

## TEMOIGNAGE – CIEST DE VITRY LE FRANCOIS

Communication du Centre Inter Entreprise de Santé au Travail de Vitry le François (Marne) sur son adhésion à la démarche qualité initiée par le CISME.

### 1 – Présentation de l'organisation du service

Le CIEST de Vitry le François assure, au 1<sup>er</sup> janvier 2007, une surveillance de santé au travail sur :

- 593 entreprises
- 6371 salariés au total

Pour effectuer ce travail, l'effectif salarié du centre est de :

- 2 médecins du travail
- 2 secrétaires médicales
- 1 responsable administrative

Cette équipe est aidée dans sa tâche par un certain nombre de bénévoles statutairement désignés comme:

- un Président bénévole
- un conseil d'administration paritaire depuis 2005, et composé de 12 membres
- une commission de contrôle également composée de 12 membres

La principale caractéristique de ces équipes statutaires étant un fonctionnement en totale harmonie consécutif à une communication régulière et détaillée.

### 2 – La démarche qualité vue par le président

Ce type d'organisation et d'entente entre les membres des différentes instances a grandement facilité notre adhésion à l'opération qualité initiée par le CISME, la décision d'adopter cette démarche ayant été prise par l'unanimité des acteurs, salariés compris, le 5 décembre 2005. Il est effectivement impossible (expériences obliges) de démarrer une opération aussi importante (système qualité, informatisation) dans une organisation où la pagaille, les luttes internes sont le vécu quotidien.

La composition du CA et de la CC, a également été un facteur d'entraînement par la présence de chefs d'entreprises elles mêmes certifiées, et de leurs salariés ayant participé à l'obtention de cette certification (ISO, automobile, etc.). La présence de « gens d'expérience » a effacé les craintes et l'adhésion à la démarche a été vécue comme un moyen de faire évoluer le centre et d'améliorer notre service au client. C'est une aventure nouvelle pour un métier qui n'était pas prédisposé à se remettre fondamentalement en question.

Compte tenu de cet environnement favorable, la petite taille de notre service (6 personnes) nous permet des prises de décisions rapides, grâce à une information interne rapide, chiffrée et complète.

Il est possible que peut être dans notre équipe, quelques personnes n'aient pas été immédiatement convaincues par le bien fondé de cette démarche, mais nous n'avons jamais senti un blocage preuve que l'enthousiasme de quelques uns a fédéré les équipes autour de ce projet.

Pour ce qui concerne notre organisation qualité interne, elle est la suivante :

Comme dans un avion, un double pilote, un médecin du travail et notre responsable administrative, et un comité de pilotage comprenant avec les pilotes, tous les salariés y compris le président, soit 6 personnes au total.

### 3 – Choix du réseau de travail

Pour ce qui nous concerne, nous avons eu des discussions entre les centres du département afin de déterminer le choix de la structure porteuse de ce projet.

Il nous est très vite paru indispensable d'intégrer la démarche du CISME dans une structure régionale, dans laquelle les échanges sont fréquents et fructueux. L'adhésion à la démarche qualité ayant là aussi, fédéré les intentions autour d'un projet national, provoqué des débats et émulations, et permis de constituer un noyau dur important qui est, on le voit aujourd'hui, la locomotive de la démarche.

Une petite structure sans complexe comme la nôtre s'est facilement insérée régionalement et si nous nous sommes vite rendu compte que s'engager seul dans la démarche était voué à l'échec, notre apport dans l'association régionale s'est trouvé renforcée, par l'écoute dont nous avons bénéficié et les responsabilités partagées que l'on nous a confié. Après plusieurs mois de fonctionnement, l'expérience montre que les petits se nourrissent des grands et que les grands prennent parfois modèle sur les petits.

### 4 – La démarche qualité vue par les pilotes

Effectivement, l'adhésion de notre centre à la démarche qualité du CISME fut un choix tout à fait consensuel et sans arrière pensées.

Le choix d'un pilotage à deux têtes, notre responsable administrative et un médecin du travail, Docteur Patricia CARIU s'est très vite imposé dans nos esprits, au vu de la petite taille de notre structure.

- Car c'était associer des compétences complémentaires techniques et médicales
- Car s'était renforcer une équipe déjà solidaire et soudée
- Car c'était partager une émulation et un dynamisme
- Car c'était plus prosaïquement additionner nos disponibilités en temps, somme toute assez réduites du fait de notre polyvalence.

Nous découvrons donc presque avec joie et de toute façon avec un intérêt curieux, les délices des procédures et autres FEI. Sans parler du logiciel blue médi qui nous résiste encore un peu, mais que nous devrions apprivoiser avec un peu de ténacité.

L'accouchement s'est donc fait sans crainte et sans douleur, le projet nous semblant porteur d'amélioration, de rigueur et d'un foisonnement d'idées.

Notre centre axé sur la communication y voit la possibilité d'y redorer le blason de la santé au travail et l'espoir d'une revalorisation de nos métiers.