

**PROCEDURE DE  
GESTION DE CONFLIT  
DANS L'ENTREPRISE**

**DESVAUX de MARIGNY, Frédéric**

**ANNEE 2006-2007**

**PROMOTION 2005-2008**

**IFSI DE MEAUX**

## Sommaire

Introduction .....	p 2
1- La société PSA - Le site d'Aulnay sous Bois.....	p 3
2- Le Service Médical.....	p 4
3- Le conflit – cas réel .....	p 5
4- La procédure au niveau médical.....	p 6
5- La procédure administrative.....	p 8
6- Que prévoit la loi ? .....	p 9
Conclusion .....	p 10
Remerciements .....	p 11
Bibliographie .....	p 12
Sources Documentaires .....	p 12
Annexe 1 : Feuille de suivi et d'analyse.....	p 14
Annexe 2 : Cerfa 60-6741 .....	p 16

## **Introduction**

Le site d'Aulnay de PSA Peugeot Citroën représente la plus grosse entreprise du département de Seine Saint Denis (93). Elle inclut à ce titre un service de médecine du travail.

Dans le cadre du stage de santé publique, le cas d'une altercation ayant entraîné des blessures entre deux employés intérimaires s'est présenté.

Les aspects légaux des soins et des procédures seront développés, ainsi que les conséquences légales de cet incident.

## **1. La Société PSA Peugeot Citroën**

### Historique :

En 1919 l'usine de fabrication d'obus et de munitions d'André Citroën (1878-1935), ingénieur de polytechnique, est reconvertie pour produire des voitures en grande série (100 voitures par jour). La première voiture de type A est fabriquée en septembre 1919.

Armand Peugeot (1849-1915) crée en 1896 la " Société Anonyme des Automobiles Peugeot ", dont l'atelier est à Audincourt.

En 1976 Peugeot S.A. et de Citroën S.A. fusionnent et Peugeot acquiert 90% du capital Citroën.

### Le Groupe :

La Groupe PSA Peugeot Citroën est le 2ème constructeur automobile européen avec 14,3 % de part de marché. En 2005, PSA Peugeot Citroën a vendu 3 390 000 véhicules dans le monde, soit une part de marché mondial de 5,4 %. Le groupe continue sa progression hors d'Europe, avec 1 030 000 véhicules vendus à l'international.

L'effectif mondial de PSA Peugeot Citroën se monte à 208 500 personnes, dont 126 100 en France. Le groupe a recruté 15700 employés en 2005.

Le groupe est reparti en trois types de sites :

- Les usines de 'mécanique et bruts' qui fournissent les pièces mécaniques et les " bruts " (fonderie fonte, fonderie sous pression, forge et outillage) aux usines du groupe
- Les usines terminales assurent les phases finales de la fabrication (emboutissage, ferrage, peinture et montage)
- Les sites d'assemblage qui fabriquent sous licence des véhicules livrés en pièces détachées.

### Le site d'Aulnay sous Bois

Le site PSA Peugeot Citroën d'Aulnay se situe à 20 km au nord de Paris. Il a été créé en 1973. La première voiture fabriquée était la Citroën DS. L'usine Aulnay comprend des activités de ferrage, peinture et montage. Le site a une capacité de production de 1800 véhicules par jour et a fabriqué 283 000 Citroën C2 et C3 en 2005.

5 400 personnes, dont 700 intérimaires travaillent Chez PSA Peugeot Citroën d'Aulnay sous Bois.

## **2. Le Service Médical**

L'article R 241-32 du Code du Travail fixe le seuil au-delà duquel l'établissement a le choix entre un service de santé au travail interentreprises et un service autonome : un huitième des nombres maximaux de salariés et d'exams médicaux indiqués, soit 412,5 salariés et 400 exams (autrement dit : à partir de 412,5 salariés ou 401 exams).

Le Code du Travail (article R 241-35) réglemente la présence d'un (e) infirmier (ière) sur un site industriel. Dans les entreprises et établissements industriels, cet effectif doit être au moins d'une infirmière ou un infirmier pour 200 à 800 salariés, et au-dessus d'une infirmière ou un infirmier supplémentaire par tranche de 600 salariés.

Le service médical du site d'Aulnay a été créé en 1975. Il se compose d'un médecin coordinateur, de trois médecins, huit infirmiers (cinq pour la salle de soins et trois pour les bureaux médicaux), et de trois chauffeurs.

Les locaux sont situés au bâtiment 42 à l'ouest du site. On y trouve la salle de soins, les salles d'exams complémentaires et les bureaux médicaux.

### **3. Le conflit – Cas réel**

Une altercation s'est passée entre deux employés intérimaires au cours de la semaine 41. Sur fond de climat social tendu, des mouvements de grève ont été initiés par les syndicats présents sur le site d'Aulnay. Un groupe d'intérimaires a débrayé, mais tous n'ont pas suivi le mouvement. Suite à un processus de harcèlement appelé le mobbing : décrit par H.LEYMANN, un psychologue du travail allemand en 1993, « il s'agit d'un processus de harcèlement d'une victime par un ou plusieurs persécuteurs à la suite d'un conflit banal... » (AVRIL, G, 2001), un intérimaire non gréviste a résisté à ses collègues. Une altercation a eu lieu et il a agressé un intérimaire gréviste.

L'agressé a du être soigné au service médical : contusion au visage et hématome à la tête.

Il a été envoyé par son RU (Responsable d'Unité) avec sa fiche de suivi et d'analyse (appelé aussi feuille de premier soins).

#### **4. La procédure au service médical**

L'employé blessé est accueilli au service médical. On lui prodigue les soins nécessaires et on fait un recueil de données sur l'incident. L'employé est informé des conséquences de cet incident.

Une procédure est respectée pour l'enregistrement des soins et de la transmission de la déclaration d'accident du travail à la société d'intérim.

##### Pré requis :

- Identité de l'employé
- Feuille de suivi et d'analyse signée et datée par le Responsable d'unité
- Fiche intérimaire (qui remplace le dossier médical des CDD et CDI)
- Logiciels : Chimed, Dany, Word

##### Fiche Intérimaire :

Créer une fiche pour l'employé si l'employé est vu par un médecin.

Les intérimaires travaillant dans les sections de peinture, ferrage, et ceux affectés à la conduite de véhicule passent un ou des examens lors de la visite médicale pour valider des aptitudes et auront déjà cette fiche.

##### Le logiciel Dany, accidents du Travail (HR Access Center 5.0.6) :

A l'aide du logiciel Dany on rentre des données sur l'employé, les circonstances de l'accident. La partie 'commentaire' doit comporter les termes utilisés dans la 'Fiche de renseignements d'accident corporel ou matériel' datée et signée par le RU.

Un numéro de dossier sera généré sous la forme AN2006T00140

AN représentant Aulnay

2006 : l'année

T : temporaire

00140 : ordre chronologique de déclaration

##### Edition de Cerfa 60-3741 - Information préalable à la déclaration d'accident du travail :

Le Cerfa 60-3741, un document officiel de l'Etat, sera édité.

Au bas du document les initiales de l'IDE, la date et les coordonnées du service seront inscrites. Ce document sera imprimé en 4 exemplaires

### Utilisation du logiciel Chimed (GAT Version 4.0.10.8)

Le logiciel Chimed est un outil de gestion du service médical : organisation du service, gestion des dossiers administratifs, des dossiers médicaux, gestion du paramédical et exploitation des données.

Les soins prodigués à l'employé seront enregistrés ainsi que l'accident du travail.

### Courrier et rangement

Un exemplaire du Cerfa sera envoyé en accusée réception à la CRAM (Caisse Régionale d'Assurance Maladie)

Un autre exemplaire sera envoyé à l'Inspection du Travail.

Les deux autres exemplaires seront déposés à l'agence d'intérim, qui en retournera un comme accusé réception.

La société d'intérim se chargera de préparer les volets d'accident de travail en se basant sur le Cerfa transmis.



## **5. La procédure administrative**

Les deux employés sont exclus du site de d'Aulnay de PSA Peugeot Citroën. Ils sont dirigés vers leurs sociétés d'intérim respectives qui prendront les sanctions appropriées en respectant le code du travail.

## **6. Que prévoit la loi ?**

### Le Code du Travail

Il n'existe pas de définition légale de la faute grave. C'est la jurisprudence qui en a déterminé la notion. Toutefois, ce n'est pas une notion figée. Il s'agit d'une appréciation au cas par cas et suivant les circonstances, les juges décident qu'il y a ou non faute grave.

Exemple : Violence exercée en temps et sur le lieu de travail (Cour de cassation, Chambre sociale, le 21 octobre 1987, n° 85 - 40.413)

En cas de rupture anticipée du contrat de travail à durée déterminée pour faute grave du salarié, l'employeur (ici la société d'Intérim) doit respecter la procédure disciplinaire prévue par l'article L. 112 - 41 du Code du travail à défaut de quoi, il peut être condamné à verser des dommages intérêts au salarié.

- Le licenciement pour faute grave donne lieu au seul règlement de l'indemnité de congés payés.
- En outre, l'employeur doit délivrer au salarié les documents de fin de contrat obligatoires, soit le certificat de travail (article L. 122 - 16 du Code du travail), l'attestation ASSEDIC (article R. 351 - 5 du Code du travail), et le reçu pour solde de tout compte (article L. 122 - 17 modifié du Code du travail)
- En cas de licenciement pour faute grave, le salarié perd le droit au préavis et à l'indemnité de licenciement.

### Le Code de la Sécurité Sociale

L'article L. 441-2 précise que lorsqu'un accident ayant fait l'objet d'une simple inscription sur un registre entraîne ultérieurement un arrêt de travail ou des soins médicaux, l'employeur est tenu d'adresser à la caisse primaire dont relève la victime la déclaration dans un délai déterminé.

### Le Code de Procédure Pénale

Toute personne victime d'une agression est en droit de porter plainte et de réclamer réparation pour le préjudice subi en se portant partie civile (article 40 alinéa 1 du Code de procédure pénale). La victime peut porter plainte au Commissariat de Police, Bureau de Police ou à la Brigade de Gendarmerie. La victime doit se rendre auparavant aux urgences d'un hôpital pour se faire soigner et obtenir le certificat médical avec le constat des lésions avec ou sans ITT (interruption temporaire de travail). C'est le procureur de la République qui reçoit la plainte.

## **Conclusion**

La violence milieu du travail est un phénomène croissant partout dans le monde. Les pouvoirs publics et les entreprises sont amenés à prendre des mesures pour la prévenir et tenter de la réduire. On fait de plus en plus souvent appel aux services de psychologues.

## **Remerciements**

Je tiens à remercier toute l'équipe du Service Médical du site d'Aulnay de PSA Peugeot Citroën, et en particulier les infirmiers de la salle de soins pour leur soutien et leur encadrement.

## **Bibliographie**

BONNERAVE Julie, 2005

Les troubles musculo-squelettiques du rachis

IFSI de Meaux

LIVRET D'ACCUEIL. 2006

Bienvenue à Aulnay

## **Sources Documentaires**

PSA PEUGEOT CITROEN

Disponible sur : [http://www.psa-peugeot-citroen.com/fr/psa\\_groupe/hommes\\_femmes\\_b1.php](http://www.psa-peugeot-citroen.com/fr/psa_groupe/hommes_femmes_b1.php)

(consulté le 15 octobre 2006)

PSA PEUGEOT CITROEN

Disponible sur : [http://www.psa-peugeot-citroen.com/fr/psa\\_groupe/sites\\_b4.php](http://www.psa-peugeot-citroen.com/fr/psa_groupe/sites_b4.php) (consulté le

15 octobre 2006)

CITROEN

Disponible sur : <http://www.museedelapub.org/virt/mp/citroen/index.html> (consulté le 15

octobre 2006)

PEUGEOT

<http://www.museedelapub.org/virt/mp/peugeot/> (consulté le 15 octobre 2006)

CODE DU TRAVAIL

<http://www.droit.org/code/CTRAVAIR-R241-35.html> (consulté le 15 octobre 2006)

MINISTERE DE LA JUSTICE

VOS DROITS

<http://www.justice.gouv.fr/publicat/portezplainte1.htm> (consulté le 16 octobre 2006)

## LA MEDECINE DU TRAVAIL

(Mise à jour : 13 janvier 2006)

<http://www.travail.gouv.fr/informations-pratiques/fiches-pratiques/sante-conditions-travail/medecine-du-travail-1049.html> (consulté le 15 octobre 2006)

## DROIT DU TRAVAIL

La rupture anticipée du CDD

Me DURIEU-DIEBOLT, Avocat à la Cour

<http://sos-net.eu.org/travail/cdd.htm> (consulté le 15 octobre 2006)

## LEGIFRANCE

CODE DE LA SECURITE SOCIALE

(Mise à jour : 16 janvier 2006)

<http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/VisuArticleCode?commun=CSECSO&code=&h0=CSECSOCL.rcv&h1=4&h3=44> (consulté le 15 octobre 2006)

SFTG PARIS-NORD. 13 mars 2001

VIOLENCE ET TRAVAIL.

<http://www.paris-nord-sftg.com/cr.violence.travail.0104.htm> (consulté le 16 octobre 2006)

ZONE D'EMPLOI DE SAINT DENIS. 2005

[http://72.14.221.104/search?q=cache:aAbMYF6uCqYJ:www.paris-iledefrance.cci.fr/pdf/eco\\_regionale/zones\\_emploi/St\\_Denis.pdf+%22seine+saint+denis%22+cci+psa&hl=fr&gl=fr&ct=clnk&cd=7](http://72.14.221.104/search?q=cache:aAbMYF6uCqYJ:www.paris-iledefrance.cci.fr/pdf/eco_regionale/zones_emploi/St_Denis.pdf+%22seine+saint+denis%22+cci+psa&hl=fr&gl=fr&ct=clnk&cd=7) (consulté le 16 octobre 2006)

Service-Public.fr

Le service électronique des formulaires administratifs

<http://www.lesformulaires.cerfa.gouv.fr/servform/vigueur/formul/60V3741.pdf> (consulté le 17 octobre 2006)

**Annexe 1 : Feuille de suivi et d'analyse**

**FEUILLE de SUIVI et D'ANALYSE**  
pour tout fait accidentel de travail ou de trajet

Etablissement: **Aulnay** Date:

M.  Centre d'animation

C.P.  Equipe

Secteur ou service

---

Se rend à l'infirmerie

Personnel PSA  Intérimaires

Nom Société Intérimaire :

Date :  Heure de l'accident :

Heure départ pour l'infirmerie :

Nom et signature du Hiérarchique :  Tel :

---

Heure de fin de soins :

Cachet de l'infirmerie :

**Nature de la blessure :** (entourer la bonne mention)

Douleur – plaies – coupures – entorses – irritation – piqûre  
corps étranger – allergie – brûlures – hématome – lombalgie  
fracture

Autres :

**Siège des liaisons :** (entourer la bonne mention)

Tête – yeux – bras – mains – tronc – jambe – pieds

Autres :

**Témoïn** (personne qui a vu l'accident)

**Personne avisée** (première personne qui a été Informée)

Nom :

Prénom :

C.P. :

**Circonstances** (mention obligatoire) :

Hors poste

N° du poste (\*)   
\* ou selon UR n° de gamme

Premiers soins

Accident déclaré

Volet remis le

**Points à analyser :**

- Contrôle du respect du mode opératoire.
- Contrôle du poste de travail et son environnement.
- Contrôle du respect de la fiche de sécurité au poste.

**Actions correctrices :**

Actions retenues	Pilote	Délais
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Sensibilisation sécurité :**

Mise à jour de la fiche verte avec rappel des consignes le :

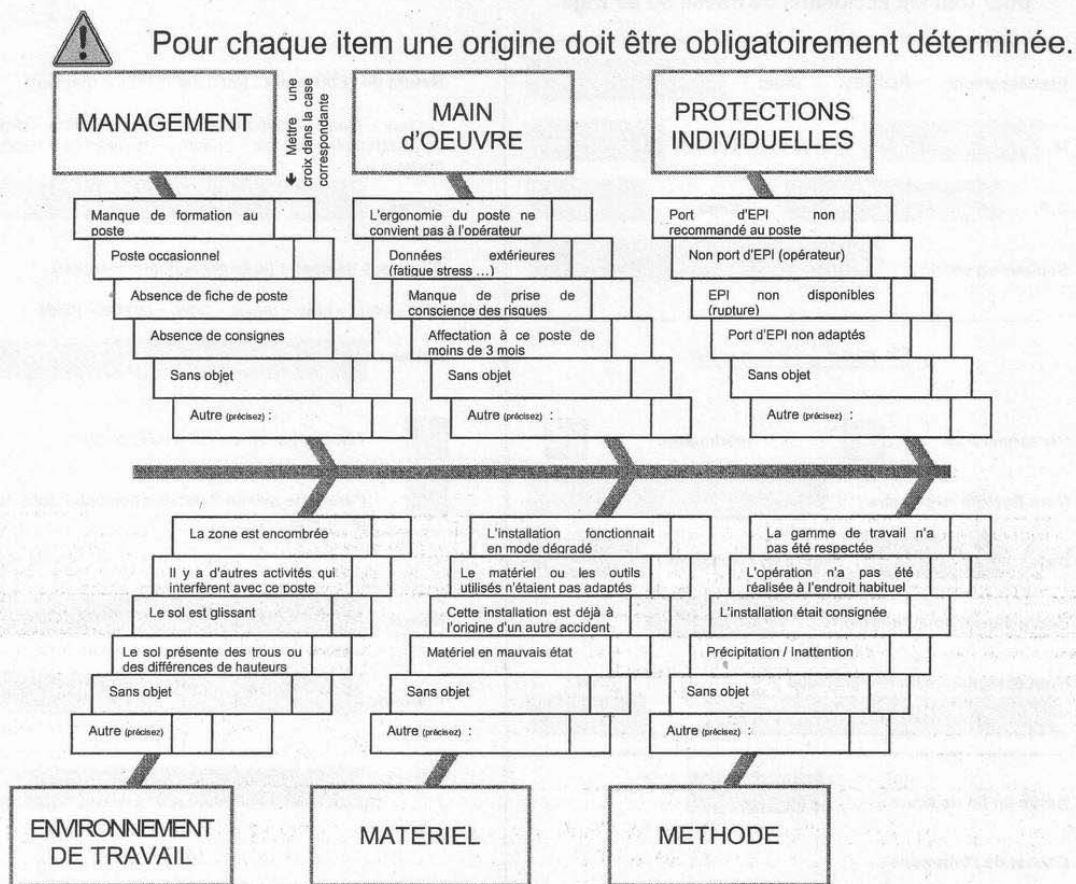
VISA RU :

VISA RG :

Tourner S.V.P.



## OUTIL D'ANALYSE



Voir notice d'aide à la rédaction pour remplir le diagramme CAUSES - EFFETS. ( Disponible dans PCINFO )

Commentaires :

Demande d'assistance de fonction d'appui :  oui  non

Si oui, étude transmise à  le

Une copie de cette feuille doit impérativement être transmise au RF et au Directeur UR pour tout accident déclaré.

**Tous les originaux dûment renseignés sont à transmettre dans les plus brefs délais à votre Conseiller de Prévention.**





**Annexe 2 : Cerfa 60-6741**



**INFORMATION PREALABLE A LA DECLARATION D'ACCIDENT DU TRAVAIL**

SECURITE SOCIALE

CONCERNANT UN ACCIDENT DU TRAVAIL DONT A ÉTÉ VICTIME UN SALARIÉ MIS A DISPOSITION D'UNE ENTREPRISE UTILISATRICE PAR UNE ENTREPRISE DE TRAVAIL TEMPORAIRE OU PAR UN GROUPEMENT D'EMPLOYEURS (article 24, 2e alinéa de la loi n° 72/1 du 3-1-1972 et article 48 de la loi n° 85.772 du 25-7-1985)

Au plus tard 24 heures après avoir pris connaissance de l'accident, l'employeur utilisateur adresse, par lettre recommandée, le 1<sup>er</sup> volet à l'entreprise de travail temporaire ou au groupement d'employeurs, le 2<sup>e</sup> volet au service prévention de la CRAM, le 3<sup>e</sup> volet à l'inspection du travail et conserve le 4<sup>e</sup> volet.

<p><b>ENTREPRISE UTILISATRICE</b> (cf. 1<sup>er</sup> alinéa de l'art. L 124.3 et art. L 127.1 et suivants du Code du Travail)</p>		RESERVE CRAM
Nom, prénom ou raison sociale Adresse Code postal      N° Téléphone		
Lieu de travail de la victime (établissement ou chantier) : N° SIRET de l'établissement Code de Sécurité sociale (à 5 chiffres) d'activité professionnelle figurant sur la notification du taux applicable à l'établissement ou chantier		CTN      Groupes d'activités
<p><b>ENTREPRISE DE TRAVAIL TEMPORAIRE OU GROUPEMENT D'EMPLOYEURS (1)</b></p>		
Raison Sociale : Adresse de l'agence ou du groupement Code postal      N° Téléphone N° SIRET de l'agence ou du groupement      Code postal      Contrat n°      en date du Code de Sécurité Sociale (à 5 chiffres) d'activité professionnelle figurant sur la notification du taux applicable à l'agence ou au groupement		CTN      Groupes d'activités
<p><b>VICTIME</b></p>		
N° d'immatriculation A défaut      Sexe      Date de naissance Nom, prénom (Suivi, s'il y a lieu, du nom d'époux) Adresse Code postal      Nationalité <input type="checkbox"/> Française <input type="checkbox"/> C.E.E. <input type="checkbox"/> Autre		
Date de recrutement par l'agence ou le groupement      par l'entreprise utilisatrice Qualification professionnelle (2)      Profession      Emploi réellement exercé		
L'accident a-t-il fait d'autres victimes ? <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON		
<p><b>ACCIDENT</b></p>		
Date      Heure Horaire de travail de la victime le jour de l'accident de      à      et de      à		
Lieu de l'accident (2) Circonstances détaillées de l'accident (2) (Indiquez, le cas échéant, l'appareil, la machine ou le moyen de locomotion utilisé). Siege des lésions (2) Nature des lésions (2) Victime transportée à		
Accident <input type="checkbox"/> constaté <input type="checkbox"/> connu } le      Heure      par l'employeur utilisateur <input type="checkbox"/> par ses préposés <input type="checkbox"/> décrit par la victime		
Conséquences : <input type="checkbox"/> SANS ARRÊT DE TRAVAIL <input type="checkbox"/> AVEC ARRÊT DE TRAVAIL (2) <input type="checkbox"/> DÉCÈS		
<p><b>TEMOINS</b></p>		
Nom, prénom et adresse Un rapport de police a-t-il été établi ? <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON      par qui ?		
<p><b>TIERS</b></p>		
L'accident a-t-il été causé par un tiers : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON Si oui, nom et adresse du tiers Sté d'assurance du tiers		

Nom, prénom du signataire

Fait à

le

Qualité

Signature :

(1) A compléter en s'adressant, le cas échéant, à l'entreprise de travail temporaire, ou au groupement d'employeurs.  
 (2) Se reporter à la notice.

S 6209 a