. Dans tous les cas, l'enquête quantitative montre que les individus étant aujourd'hui en formation ou en études ont été significativement plus souvent en contact avec le FAFTT que les autres intérimaires interrogés. Ainsi, **la mise en contact avec la mission MPP et le FAF TT est une chance supplémentaire pour les intérimaires ayant connu un AT de réaliser une**

formation et ainsi, probablement, de se qualifier ou de changer d'emploi. Comme le montrent les exemples de trajectoires individuelles retracées ci-dessous (cf. chapitre 5.2), la simple offre de formation n'est pas en soi suffisante, celle-ci doit être agencée aux capacités de l'individu, à ses possibilités, son état d'esprit et au contexte économique de son territoire. Ceci requiert alors **une forte individualisation de l'accompagnement et un suivi régulier permettant de lever les freins qui vont se présenter dans le parcours.**

Ainsi, sur les 555 personnes qui ont vu leur accompagnement MPP se terminer en 2016, 40% ont accédé à un emploi ou à une formation (contre 31% en 2015) et 15% étaient en situation de chômage (contre 33% en 2015). Une partie de ces dernières, ont été prises en charge par un conseiller Cap emploi à l'issue du dispositif MPP. Par ailleurs, 39% des fins de parcours concernent des interruptions de suivi pour une diversité de raisons (manque d'adhésion, fragilité...).

Concernant les contacts avec le FASTT et la situation d'emploi aujourd'hui, les corrélations statistiques sont plus difficiles à interpréter car l'offre de services est plus étendue et diversifiée que celle du FAFTT (plus directement liée à l'emploi-formation). Elle agit à différents niveaux (situation sociale, financière, emploi, soutien moral,...) et apparaît « moins visible » immédiatement sur les trajectoires retracées. Pour autant, les propos recueillis parmi les bénéficiaires et non bénéficiaires de dispositifs montrent l'immensité des besoins de suivi, d'accompagnement, de reconnaissance et d'explication du système dans lequel l'intérimaire accidenté est inséré. **Ces derniers sont d'autant plus grands que les travailleurs intérimaires sont relativement isolés** (par rapport à un salarié dans une entreprise) et qu'ils se sentent en majorité peu soutenus par leur ETT.

5.1.3. Le soutien de l'ETT: un facteur favorable au retour à l'emploi ou à la reconversion

S'il est difficile de mesurer précisément l'impact de chacun des dispositifs sur les trajectoires des intérimaires, la corrélation entre le soutien de l'ETT et la situation professionnelle des intérimaires peut quant à elle être plus précisément identifiée grâce à l'enquête des trajectoires.

En effet, on constate que **lorsque cet accompagnement existe il a un impact significatif sur les trajectoires professionnelles.** Les individus qui déclarent avoir été accompagnés par leur ETT sont en effet plus souvent en emploi (34% en intérim contre 28% en moyenne / 21% en CDI contre 17% en moyenne) que les autres. Par ailleurs, on observe des délais de retour à l'emploi raccourcis pour les personnes accompagnées (36% de retour à l'emploi en moins de 3 mois contre 27% en moyenne).

5.2. Illustrations des effets des dispositifs sur les trajectoires professionnelles

Les dispositifs mis en place par la branche peuvent produire de réelles réussites comme échouer. C'est la qualité de l'offre et l'adaptation du dispositif aux problématiques de l'individu qui semblent impacter principalement les trajectoires. Pour illustrer la nécessité de la bonne adaptation des dispositifs à la situation des personnes et donc leur nécessaire « individualisation », quatre trajectoires d'intérimaires ayant bénéficié des services des acteurs de la branche et qui ont eu des résultats différents sont ci-après exposées.

**Illustration des impacts positifs sur la trajectoire
M, homme, 46 ans, vie maritale, 1 enfant, agent
de sécurité en CDI**

- Pendant une dizaine d'années, M. a été « à son compte » comme commerçant (marchés) ou restaurateur (snack et bar restaurant). C'est un autodidacte. Les résultats financiers de ses commerces n'étant pas suffisamment intéressants il cesse son activité. Tout en postulant à des postes de responsabilité dans la restauration, M. s'inscrit en intérim et réalise « *des boulots pas gratifiants mais alimentaires* » en attendant mieux. Il est préparateur de commande en mission longue renouvelée de semaine en semaine quand arrive son AT : un faux mouvement lui cause une douleur fulgurante dans le dos. Il est amené aux urgences et le médecin signe un arrêt de 2 mois. Il est reconnu RQTH et a une interdiction de porter des charges lourdes. La question de sa reconversion se pose alors.
- M. se dit « curieux ». Il a connu le FASTT, le FAF TT et AG2R en « *se renseignant lui-même* ». Il a d'abord eu connaissance de ces acteurs à travers des dépliants qu'il a pris dans une des ETT où il était inscrit. Il n'a jamais eu de contact avec eux avant l'accident du travail. Il reconnaît que sa rencontre avec les personnes du FASTT ou du FAF TT a été déterminante dans sa trajectoire actuelle.
- Il entame un bilan de compétences suivi d'une formation certifiante dans la sécurité (CQP agent de prévention sécurité). Durant son CIF, il est rémunéré par son ancienne ETT : « *L'agence ne voulait pas le faire car elle ne propose pas de poste dans la sécurité mais c'est la loi qui lui a imposé. Nous en tant qu'intérimaire, on ne connaît pas du tout ça. Le FASTT et le FAF TT savent tout ça et nous informent.* » La formation était à 50 km de son domicile, le FAF TT a payé des indemnités pour frais de route. L'AS du FASTT va également jouer un rôle important dans le recouvrement de sommes dues par l'ETT. L'AS ira même jusqu'à joindre la direction nationale pour régulariser la situation de M.
- Il fait aussi une petite mission (15 jours) dans un commerce qui souhaitait l'embaucher (CDI) mais il préfère faire sa formation lui permettant une reconversion. Sa mission de 15 jours le confirme dans ce choix.
- Suite à sa formation M est très vite embauché par une société de Sécurité. C'est un secteur qui embauche. Il est actuellement Agent de sécurité incendie en CDI. Il souhaite monter sa propre entreprise. Pour cela il sait qu'il doit avoir une expérience d'au moins 3 ans. Il espère pouvoir suivre une formation spécialisée dans les explosifs au sein de sa nouvelle entreprise.

**Illustration d'un soutien clé : l'AS du FASTT
G, homme de 28 ans, reprise d'un poste adapté en
intérim**

- G. a 28 ans. Il est marié et père de 3 enfants. Il a un accident du travail alors qu'il est manutentionnaire pour une ETT pour qui il travaille pour la première fois. Une succession d'événements malheureux vont joncher sa trajectoire durant les 3 années suivantes. Tout d'abord l'AT est contesté ce qui provoquera des complications administratives et des difficultés financières. Au niveau médical, les services des Urgences ne décèlent pas immédiatement la double hernie discale qui ne sera constatée que quelques jours plus tard. G. va connaître ainsi plusieurs opérations chirurgicales qui vont donner lieu à d'autres complications de santé ainsi qu'à une dépression : « *Ça a été un enfer ! C'est une période noire de ma vie !* » dit-il se remémorant cette période.
- Une AS d'une FASTT prend contact avec lui assez rapidement et le soutient dans ses différentes démarches : « *au début par téléphone et puis aussi par mail. Je l'ai vue aussi une ou deux fois.* »
- Au bout de 3 ans, il reprend un poste « adapté » (« *c'est développé avec le CHSCT* ») en intérim dans une autre agence avec qui il travaillait auparavant.
- « *Les services du FASTT ont été déterminants pour moi. Les intérimaires ne connaissent pas ce service. C'est dommage parce qu'on a beaucoup d'avantages* ».

Illustration d'une orientation insuffisamment adaptée
D, femme de 49 ans, en maladie

- Titulaire d'un BEP, D a toujours travaillé dans l'industrie (métallurgie, conditionnement,...) que ce soit sur des périodes longues (CDI) ou courtes, en intérim ou non. Elle aime l'intérim parce que *« on trouve tout de suite du travail et on voit si le travail nous plaît. »*. Installée en Auvergne durant de nombreuses années, elle est revenue sur Lyon mais a eu des difficultés à trouver un emploi immédiatement. Elle a été obligée d'accepter une mission d'intérim comme opérateur conditionnement dans une petite entreprise (100 personnes) où les conditions de travail et de sécurité n'étaient pas optimales. Son accident survient au bout de 7 mois d'intérim. Elle fait une chute en décembre 2014 mais, contrairement à ce que souhaite le médecin qui l'ausculte, ne s'arrête pas de travailler *« de peur d'avoir une diminution de salaire. »* Quatre mois plus tard, elle est toutefois contrainte de prendre un congé maladie suite à son accident de travail. Le médecin proscrit alors les charges lourdes.
- Connaissant des difficultés financières pour payer ses factures, D. rencontre une AS du CCAS qui l'oriente sur le service social du FASTT. Son avenir professionnel est discuté avec une AS puis une conseillère du FAF TT. On lui conseille de suivre une formation lui permettant de se reconvertir vers un métier correspondant mieux à ses possibilités notamment concernant la charge de poids. Après quelques hésitations (*« Je me disais que je n'étais pas faite pour la formation et que je n'étais plus très jeune »*), les arguments du médecin sont validés. D entreprend un BC suivi d'un CIF.
- Le bilan n'aura pas le résultat escompté (*« La personne qui faisait le bilan s'en foutait. Elle faisait ses heures. »*). D souhaite faire une formation de secrétaire médicale mais son dossier n'est pas accepté faute de débouchés professionnels. D fait alors une demande de formation pour une formation de *« conducteur de ligne »*. Le dossier est accepté et on l'oriente vers l'AFPA.
- La formation de l'AFPA se révèle être *« une catastrophe »* à plusieurs égards :
 - - D est la seule femme au sein d'un groupe de jeunes garçons. Elle va être l'objet de harcèlements qui l'empêcheront d'aller jusqu'au bout du stage. Elle est, par ailleurs, en arrêt maladie suite à ces événements et consulte régulièrement un psychiatre.
 - - Sa formation mène à un métier où le port de charge est souvent nécessaire.
 - Aujourd'hui D. est dans une situation de grande fragilité. Elle a entrepris une formation *« inutile »* dans le sens où celle-ci ne remplit pas l'objectif de reconversion escomptée (pas de port de charge).

Illustration d'une reconversion avortée
Mr B, homme, 33 ans, marié, 2 enfants, chauffeur

- A la fin de sa scolarité, B. a travaillé dans une entreprise de livraison de meubles pendant 4 ou 5 ans. Il l'a quittée pour une autre dans l'espoir d'un poste mieux rémunéré. Mais il quitte l'entreprise au bout de 6 mois et s'inscrit dans 2 agences intérim. *« Je n'avais pas le choix. Il fallait que je travaille »* explique-t-il. Une ETT lui fournit très régulièrement des missions de chauffeur livreur PL. Il porte très régulièrement des charges lourdes. Ces différentes missions lui provoquent des douleurs plus ou moins intenses dans le dos.
- En octobre 2013, il éprouve une douleur vive en tirant un porte palette : *« Pour moi, c'était normal ces douleurs constantes mais là, je ne pouvais même plus m'asseoir. J'ai ramené le camion. Je l'ai signalé à l'entreprise. Ils m'ont déclaré AT et je suis allé voir le médecin. J'ai fait tout un tas de radio, scanners,... J'ai un problème de disques lombaires usés. J'ai dû suivre une rééducation avec le kiné, en piscine,... »*.
- Reconnu TH, il envisage une reconversion professionnelle et prend contact avec le FAST TT qui l'oriente vers un bilan de compétences puis une formation à l'AFPA. Faute de trouver une entreprise qui l'accueillera pour un stage découverte, il abandonne l'idée d'une reconversion. Dans le même temps, une ETT lui propose une mission intérim lui permettant de ne pas mobiliser son dos.
- Il s'estime *« chanceux »* d'avoir pu reprendre une activité qui ne lui impose pas de porter des charges.

Réponse à la question évaluative 6

Q6 : Quels sont les effets des dispositifs sur les trajectoires ?

- *Les effets des dispositifs sur les trajectoires s'avèrent tout aussi divers que les besoins à couvrir sont variés. Une multiplicité de facteurs personnels peut également venir faciliter ou freiner l'évolution des parcours.*
 - *En tendance, l'individualisation des réponses permet d'apporter un réel soutien aux intérimaires, considéré comme « déterminant » par certains. Le soutien des ETT constitue également un facteur favorable au retour à l'emploi.*
 - *Cependant, il s'agit souvent de trajectoires « fragiles », dans lesquelles le moindre grain de sable (ex : difficulté à trouver une entreprise de stage) ou une réponse inadaptée (ex : orientation vers un métier peu compatible avec la situation de la personne) vont remettre en question l'ensemble d'un projet.*
-

6. REFLEXIONS A ENGAGER AFIN D'AMELIORER L'ACCOMPAGNEMENT DES INTERIMAIRES

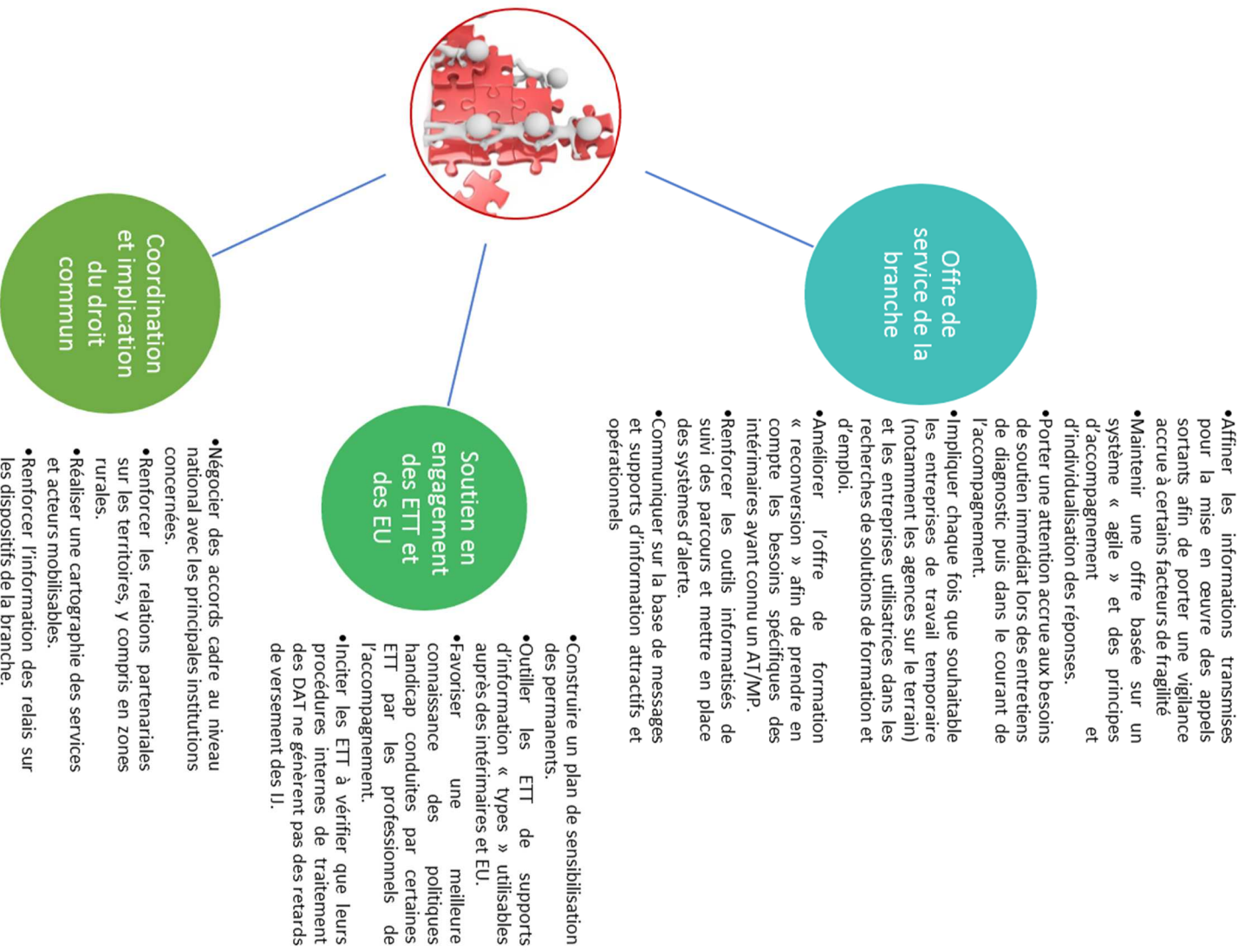
En préalable, il convient de préciser que les différents chantiers de réflexion portant sur l'accompagnement des intérimaires doivent être conduits en parallèle des efforts réalisés en matière de prévention des risques professionnels. Ces derniers méritent d'être poursuivis, et ceci en lien avec les entreprises utilisatrices.

En effet, les enjeux de prévention et d'accompagnement des personnes sont complémentaires.

Les analyses précédemment conduites permettent d'identifier trois grands leviers d'amélioration qui concernent :

1. **L'offre de services développée par les organismes de branche ;**
2. **Les actions à conduire en direction et avec les entreprises de travail temporaire ;**
3. **Les actions à conduire en direction et avec les partenaires du droit commun.**

Le schéma page suivante présente les différentes pistes de réflexion à engager.



6.1. Les réflexions à engager afin d'améliorer l'offre de services de la branche

La présente évaluation a permis de mettre en évidence la pertinence et l'efficacité globale des dispositifs mis en œuvre par la branche. Néanmoins certaines pistes d'amélioration méritent d'être approfondies, notamment concernant l'identification des situations de fragilité, le lien avec les ETT dans le courant des accompagnements, les modalités d'informations et de communication, l'adaptation des dispositifs de formation aux besoins.

Sept chantiers de réflexion peuvent ici être suggérés :

1. Affiner les informations transmises par AG2R et les ETT au FASTT pour la mise en œuvre des appels sortants afin de porter une vigilance accrue à certains facteurs de fragilité.

L'évaluation et l'étude des trajectoires a en effet montré que certains intérimaires se trouvent dans des situations de fragilité accrue qu'il est délicat d'identifier automatiquement. Néanmoins, **certains indices méritent d'être davantage pris en compte** et systématiquement identifiés lors des appels sortants, notamment :

- *L'âge de la personne (après 45 ans, les accidents sont plus nombreux, l'usure professionnelle plus fréquente et se projeter dans un nouveau projet ne va pas toujours de soi) ;*
- *L'isolement de la personne (ex : familles monoparentales).*
- *La nature des lésions (les lombalgies méritent une attention accrue car celles-ci renforcent le risque de désinsertion professionnelle) ;*
- *L'absence de RIB ou le fait d'être hébergé chez un tiers qui traduit souvent des difficultés financières, question sur laquelle AG2R a déjà engagé un travail.*

Ces différents facteurs ne sont vraisemblablement pas les seuls et méritent qu'une réflexion plus approfondie soit conduite avec les professionnels de l'accompagnement (AG2R, assistantes sociales du FASTT, médecins du travail, assistantes sociales CARSAT...) afin de définir les informations clés à prendre en compte.

Aussi, les **seuils de signalement méritent d'être réinterrogés** au regard des enseignements de l'enquête sur les trajectoires (mise en évidence de besoins au sein d'une population plus large). Cette réflexion implique de questionner les moyens qui peuvent être engagés pour développer le service des appels sortants mais également les autres prestations existantes (les appels sortants de diagnostic engendrant un flux plus important d'orientations vers les autres dispositifs).

Quoiqu'il en soit le principe d'une **intervention rapide est à maintenir tout en étant accompagné d'un dispositif de veille** (appel dans les semaines qui suivent le premier appel si la personne n'a pas évoqué de besoins lors du premier contact) afin de vérifier que la situation n'a pas évolué défavorablement. La mise en place d'un système d'envoi de mails ou de sms informant sur l'offre de services à différents moments de l'arrêt (en lien avec les étapes identifiées dans la recommandation n°2) constitue également une piste à explorer.

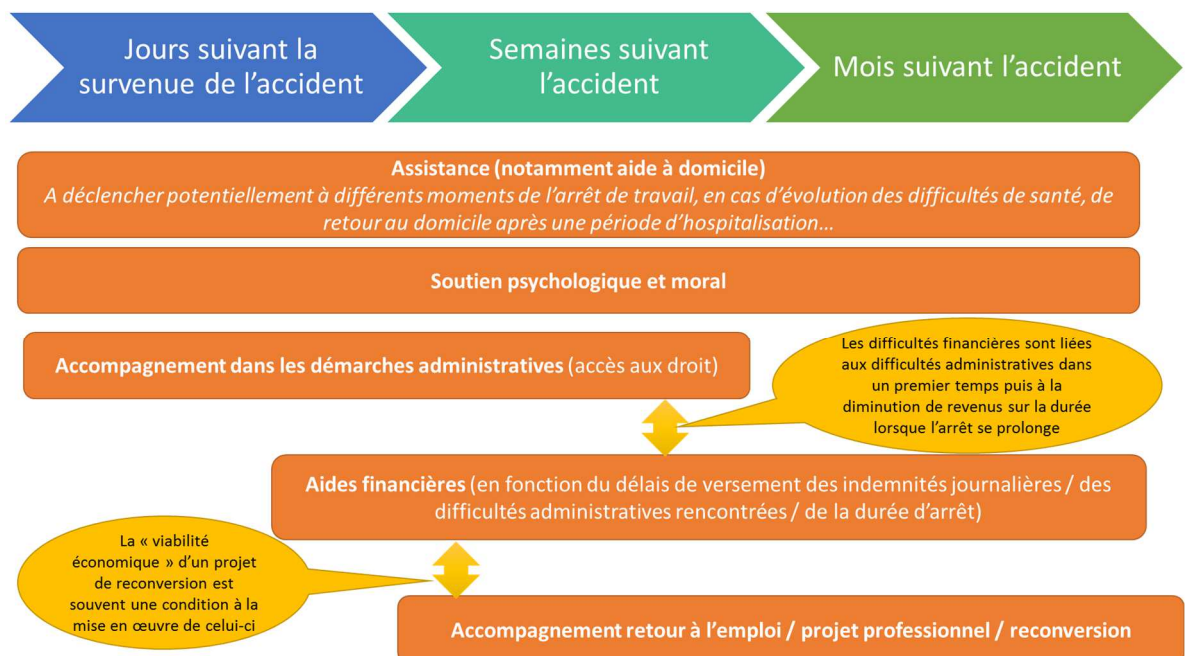
Enfin, l'enrichissement des fichiers de contacts transmis par AG2R mérite d'être poursuivi et étendu aux ETT de taille plus modeste afin de ne pas exclure du dispositif les intérimaires de ces entreprises.

2. Maintenir une offre basée sur un système « agile » et des principes d'accompagnement et d'individualisation des réponses.

La force de l'offre mise en place par les organismes de la branche réside dans l'individualisation des réponses apportées aux intérimaires, grâce aux aides existantes au sein de la branche ou à la sollicitation des dispositifs et acteurs du droit commun.

Cette approche mérite d'être maintenue, tout en veillant régulièrement à vérifier son bon fonctionnement (bilans annuels, réunions d'échanges entre acteurs...).

La frise ci-dessous permet d'identifier de manière schématique les **différentes périodes auxquelles des besoins de soutien, dans différents domaines, peuvent s'exprimer. Elle peut constituer une base de travail pour réinterroger les process d'accompagnement et de signalement actuels.**



3. Porter une attention accrue aux besoins de soutien immédiat lors des entretiens de diagnostic puis dans le courant de l'accompagnement.

L'offre d'AT assistance apparait assez peu mobilisée au regard des besoins exprimés par les intérimaires, notamment en matière d'intervenants à domicile. Une réflexion mérite d'être conduite sur les raisons de ce recours limité à cette offre de services.

Aussi, au vu de l'ampleur des difficultés administratives rencontrées par les intérimaires et des délais de versement des IJ, le rôle de médiation des assistants sociaux (auprès de l'ETT et de la sécurité sociale) peut être à renforcer.

4. Impliquer chaque fois que souhaitable les entreprises de travail temporaire (notamment les agences sur le terrain) et les entreprises utilisatrices dans les recherches de solutions de formation et d'emploi.

L'évaluation a permis de mettre en évidence que **l'ETT/l'agence** est souvent le maillon manquant dans l'accompagnement de l'intérimaire vers le retour à l'emploi ou dans son projet de reconversion (notamment lorsque le retour à l'emploi prend du temps). Ce lien mérite ainsi d'être renforcé.

Par ailleurs, les **entreprises utilisatrices** peuvent parfois constituer une option à explorer dans l'accès à un emploi en CDD ou CDI, comme le démontre certains témoignages recueillis dans le cadre de l'évaluation.

5. Améliorer l'offre de formation « reconversion » afin de prendre en compte les besoins spécifiques des intérimaires ayant connu un AT/MP.

Les BC et CIF reconversion peuvent jouer un rôle déterminant dans les parcours des intérimaires. Néanmoins, les prestations proposées (notamment les BC) ne sont pas spécifiquement adaptées aux besoins des intérimaires reconnus travailleurs handicapés ou présentant des restrictions médicales. Le **recours à des prestataires plus spécialisés et la mise en place de contenus spécifiques** (ex : deuil de l'ancien métier) serait de nature à renforcer la qualité de l'offre mise en place. Aussi, l'accès des intérimaires en situation d'AT/MP à des **actions de formation courtes** (ex : CACES) est une piste à explorer, celles-ci n'étant aujourd'hui pas éligibles à une prise en charge par le FAF TT. A noter qu'AG2R a par exemple acheté des places en formation CACES en région Rhône-Alpes.

6. Renforcer les outils informatisés de suivi des parcours et mettre en place des systèmes d'alerte.

Si des outils sont mis en place par RESSIF pour suivre les situations des personnes, ceux-ci ne permettent pas de mettre en commun les informations avec celles détenues par d'autres acteurs de la branche (AG2R et FAF TT notamment). La **mise en place d'outils communs** permettrait de fluidifier et faciliter l'accompagnement et de rester en vigilance lorsque certains changements de situations surviennent. La mise en place de la Déclaration Sociale Nominative (DSN) pourrait, à terme, venir également faciliter l'identification des situations délicates.

7. Communiquer sur la base de messages et supports d'information attractifs et opérationnels

Des efforts d'information et de communication sont réalisés par les organismes de la branche à destination des ETT et des intérimaires. Plus qu'une multiplication de ces efforts, il convient de travailler sur la **forme des messages et supports d'information** afin de rendre ceux-ci plus « attractifs » (messages valorisant et positifs) et opérationnels (ex : guide du « qui fait quoi »). Les préventeurs d'AG2R ont engagé une réflexion sur le sujet de la communication sur le rôle des différents acteurs et constitue donc une base de travail.

Le **rôle des Conseillers en Evolution Professionnelle** mérite également d'être mis en avant, ceux-ci constituant des acteurs importants dans l'accompagnement des parcours professionnels.

6.2. Les réflexions à engager afin de soutenir l'engagement des ETT et des EU dans l'accompagnement des intérimaires

L'évaluation a mis en lumière la diversité des pratiques des ETT en matière d'accompagnement des intérimaires en situation d'AT/MP mais également un besoin de soutien afin de leur permettre de mieux appréhender les situations des intérimaires, l'importance des démarches à accomplir, les dispositifs mobilisables.

Pour répondre à cet enjeu, plusieurs pistes d'actions peuvent être identifiées :

8. Construire un plan de sensibilisation des permanents.

Ce plan de sensibilisation-formation pourrait comprendre **plusieurs modules** complémentaires :

- *Informations sur les besoins et difficultés rencontrés par les intérimaires en arrêt long suite à un AT/MP (enjeux financiers, administratifs, médicaux, professionnels...).*
- *Informations ciblées sur certaines pathologies mal connues / comprises (ex : lombalgie) ;*
- *Démarches administratives à suivre lors de la survenue de l'accident ;*
- *Présentation du rôle pouvant être joué par l'agence dans l'accompagnement du salarié, notamment à l'aide de diffusions de bonnes pratiques.*
- *Informations sur les dispositifs et acteurs existants.*

9. Outiller les ETT de supports d'information « types » utilisables auprès des intérimaires et EU.

Les ETT mènent différentes actions d'informations auprès des EU et intérimaires sur les questions de prévention (ex : petits déjeuners d'information, semaine de la sécurité...). Ces événements peuvent être l'occasion de parler des dispositifs existants à l'aide de supports « types » qui seraient mis à leur disposition.

La mise à disposition d'une « **procédure type** » (administrative mais également d'information et d'accompagnement) pourrait également être proposée pour les ETT qui n'ont pas mis en place de process interne particulier (ex : « Guide des étapes clés à suivre en cas d'AT/MP »). Enfin, des **conseils** pourraient également être apportés par les organismes de la branche aux permanents **dans les premiers jours après la survenue de l'accident.**

10. Favoriser une meilleure connaissance des politiques handicap conduites par certaines ETT par les professionnels de l'accompagnement.

Certaines ETT, qu'il s'agisse d'enseignes ou d'ETT indépendantes, se sont engagées dans des démarches d'accueil de travailleurs handicapés. Réaliser un **inventaire de ces démarches** et les faire connaître aux professionnels de l'accompagnement (de la branche et en dehors) pourrait favoriser l'accès à des postes adaptés au sein de l'intérim ou des entreprises utilisatrices.

11. Inciter les ETT à vérifier que leurs procédures internes de traitement des DAT ne génèrent pas des retards de versement des IJ.

Les procédures de gestion des DAT sont en effet variables d'une entreprise à l'autre et certaines pratiques peuvent générer un délai supplémentaire dans le traitement des

dossiers (ex : passage par différents services, envoi courrier en lieu et place de la télétransmission, etc.).

6.3. Les réflexions à engager afin de favoriser la bonne prise en compte des intérimaires par les acteurs de droit commun

Enfin, l'évaluation a mis en évidence la prise en compte imparfaite du statut d'intérimaire par les acteurs du droit commun et l'hétérogénéité des dispositifs et pratiques de collaborations sur les territoires. Le renforcement de ces relations constitue un volet important de réflexion afin d'améliorer la prise en charge des intérimaires dans leur parcours.

12. Négocier des accords cadre au niveau national avec les principales institutions concernées.

Les collaborations déployées sur les territoires et le recours au droit commun est souvent dépendant de situations locales et de relations interpersonnelles entre les acteurs de l'accompagnement. Cette situation génère des inégalités dans l'accès aux services et le suivi des parcours. Ainsi, il semble opportun de conduire des **négociations avec les institutions nationales afin de favoriser une bonne prise en compte du statut d'intérimaire** par celles-ci et favoriser les collaborations sur les territoires. Celles-ci pourraient aboutir à la signature d'accords-cadres ou de conventions avec la CNAMTS et l'AGEFIPH notamment.

13. Renforcer les relations partenariales sur les territoires, y compris en zones rurales.

En lien avec le point précédent, un effort de proactivité mériterait d'être réalisé par les professionnels de la branche à destination des acteurs intervenant dans les territoires ruraux (notamment les services de santé au travail et les AS CARSAT), de manière à renforcer les collaborations sur ces territoires isolés.

14. Réaliser une cartographie des services et acteurs mobilisables.

Afin de favoriser une connaissance homogène des dispositifs existants et acteurs mobilisables en dehors de la branche, une cartographie de ces dispositifs pourrait être réalisée et servir de support de travail aux professionnels de la branche.

15. Renforcer l'information des relais sur les dispositifs de la branche.

Dans l'autre sens, l'évaluation a mis en évidence une connaissance imparfaite des différents dispositifs de la branche par les acteurs du droit commun. Or, ces professionnels de l'accompagnement (ex : Cap emploi, AS CARSAT, médecins du travail...) sont régulièrement en contact avec les intérimaires. Une meilleure connaissance des dispositifs leur permettrait de mieux jouer leur rôle de relais.

7. ANNEXES

7.1. Personnes rencontrées en entretiens de cadrage

↳ **Membres de la CPNSST :**

- André FADDA, représentant de la CGT
- Etienne JACQUEAU et Manuel LECOMTE, représentants de la CFTC
- Marie-Agnès DUMAS, représentante FO
- Thierry FORT, représentant CFDT
- Jean MACHER, représentant CFE-CFC
- Dominique DELCOURT, Florence LUCAS, Patricia PERRIN, Audrey DAZORD, Mélanie DEVRIESE-FREROT, représentantes PRISM'EMPLOI

↳ **AG2R La Mondiale,**

- Eliane HERVE-BAZIN, Responsable Coordination Travail Temporaire

↳ **FASTT :**

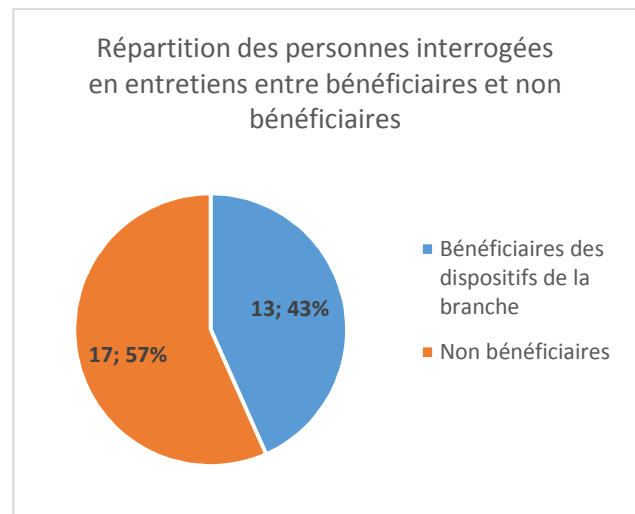
- Jean-Marc SOULODRE, Responsable développement, innovation et communication
- Emmanuelle DEVIN, RESSIF

↳ **FAF TT :**

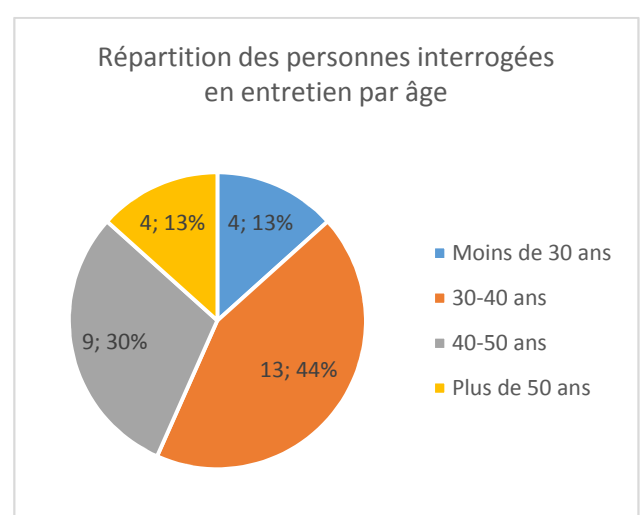
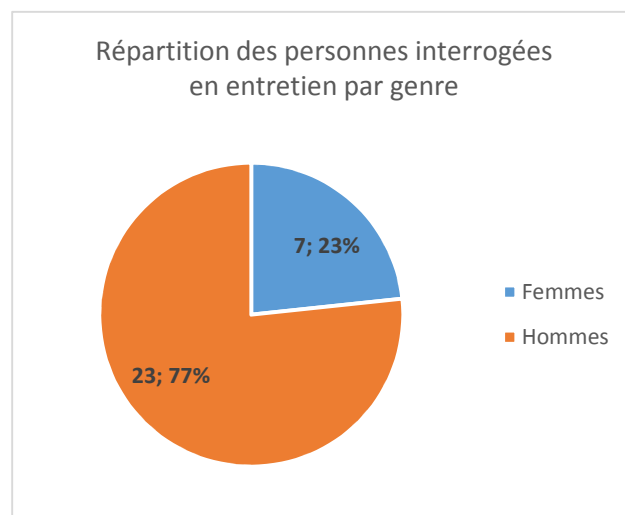
- Candyss ANDEROUIN, Responsable de l'information et du CEP à distance
- Maria MOULIN, CEP Ile-de-France

7.2. Profil des 30 intérimaires interrogés en entretiens

La réalisation des entretiens avec les intérimaires ayant connu un AT/MP s'est organisée en 2 vagues : l'une a plus particulièrement concerné des individus n'ayant pas bénéficié de dispositifs d'accompagnement de la branche tandis que la seconde vague a plus spécifiquement ciblé des bénéficiaires. Au total, 30 trajectoires ont pu être reconstituées grâce aux entretiens qualitatifs.



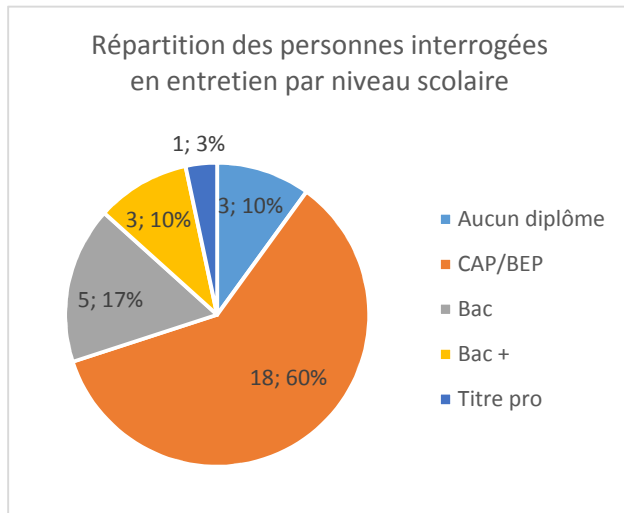
Le choix des individus a surtout visé à recueillir une diversité de situations et de caractéristiques tout en restant dans le cadre des marqueurs majeurs de la population des intérimaires ayant connu un AT/MP. L'échantillon possède ainsi les caractéristiques suivantes ²⁵ :



La très forte proportion d'hommes dans l'échantillon correspond au taux élevé d'intérimaires masculins.

Toutes les catégories d'âges (jeunes et seniors) sont représentées dans l'échantillon avec une proportion plus élevée des 30 à 40 ans (13 individus sur 30).

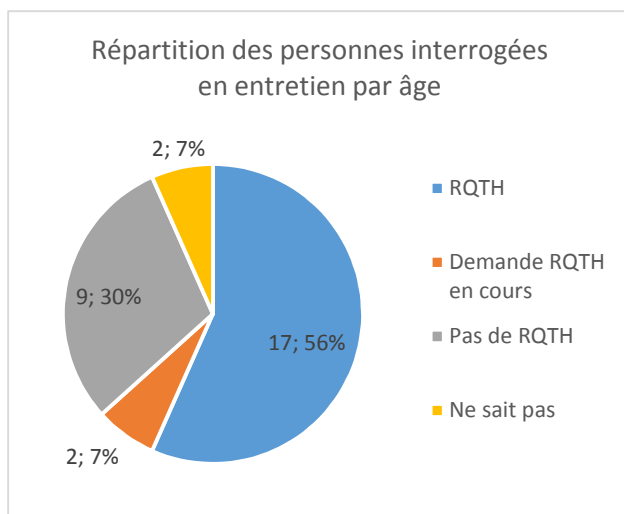
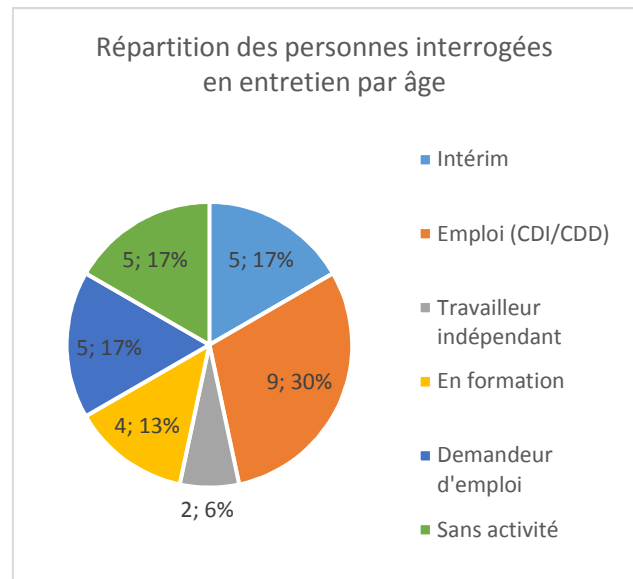
²⁵ Les caractéristiques propres à chaque individu interrogé sont en annexe.



La grande majorité des individus de l'échantillon détiennent une formation initiale professionnelle validée par un CAP/BEP. Rappelons que 76 % des intérimaires sont des « ouvriers » (données OIR 2016).

Si l'on considère les individus en intérim, en emploi et les travailleurs indépendants, plus de la moitié de l'échantillon est, au moment de l'enquête « en situation d'emploi ». Seulement un enquêté sur 6 a repris une activité intérim.

10 sont « demandeur d'emploi » ou « sans activité » et 4 en cours de formation.



Un peu plus de la moitié des individus de l'échantillon ont une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH). Les intérimaires RQTH sont plus nombreux parmi les bénéficiaires des dispositifs de la branche.

Répartition des individus de l'échantillon selon la typologie par classe

Classe	Total échantillon
classe 1	6
classe 2	5
classe 3	5
classe 4	2
classe 5	6
classe 6	6
Total	30

Rappel

- **Classe 1** (35% des individus) : individus dont **la situation n'a que peu changé**. Faible impact de l'AT/MP sur la trajectoire.
- **Classe 2** (20% des individus) : Individus en CDI, à temps plein, dont les revenus ont augmenté. La classe 2 correspond aux répondants **dont la situation s'est améliorée**.
- **Classe 3** (8% des individus) : classe moins informative essentiellement caractérisée **par les individus en CDD**.
- **Classe 4** (6% des individus) : Petite classe qui correspond plutôt à des individus en **formation ou en études, jeunes de moins de 25 ans**.
- **Classe 5** (18% des individus) : Individus sans activité, qui n'ont pas retravaillé depuis leur accident, très souvent pour des **raisons de santé et dont les revenus ont diminué**. Ce sont les plus en difficulté.
- **Classe 6** (13%) : Demandeurs d'emploi qui ne font plus d'intérim, qui ne trouvent pas de travail, dont les revenus ont diminué, plus souvent TH. Ce sont **des individus très en difficulté mais moins en raison de leur état de santé**.

7.3. Liste des professionnels rencontrés

- Deux conseillères CEP du FAF TT
- Directeur adjoint de l'offre de service en charge du Conseil en évolution professionnelle du FAF TT
- Deux assistantes sociales de la mission Maintien dans le Projet professionnel du FASTT
- Une conseillère technique action sociale du FASTT
- Coordinatrice nationale RESSIF
- Deux services de médecine du travail (Lyon et Lille)
- Trois AS CARSAT (Lyon et Lille)
- CPAM de Versailles
- Deux Cap emploi (Lyon et Lille)
- AGEFIPH Nord-Pas-de-Calais
- CNAMTS, direction des risques professionnels
- CHEOPS
- IAPR : responsable de secteur et 1 psychologue