

QUESTIONS-RÉPONSES

ÉLÉMENTS DE LANGAGE

SOUTIEN CAC

Quelles postures adopter face à des confrères en situation de vulnérabilité ?

Mai 2019

Les **Questions-Réponses Soutien CAC** ont pour but d'apporter des **réponses** aux questions relatives au dispositif Soutien CAC et à l'accompagnement des commissaires aux comptes dans le contexte de la Loi Pacte. Structurée autour **d'éléments de langage** pour présenter le dispositif Soutien CAC, ce document peut être utile aux Présidents de CRCC, membres permanents ainsi qu'aux référents Soutien CAC pour répondre aux besoins des confrères en situation de vulnérabilité ou en souffrance.

Ce document aborde **cinq grands thèmes** illustrés à travers une série de personnages fictifs représentatifs de **situations de vulnérabilité rencontrées fréquemment par les CRCC** :

- Benoît : **Une profession impactée par la loi PACTE**
- Lucie : **Enjeux de la loi PACTE pour le CAC employeur**
- Paul : **Accompagnement mis en place dans le cadre du rebond** après une situation de vulnérabilité
- Germain : **Perspectives de nouvelles orientations professionnelles**
- Jeanne : **Procédure d'indemnisation**

Les Questions-Réponses Soutien CAC ont été élaborées grâce à une **démarche collaborative** impliquant :

- Des Présidents et membres permanents de CRCC/CNCC (Focus Group et entretiens individuels)
- Les membres fondateurs d'APESA

Sommaire

1	Présentation du dispositif Soutien CAC	4
2	Une profession impactée par la loi PACTE	7
3	Enjeux de la loi PACTE pour le CAC employeur	10
4	Accompagnement mis en place dans le cadre du rebond	13
5	Perspectives de nouvelles orientations professionnelles	16
6	Procédure d'indemnisation	19
7	Bonnes pratiques en matière de communication	22
8	Faire face à des situations délicates	26

1

Présentation du dispositif SOUTIEN CAC

ACCOMPAGNEMENT FINANCIER & SOUTIEN JURIDIQUE

Accompagnement financier

- Note récapitulative des **modalités pratiques de procédures** pouvant être mises en œuvre afin d'être indemnisé (Moyens & arguments de droit)
- **Dispositif Interfimo**

Création de l'**association Soutien CAC** afin de **coordonner les actions** engagées par les professionnels, **optimiser les moyens juridiques** mis en œuvre et constituer des **premières jurisprudences**

Assistance – FAQ juridique

- **Guide de décryptage Loi Pacte**
- **Vademecum : Les deux missions des CAC dans les PE**
- Aide mémoire sur les **procédures applicables aux entreprises en difficulté**

Boîte email dédiée à l'assistance des CRCC

Pour répondre à toute question relative à une demande d'indemnisation ou à un besoin d'explication juridique

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Cellule d'écoute

- Cellule d'écoute et d'assistance permettant d'orienter le CAC vers un **réfèrent « Soutien CAC »** formé à l'écoute et qui pourra évaluer la situation et lui présenter le dispositif APESA

Prise en charge psychologique

- Possibilité pour le CAC de bénéficier d'une prise en charge psychologique rapide, gratuite et à proximité de son lieu de vie en toute confidentialité après lancement d'une alerte par le réfèrent en accord avec la personne concernée : **financement de 5 consultations** avec un professionnel psychologue situé à proximité

RELAIS DE PROXIMITÉ : LES REFERENTS « SOUTIEN CAC »

Animation de la communauté

- Lettre de mission adressée aux référents
- **Journée de sensibilisation**
- Ateliers partage de **bonnes pratiques**

Organisation d'événements locaux

- **Kits d'animation** d'événements de sensibilisation (ex : « Le CAC employeur : enjeux, rôles et responsabilités » etc.)
- Communication pour promouvoir les **actions déjà menées** en région (flash info, vidéos, ...)

Kit d'accompagnement

- **Restitution de l'enquête Impacts de la loi PACTE**
- **Présentation détaillée du dispositif**
- Eléments de langage sous forme de **Q&R**
- **Guides explicatifs** (*volet financier & juridique*)
- La liste des « **réfèrents soutien CAC** »

Présentation du dispositif SOUTIEN CAC

Quel est l'objectif de ce dispositif ?

Soutien CAC s'assure que toute personne en situation de vulnérabilité dans le contexte de la loi PACTE puisse bénéficier, si elle le souhaite, d'un accompagnement psychologique et/ou financier & juridique*.

Que comprend le dispositif d'accompagnement ?

Ce dispositif comprend un accompagnement financier* & juridique ainsi qu'un soutien psychologique. Il s'appuie sur un numéro vert et des relais de proximité, les référents Soutien CAC, en charge d'informer les confrères sur l'aide et les documents mis à disposition.

Qui sont les référents Soutien CAC ?

Les référents sont identifiés sur proposition des Présidents de CRCC. Ils peuvent être Présidents, membres permanents de CRCC ou CAC, élus ou non élus.

Quels critères permettent de bénéficier du dispositif Soutien CAC ?

Le dispositif est accessible à tous les CAC, à tout moment en fonction de leurs situations et besoins d'accompagnement.



Comment activer le dispositif ?

L'activation du dispositif peut se faire de plusieurs façons. Le CAC peut se rapprocher de sa CRCC afin d'être mis en relation avec le référent Soutien CAC de sa région. Par souci d'anonymité, il peut également appeler le numéro vert et être directement redirigé vers le référent Soutien CAC de sa région ou d'une autre région.

Quelle est la couverture du dispositif Soutien CAC ?

Soutien CAC est un dispositif national s'appuyant sur des réseaux locaux et couvrant tout le territoire Français (incluant les DOM-TOM).

Où trouver des informations complémentaires sur Soutien CAC ?

Les référents Soutien CAC sont les interlocuteurs privilégiés afin d'obtenir des informations sur le dispositif. Toutes les informations pertinentes sont également consignées sur le portail CNCC dans la partie dédiée au rebond de la profession.

*L'accompagnement financier ne s'assimile pas à de l'indemnisation

2

Une profession impactée par la loi PACTE

**Une profession
impactée par la
loi PACTE****Benoît, 39 ans****Profil :**

- Inscrit depuis le 24/09/2011 à la CNCC.
- A un emprunt professionnel de 120 000 euros sur 3 ans et est également endetté à titre personnel.

Situation professionnelle :

- Est associé au sein d'un cabinet qui vient de racheter une plus petite structure (4 associés et une dizaine de collaborateurs).
- Son Activité CAC représente 100% de son CA.
- N'a jamais fait d'EC et ne souhaite pas en faire.
- Va perdre 60% de ses mandats et 72,50% de ses honoraires.

Situation de famille :

- A 2 enfants.
- Son épouse est aussi CAC dans un autre cabinet.

Etat d'esprit face à la transformation de la profession:

- Très inquiet pour son avenir, celui de son épouse et de ses collaborateurs.
- Vit très mal le contexte de transformation de la profession qu'il perçoit comme une dévalorisation de son statut.
- Est engagé dans la contestation de la loi PACTE (manifestation, pétition etc.).
- Se sent sidéré par une situation rapidement devenue très angoissante qui impacte sa santé et ses relations.
- A changé de comportement.

Les interrogations de Benoît face à la transformation de la profession

Benoît s'inquiète de son avenir et celui de sa famille. En grande détresse mais très discret sur sa situation, il fait l'objet de signalement de la part de ses confrères. Approché par les membres permanents de sa CRCC, il estime ne pas avoir de problèmes particuliers.

Sujets clefs pour Benoît

- Être indemnisé dans le contexte de la loi PACTE
- Comprendre la loi PACTE, ses impacts et ses enjeux afin de pouvoir les expliquer à ses clients et à ses collaborateurs
- Trouver des solutions de sortie de crise et d'atténuation de ses angoisses



Les interrogations de Benoît :

- **« Dans quelle mesure pourrais-je continuer mon activité auprès de mes clients ? »**

Exemple de réponse :

La loi PACTE ouvre de nouveaux marchés pour la profession (missions d'audit légal obligatoire, volontaire et missions contractuelles). Un catalogue d'offres et d'outils sera mis à la disposition des CAC pour leur permettre de développer de nouvelles missions.

- **« Comment comprendre davantage les enjeux liés au contexte de la loi PACTE ? »**

Exemple de réponse :

Des conférences seront prévues au sein de chaque CRCC afin de sensibiliser les CAC sur les enjeux liés à la loi PACTE. Les réunions locales organisées dans le cadre de la consultation nationale peuvent également apporter certains éléments de décryptage. Les CAC sont invités à y participer afin d'exprimer leurs ressentis et préoccupations, et, partager leurs idées sur l'avenir du métier.

- **« Comment atténuer mes angoisses et faire face au contexte de changement ? »**

Exemple de réponse :

Face à une situation angoissante, il est important de ne pas rester isolé. Un numéro vert disponible 24h/24, 7j/7 permet d'accéder à une cellule d'écoute. Si le CAC donne son accord, le référent Soutien CAC en charge peut activer le dispositif APESA permettant une prise en charge psychologique. Une fois le dispositif activé, un coordinateur APESA contacte le CAC sous 24h. Le CAC est ensuite pris en charge par un psychologue du réseau APESA à proximité de son domicile (financement de 5 consultations par la CNCC).

3

Enjeux de la loi PACTE pour le CAC employeur

Lucie, 48 ans



Profil :

- Inscrite depuis le 20/03/2008 à la CNCC et depuis le 13/06/2005 à l'CSOEC.
- A un emprunt professionnel de 310 000 euros à rembourser sur 7 ans.

Situation professionnelle :

- Exerce au sein d'un cabinet dont elle est la seule signataire.
- Travaille avec 5 collaborateurs depuis presque 10 ans et 2 stagiaires. Elle pense devoir licencier a minima 1 à 2 personnes pour faire face financièrement.
- Son activité CAC représente 68% de son CA.
- Va perdre 65% de ses mandats et 85,54% de ses honoraires CAC.
- Vient d'investir dans de nouveaux locaux (emprunt immobilier).

Situation de famille :

- Mère de famille divorcée.

Etat d'esprit face à la transformation de la profession :

- Va continuer à développer son EC mais souhaite garder son cœur de business, l'activité de CAC.
- Se sent très démunie et a déjà échangé avec une sentinelle APESA mais n'ose pas activer le dispositif d'aide et d'écoute psychologique.

Les interrogations de Lucie face à la transformation de la profession

Lucie s'interroge sur ses responsabilités de CAC employeur. Elle souhaite éviter de licencier ses proches collaborateurs qui lui font confiance et la suivent dans cette aventure. Très inquiète d'un point de vue financier, elle souhaiterait avoir plus d'informations sur de possibles aides financières.

Sujets clefs pour Lucie

- Bénéficiaire d'une aide financière
- Accompagner au mieux ses collaborateurs dans la transformation de la profession en tant que CAC employeur
- Trouver une solution pour « arrêter de penser en boucle à une situation fortement traumatique »



Les interrogations de Lucie :

- **« Quelles actions mener afin de bénéficier d'une aide financière ? »**

Exemple de réponse :

Aucune mesure de compensation financière n'est mise en place par le Gouvernement. Toutefois, chaque CAC peut individuellement en faire la demande. Une note récapitulative des modalités pratiques de procédures pouvant être mises en œuvre afin d'être indemnisé (Moyens & arguments de droit) formalisée par un cabinet d'avocat spécialisé est mise à disposition des CAC.

- **« Comment ajuster mes effectifs sans avoir recours au licenciement ? »**

Exemple de réponse :

Plusieurs dispositifs peuvent être envisagés en cas de difficultés économiques (accord de maintien dans l'emploi, plan de départ volontaire, attrition naturelle etc.). L'aide-mémoire aux procédures applicables aux entreprises en difficultés résume les différents recours possibles.

- **« Comment surmonter le traumatisme vécu dans ce contexte de changement ? »**

Exemple de réponse :

La souffrance morale vécue lors d'une épreuve ne doit pas être négligée. Toute personne ressentant un besoin de soutien psychologique peut et doit y avoir accès. Le partenariat mis en place par la CNCC avec APESA est accessible à tous les CAC. Ce dispositif gratuit et anonyme permet d'accéder simplement et rapidement à un accompagnement mettant à disposition des CAC tous les outils nécessaires afin de retrouver son autonomie d'action, et traverser une période chaotique.

4

**Accompagnement mis en place dans le cadre
du rebond**

Accompagnement
mis en place dans
le cadre du
rebond

Paul, 37 ans



Profil :

- Inscrit depuis le 24/09/2017 à la CNCC et depuis le 29/12/2010 à l'CSOEC.
- Est jeune associé dans un cabinet.
- A un emprunt professionnel de 200 000 euros sur 3 ans et est également endetté à titre personnel à hauteur de 150 000 euros.

Situation professionnelle :

- Est associé dans un cabinet depuis un an (2 autres associés et 30 collaborateurs).
- Un de ses associés part à la retraite d'ici fin 2019 et l'autre est uniquement Expert-comptable.
- Son activité CAC représente 30% de son CA.
- Va perdre 67,5% de ses mandats et 52,5% de ses honoraires.

Situation de famille :

- A 2 enfants en bas âge.
- Emprunt personnel immobilier récent.

Etat d'esprit face à la transformation de la profession:

- N'a pas attendu l'aide de la CNCC pour rebondir et diversifier son activité (développement de l'EC, missions ponctuelles en tant que collaborateur externe etc.)
- De manière proactive, il s'est financé et a suivi une formation spécifique sur la « cybersécurité » pour poursuivre la diversification de son offre.
- Est inquiet car s'est engagé à racheter les parts de son associé partant à la retraite et a peur de ne plus être rentable pour son associé Expert-comptable.

Les interrogations de Paul face à la transformation de la profession

Paul a anticipé les changements de la profession. Pro-actif, il se forme afin de diversifier son offre et maintenir une activité suffisante pour rembourser ses emprunts et sa place au sein du cabinet. Il est très attentif aux dispositifs existants en matière d'accompagnement en formation et au développement de nouvelles missions.

Sujets clefs pour Paul

- Maintenir sa rentabilité
- Suivre des formations pertinentes afin de développer son activité CAC
- Bénéficier de l'accompagnement proposé dans le cadre de la transformation de la profession et être informé des dernières actualités



Les interrogations de Paul

- **« Face à la perte de la majorité de mes mandats CAC, comment rassurer mes associés ? »**

Exemple de réponse :

Chaque situation étant différente cette question nécessite une réponse au cas par cas. Un rendez-vous avec le Président de la CRCC et/ou le référent Soutien CAC peut être envisagé pour réfléchir ensemble à des pistes de solutions et mettre en lumière les actions déjà mises et/ou à mettre en œuvre dans le cadre du rebond de la profession.

- **« Quels sont les outils mis à disposition pour développer de nouvelles offres ? »**

Exemple de réponse :

Un parcours de formation d'une durée de 6 mois a été conçu afin d'accompagner les CAC dans le déploiement de nouvelles offres. Des modules de formation sur la conformité de processus ou les enjeux numériques y sont proposés. En complément des formations, des plaquettes commerciales seront mises à disposition des CAC afin de vendre et mettre en œuvre les offres prioritaires.

- **« Où trouver les informations pertinentes sur le rebond de la profession ? »**

Exemple de réponse :

Toutes les informations sur le rebond de la profession sont consignées sur la plateforme Sidoni autour de trois grands thèmes : Catalogue d'offres, Compétences & Formation et Dispositif Soutien CAC. Dans chaque thème, les informations pertinentes sont regroupées dans des documents (Parcours de formation et de développement « rebond », Guide de l'indemnisation etc.) accessibles et téléchargeables à tout moment.

5

Perspectives de nouvelles orientations professionnelles

Germain, 56 ans



Profil :

- Inscrit depuis le 10/05/1999 à la CNCC.
- A un emprunt à titre personnel.

Situation professionnelle :

- Exerce seul.
- Son activité CAC représente 100% de son CA.
- Va perdre 75% de ses mandats et 86,31% de ses honoraires.

Situation de famille :

- 1 enfant à charge.
- Pas de revenus supplémentaires pour le foyer.

Etat d'esprit face à la transformation de la profession :

- A du mal à se projeter et à proposer à ses clients des missions en dehors du cadre légal du CAC.
- A son âge pense qu'il sera difficile de changer et transformer ses missions et son activité.
- Est résigné mais espère toujours que la loi ne passera pas telle quelle et qu'il pourra sauver son activité.
- A connaissance du dispositif APESA mais estime ne pas en avoir l'utilité.
- Isolé et en replis sur lui-même, ne veut pas trop parler de sa situation

Les interrogations de Germain face à la transformation de la profession

Germain va être très impacté financièrement et se demande s'il a toujours sa place dans la profession. Il réfléchit à une reconversion professionnelle mais ne sait pas vers qui se tourner.

Sujets clefs pour Germain

- Être indemnisé dans le contexte de la Loi PACTE
- Développer d'autres activités que le commissariat aux comptes



Les interrogations de Germain

- **« Comment bénéficier d'un accompagnement juridique individuel ? »**

Exemple de réponse :

Une boîte mail a été créée afin de répondre aux questions juridiques plus précises (soutiencac@cncf.fr). Le référent Soutien CAC et les CRCC peuvent ainsi apporter une réponse individuelle aux CAC en transmettant leurs questions au service en charge de cette FAQ juridique.

- **« Quelles sont les alternatives possibles à mon activité actuelle ? »**

Exemple de réponse :

Le nouveau catalogue d'offres de service élaboré par la CNCC pourra éclairer la recherche d'alternatives. Un rendez-vous au sein de la CRCC peut être envisagé afin de discuter de la situation actuelle et des différentes alternatives existantes (se mettre au service d'un cabinet, aide aux audits d'acquisition etc.). Avant d'envisager une reconversion professionnelle, il peut être judicieux de sensibiliser ses clients aux différents savoir faire du CAC. Des formations soft skills sur la communication de son savoir faire et sur la démarche commerciale sont notamment proposées dans le parcours de formation « rebond » mis à disposition par CNCC formation.

- **« Comment sortir de cette situation d'isolement dans laquelle je suis ? »**

Exemple de réponse :

Dans une situation de fort isolement, prendre rendez-vous avec un psychologue est une initiative difficile souvent vécue comme une épreuve. Le fonctionnement d'APESA simplifie l'accès à une prise en charge psychologique, et permet à toute personne souhaitant être aidé de bénéficier d'un espace d'écoute, neutre, bienveillant apportant des réponses concrètes aux difficultés rencontrées.

6

Procédure d'indemnisation

Jeanne, 64 ans



Profil :

- Inscrite depuis le 04/04/1988 à la CNCC.
- A un emprunt à titre professionnel.

Situation professionnelle :

- Exerce au sein d'un cabinet dont elle est la seule signataire.
- Travaille avec 10 collaborateurs et un stagiaire.
- N'est pas expert comptable. Son activité CAC représente 100% de son CA.
- Va perdre 100% de ses mandats et 100% de ses honoraires.

Situation de famille :

- Mère célibataire avec 2 enfants.

Etat d'esprit face à la transformation de la profession :

- Effondrée suite au licenciement de 2 de ses proches collaborateurs, elle est suivie psychologiquement depuis quelques mois.
- Fatiguée physiquement et moralement, elle ne souhaite pas rebondir.
- Dans l'incompréhension totale, elle vit la loi PACTE comme une injustice et souhaite être indemnisée face au préjudice vécu.

Les interrogations de Jeanne face à la transformation de la profession

Jeanne va être très impactée financièrement. Anticipant ses difficultés elle prévoit de licencier progressivement ses collaborateurs. Elle réfléchit activement à lancer une procédure judiciaire afin d'être indemnisée face au préjudice grave et sensible vécu.

Sujets clefs pour Jeanne

- Être indemnisée dans le contexte de la loi PACTE et obtenir réparation face au préjudice vécu
- Bénéficier d'un accompagnement juridique et être éclairée sur les procédures d'indemnisation et les moyens et arguments de droit pouvant être soulevés à l'appui de sa demande d'indemnisation



Les interrogations de Jeanne

- **« Le ministère d'avocat est-il obligatoire pour engager une procédure d'indemnisation ? »**

Exemple de réponse :

Oui, pour saisir le juge. Elle est conseillée pour les demandes devant le ministre de la Justice.

- **« Qu'est-ce qu'un préjudice grave et spécial ? »**

Exemple de réponse :

Préjudice excédant les aléas inhérents à l'activité en cause, ils ne sauraient être regardés comme une charge incombant normalement aux intéressés.

- **« Quels sont les effets de la décision du Conseil constitutionnel ? »**

Exemple de réponse :

Elle donne un brevet de constitutionnalité à l'article 20. Il n'est plus possible de faire de QPC (Question Prioritaire de Constitutionalité) mais la loi demeure contestable au regard des stipulations de la CEDH (Conseil Européen des Droits de l'Homme) le juge peut encore indemniser le préjudice grave et spécial.

- **« Quelle est la durée de la procédure »**

Devant le ministre de la Justice : environ 4 mois

Devant le Tribunal Administratif (TA) : entre 7 mois et 2,5 ans en fonction du TA et de la complexité du dossier

Devant la Cours Administrative d'Appel (CAA) : entre 1 an et 2 ans et demi

Devant le Conseil d'État (CE) : 1 an

Devant la Conseil Européen des Droits de l'Homme (CEDH) : entre 3 mois et 3 ans

Les réponses complémentaires de Maître Delamarre sur la procédure d'indemnisation :

- **« Quelles sont les caractéristiques principales de la procédure devant le juge ? »**

Exemple de réponse :

La procédure est écrite et dématérialisée. Le CAC doit pouvoir être informé de son évolution immédiatement par l'avocat. Son instruction est confidentielle.

- **« Est-il pertinent de choisir plusieurs cas types de CAC ayant des chances d'être indemnisés pour engager les 1ères requêtes ? »**

Exemple de réponse :

Oui, pour créer une jurisprudence favorable.

- **« Quel est le coût d'une procédure ? »**

Exemple de réponse :

Réclamation préalable + procédure de première instance (Tribunal Administratif) : environ 5 000 € HT + honoraires de résultat (sans coût d'un chiffrage du préjudice par un tiers). Une convention d'honoraires sera conclue avec chaque CAC.

- **« Peut-il y avoir des frais supplémentaires ? »**

Exemple de réponse :

En principe, l'Etat ne demande pas le paiement des frais de procédure (frais irrépétibles). Toutefois, le chiffrage du préjudice pourra occasionner des frais supplémentaires (ex : expertise).



Les réponses complémentaires de Maître Delamarre sur la procédure d'indemnisation :

- **« La CNCC ou les CRCC peuvent-elles intervenir au soutien des procédures ? »**

Exemple de réponse :

Possible devant le juge et conseillé pour renforcer le poids des requêtes. Leurs interventions n'allongent pas la durée de la procédure.

Attention : il s'agit d'un soutien, elles ne peuvent intervenir seules.

- **« Quels événements peuvent allonger la durée des procédures ? »**

Exemple de réponse :

Demande d'expertise pour chiffrer le préjudice, question prioritaire de constitutionnalité, organisation d'une médiation avec l'Etat etc.

- **« Est-il utile de centraliser les procédures ? »**

Exemple de réponse :

Oui (efficacité + baisse des coûts)

- **« Est-il utile d'avoir une liste d'avocats pour engager les recours (1 par CRCC) ? »**

Exemple de réponse :

Non, car la stratégie contentieuse doit être la même pour tous afin d'éviter la dispersion de l'argumentation et le risque de voir des jugements différents naître en fonction des régions.

Particularité : la procédure permet au cabinet d'avocats choisi d'intervenir dans toute la France.



Les réponses complémentaires de Maître Delamarre sur la procédure d'indemnisation :

- « *Cela veut-il dire que c'est le même avocat pour tous ?* »

Exemple de réponse :

Chaque CAC est libre de choisir son avocat. Cependant, il y a un réel intérêt à avoir une argumentation commune et une coordination entre avocats même si chaque avocat reste maître de son argumentation dans l'intérêt de son client.

- « *Y-a-t-il un intérêt à créer des associations de CAC pour engager les recours ?* »

Exemple de réponse :

L'association ne peut pas agir à la place du CAC : pas d'action collective possible. En revanche, elle peut permettre de mutualiser les frais et d'intervenir dans la procédure pour apporter son éclairage ou des informations.

- « *Y-a-t-il un intérêt à attaquer le décret ?* »

Exemple de réponse :

Non, pas d'illégalité a priori et contre-productif : en pratique, une confirmation du décret par le Conseil d'Etat renforcerait les positions et l'argumentation de l'Etat.

- « *Est-il possible de saisir la Conseil Européen des Droits de l'Homme ?* »

Exemple de réponse :

Oui, mais seulement après avoir épuisé les voies de recours internes (Tribunal Administratif, Cours d'Appel Administratif, Conseil d'Etat). Stratégie : soulever dès à présent les arguments en rapport avec cette saisine.



Les réponses complémentaires de Maître Delamarre sur la procédure d'indemnisation :

- **« Existe-t-il des procédures en référé ? »**

Exemple de réponse :

Oui, le référé provision, mais il faut démontrer une créance incontestable sur l'Etat.

- **« Qui peut engager les procédures ? »**

Exemple de réponse :

Les personnes subissant directement le préjudice (sociétés de CAC ou CAC individuel).

- **« Quelles sont les chances de succès des CAC ? »**

Exemple de réponse :

Elles dépendent des situations particulières. En principe, seul un CAC démontrant un préjudice grave et spécial en lien direct avec la loi PACTE sera susceptible d'obtenir une indemnité.

- **« Peut-il y avoir une centralisation des dossiers par le juge ? »**

Exemple de réponse :

Oui sur le principe, les TA peuvent décider de transmettre une question de droit nouvelle, présentant une difficulté sérieuse et se posant dans de nombreux litiges au CE.



Les réponses complémentaires de Maître Delamarre sur la procédure d'indemnisation :

- **« Quand chiffrer le préjudice ? »**

Exemple de réponse :

Le préjudice s'évalue à la date à laquelle son étendue et ses causes sont connues.. Il peut être simplement chiffrable au stade de la demande préalable indemnitaire (en tout état de cause, il doit l'être avant le jugement au fond de première instance, ou avant que cette carence ne soit constatée par l'Etat). Stratégie : patienter pour l'estimer avec plus de précisions sauf pour les CAC du premier train de recours qui sont les plus susceptibles d'être indemnisés.

- **« Comment chiffrer le préjudice ? »**

Exemple de réponse :

Deux voies :

- 1) Estimer le préjudice avec l'aide d'un confrère, d'un professionnel du chiffre (expert indépendant, économiste)
- 2) Faire estimer le préjudice par un expert désigné par le Tribunal (procédure contradictoire mais allongement de la procédure et augmentation du coût)

Stratégie : intérêt à préparer en amont une grille de préjudices indemnisables.

- **« Comment prendre en compte la double activité CAC / EC ? »**

Exemple de réponse :

Les séparer (comptabilité analytique). Ne prendre que le seul chiffre d'affaires de l'activité de CAC avec la justification suivante : il s'agit de deux professions différentes (deux activités distinctes, équipes de collaborateurs distincts, deux tutelles différentes, deux législations spécifiques, ordre professionnel différent).



7

Bonnes pratiques en matière de communication

Formulations à privilégier

- Chaque situation est singulière et nécessite une **attention particulière**.
- La priorité n'est pas d'agir, mais d'**évaluer chaque situation** avec la même attention.
- **Apprendre à écouter** : le silence doit être **productif** et **non angoissant** pour la personne en souffrance. Intervenir, permet au sujet de se sentir compris et encouragé. L'intervention peut prendre différentes formes (paraphrase, reformulation, demande de précisions, interrogations, onomatopée etc.).
- **Être directif** et poser des **questions fermées** (réponses par « oui/non »). Plus les questions sont ouvertes, plus c'est difficile si l'on souffre d'y répondre
Exemple : Etes-vous préoccupé ?, Vous arrive-il d'être démoralisé ?
- Croire en l'intérêt de bénéficier d'un **soutien psychologique** va déterminer la capacité de la personne en souffrance de l'accepter pour elle
- S'autoriser à **être authentique**

Ecueils à éviter

- Eviter les **jugements de valeur** et **ne pas donner son avis**
- **Ne pas banaliser la souffrance**, au contraire, la verbaliser pour la rendre légitime
- **Ne pas avoir peur de poser des questions directes** sur l'état psychologique dégradé de la personne pour laquelle vous vous inquiétez
- Eviter les **phrases projectives** (« Je me mets à votre place », « Je comprends votre situation », etc.)
- La **charge de suivi** d'un CAC en situation de vulnérabilité peut devenir conséquente. **Ne pas avoir peur de le signaler et d'aborder le sujet** avec la communauté de référents Soutien CAC.
- **Ne pas créer de liens affectifs et prendre du recul** vis-à-vis des faits vécus par les CAC en situation de grande détresse. La distance n'implique pas la froideur ou l'indifférence. Ce mécanisme de protection permet aux aidants d'adopter une posture **neutre et bienveillante**.

8

Faire face à des situations délicates

Faire face à des situations délicates

Agressivité
Colère

Echanges
stériles

Déni

Comprendre

Adopter la bonne posture

Adopter la bonne conduite

Utiliser les dimensions de l'écoute active

- En révolte, ne contrôle plus ses sentiments.
 - Il peut se mettre à crier, à s'en prendre à celui qui lui tend la main
- Il y a **déséquilibre** dans la relation entre l'écouté et l'écoutant

1ere réaction:

- Garder son calme,
- Ecouter en quoi l'interlocuteur a raison et le lui préciser,
- Maintenir de l'écoute attentive et compréhensive.

2e réaction: Lui faire prendre conscience de son agressivité et interroger cette agressivité

- Ne pas juger
- Etre disponible mais ne pas débattre
- Verbaliser et reconnaître l'état émotionnel
- Savoir clôturer et reporter la rencontre

Questionnement ouvert et fermé sur les faits et l'état émotionnel

Reformulation

- **Utiliser les mots exacts** employés par l'écouté
- Doit servir à **effacer les ambiguïtés** et être clair sur les pistes réelles

Synthèse : **Orienter** avec clarté vers la prochaine étape

- Reste dans la plainte
- Il tourne en boucle, espère une prise en charge complète de ses problèmes.

Inverser les rôles:

L'écoutant reprend la position, le point de vue de l'écouté.

- Etre précis
- Rester très factuel
- Permettre à la personne d'organiser ses dires

Questions fermées pour comprendre les soucis rencontrés et identifier les besoins et les attentes

Reformulation :

- Utiliser les mots exacts employés par l'écouté
- Les **mettre en perspective** avec vos observations
- S'assurer d'une **compréhension partagée**

Synthèse : **Hiérarchiser** les problèmes rencontrés et aller vers une **piste commune**

L'écouté attend tout de l'écoutant

- Ne comprend pas ou ne veut pas comprendre où est le problème.
 - Refuse l'idée qu'il puisse être en difficulté.
- L'écouté nie le problème

Accepter sa position, mais lui rappeler qu'il y a d'autres personnes/ressources vers qui se tourner s'il refuse d'échanger avec le primo écoutant

- Etre précis
- Rester factuel
- Amener la personne vers une prise de conscience

Questions ouvertes et fermées pour rendre factuel et différencier les problèmes

Reformulation : **En partant des mots**, donner à voir à l'écouté **ce que cela fait aux autres**

Synthèse : **Poser le décalage** entre ce que la personne évoque et votre perception. Être clair et **sans ambiguïté sur le message**