



Sommaire

Ensemble, sur la voie du progrès

Éditorial de Bernard Gaisset,
Directeur général

Attestation d'engagement : le rendez-vous à ne pas manquer

- Quinze objectifs
- Le Comité de pilotage

- Appel à candidature

Le Groupe communication

Composé de huit personnes*, le Groupe communication s'est réuni à plusieurs reprises au cours de l'été afin de travailler à la création de cette publication. Ses propositions ont été soumises au Comité de pilotage et au Comité de direction. Le premier numéro d'*A...venir* que vous avez entre les mains est le fruit de ces réflexions estivales.

* **Laurence Bouguana** (secrétaire médicale, La Défense), **Dr Pierre Guinel** (médecin du travail, Paris Nord 2), **Marianne Le Coze** (ergonome), **Nelly Maingam** (responsable administrative, assistante sociale, Villemomble), **Marie-Françoise Philbert** (assistance & formation utilisateurs, Direction des systèmes d'information) et **Maryse Soulier** (Direction administrative et financière), Consultantes (PTC) : **Guillemette Boutron** et **Brigitte Dominiak**.

Editorial

Ensemble, sur la voie du progrès

Comme vous le savez, nous sommes depuis quelques mois engagés dans une **Démarche de progrès**. Une démarche qui va se déployer sur plusieurs années et qui vise à adapter notre organisation et nos prestations - selon un processus d'amélioration continue - afin de mieux répondre aux enjeux de la prévention.

L'objectif est ambitieux puisqu'il s'agit d'amener les entreprises et leurs salariés - notamment dans les TPE-PME - à devenir de vrais acteurs de la santé au travail et à acquérir une véritable culture de prévention. En d'autres termes : nous devons agir durablement sur les comportements. Cet objectif suppose que nous-mêmes, au sein de l'ACMS, soyons tous portés par une dynamique de changement constructive. Avec le Président Texier et l'ensemble du Conseil d'administration, l'équipe de direction est déterminée à mettre tout en œuvre pour réussir cette mutation qui constitue, pour chacun d'entre nous, une opportunité à saisir, source de valorisation et de motivation.

Étape par étape

L'ACMS n'est pas la seule à s'être engagée dans la Démarche de progrès. Sous l'impulsion du CISME, d'autres services de santé au travail ont franchi le pas ; chacun est aujourd'hui amené à s'interroger sur son organisation, ses compétences, ses modes de fonctionnement, ses prestations, ses méthodes et ses outils... afin de dégager des pistes d'amélioration. Mais plutôt que d'aborder ce vaste chantier en ordre dispersé, il a été proposé de cheminer par étapes, selon une méthodologie éprouvée et partagée. Au travers de la Démarche de progrès, c'est ainsi toute une profession qui se met en mouvement de façon cohérente et concertée. La première étape est l'obtention de l'**attestation d'engagement**, délivrée au terme d'une évaluation réalisée par l'AFNOR. Cette évaluation porte sur **quinze objectifs** témoignant de la mise en œuvre effective de la démarche au sein du service. La création d'un **Comité de pilotage** est l'un de ces objectifs.

A...venir : l'écho du changement

Depuis son installation, en mai dernier, le Comité de pilotage a déjà bien travaillé, avec pour ligne de conduite la recherche du **consensus**. Comme vous le verrez, au travers de plusieurs témoignages de participants, la démarche adoptée - se projeter dans l'avenir et porter un œil critique sur nos pratiques - n'est ni naturelle, ni spontanée. Pourtant, tous se sont mis en chemin animés par la même conviction : seule une réflexion collective et pluridisciplinaire sur nos métiers et nos missions peut nous permettre d'être acteurs de notre avenir.

Parce que la bonne information de tous est une condition essentielle pour le succès de notre projet, le Comité de pilotage a choisi de créer un groupe de travail chargé de concevoir une lettre interne dont l'objet est de vous informer, régulièrement, sur l'avancement des travaux. Que les membres du Groupe communication soient ici remerciés pour la qualité de leurs propositions et l'enthousiasme dont ils continueront à faire preuve, j'en suis sûr, pour faire vivre cette publication. Ce premier numéro d'*A...venir* est en effet un ballon d'essai, appelé à prendre de l'ampleur au fil des mois, nourri des travaux du Comité de pilotage, des réflexions des groupes de travail et de toutes les initiatives propres à servir les intérêts de notre Démarche de progrès. Chaque trimestre, *A...venir* - également accessible via l'intranet - se fera l'écho de la conduite du changement à l'ACMS. Une adresse électronique a été créée à votre intention • avenir@acms.asso.fr • qui vous offre un lien direct avec le Groupe communication. Utilisez-là ! Soyez sûrs que nous serons attentifs à vos remarques et à vos suggestions.

Prochain numéro : décembre 2008



Bernard Gaisset
Directeur général

Les quinze objectifs

- 1 Une démarche d'amélioration continue formalisée est engagée par les instances dirigeantes du Service. Elle s'appuie sur une analyse collective du besoin de santé au travail et sur les orientations nationales et régionales (Plans Santé au travail).
- 2 Une formation au cadre et aux enjeux de la santé au travail est proposée aux membres de la Commission de contrôle et du Conseil d'administration.
- 3 Une information régulière des membres du Conseil d'administration et de la Commission de contrôle sur les activités du Service est organisée.
- 4 Le personnel du Service est informé des principes des démarches d'amélioration continue et sensibilisé aux objectifs fixés.
- 5 La Commission médico-technique (CMT) est en place, ses règles de fonctionnement et de communication sont définies. Son avis est sollicité, entre autres, sur la définition du besoin de santé au travail des entreprises adhérentes et sur les orientations de la démarche d'amélioration continue.
- 6 Une analyse du nombre de fiches d'entreprise est réalisée par type d'activité et en fonction de la taille de l'entreprise (plus ou moins dix salariés).
- 7 Le Service a mis en place une organisation qui permet la réalisation et le suivi des demi-journées légales d'activité sur le milieu de travail.
- 8 Le Service s'implique dans la constitution d'un réseau régional des SIST et participe à ses activités.
- 9 Un plan de mise en œuvre ou de développement de la pluridisciplinarité est formalisé.
- 10 Le Service tient à jour et transmet un tableau de bord sur la mise en œuvre de la pluridisciplinarité.
- 11 La pyramide des âges est réalisée et présentée à toutes les instances du Service. Cette présentation ouvre le débat sur la gestion prévisionnelle des ressources humaines, l'évolution du service rendu...
- 12 Un responsable "qualité" ou une structure dédiée, tel qu'un comité de pilotage, a en charge la mise en œuvre concertée de la démarche d'amélioration continue sur la base d'un référentiel commun.
- 13 Des groupes de travail sont constitués pour améliorer l'organisation ou la prestation. On y retrouve des professionnels des différents métiers concernés par le thème traité.
- 14 Une fiche d'identification et de mesure des dysfonctionnements est mise en place avec sa procédure de traitement.
- 15 Le Service partage des modes d'organisation et des documents de travail. Il contribue à la constitution d'une base documentaire commune entre SIST.



Directeur de la publication : Bernard Gaïsses

- Conception/Rédaction : PTC
- Tirage : 1 200 ex
- Impression : imprimerie Gabel

ACMS, 55, rue Rouget de Lisle,
92158 Suresnes Cedex, tél. 01.46.14.84.00 •
Fax 01.47.28.84.83 • www.acms.asso.fr
Courriel : avenir@acms.asso.fr

Attestation d'engagement : le rendez-vous à ne pas manquer

Depuis le 23 mai dernier, date de son installation, le Comité de pilotage se réunit régulièrement, au rythme d'une ou deux fois par mois environ. Sa vocation est d'orchestrer le processus d'amélioration continue de l'organisation et des prestations de l'ACMS. A court terme, il vise un objectif très précis : faire en sorte que l'ACMS décroche son attestation d'engagement.

"Dans un premier temps - explique Annick Le Corre, directrice du personnel et chef de projet - nous nous sommes employés à bien cerner la problématique posée. Ensuite, nous nous sommes imprégnés de la méthodologie et des outils d'autoévaluation qui vont nous permettre de passer au peigne fin chacun des quinze objectifs de l'attestation d'engagement". Pour Hughes Sciard, consultant du cabinet QSMS*, sollicité par l'ACMS pour l'accompagner dans la conduite du processus, cette phase d'apprentissage est essentielle : "Lorsque les membres du Comité de pilotage se seront appropriés cette méthodologie, ils seront eux-mêmes en situation de la transmettre à leurs collègues. Il s'agit par conséquent d'un véritable transfert de compétences susceptible, à terme, de bénéficier à l'ensemble du personnel".

Après la théorie, les travaux pratiques. Pour se faire la main, le Comité de pilotage s'est emparé de trois objectifs (n°13-14-15) avec, pour chacun d'eux, mission de s'interroger d'abord sur "l'attendu" (autrement dit "ce que l'on est en droit d'attendre sur cette thématique") et ensuite sur "l'existant" (ce qui existe aujourd'hui, preuves à l'appui), de manière à définir, dans un second temps, les actions à mettre en œuvre pour combler l'écart entre l'existant et l'attendu. "Les évaluateurs de l'AFNOR seront très attentifs à ce cheminement, attestant que l'ACMS est vraiment engagée dans une démarche d'amélioration continue". Dès ce mois d'octobre, les membres du Comité de pilotage s'attaqueront - par binôme cette fois - aux douze autres objectifs dans le cadre de groupes de travail créés pour l'occasion.

Une grande ouverture au dialogue

Dire que les premiers pas du Comité de pilotage furent aisés serait mentir. "Je suis très pragmatique et j'ai le sentiment de ne pas encore maîtriser totalement la méthodologie, avoue Sylvie Vernis, secrétaire médicale administrative à Évry. Une tonalité partagée par l'ensemble du groupe mais qui évolue positivement. "C'est très intéressant de réfléchir sur l'attendu et l'existant, résume le Docteur Nathalie Galimard, médecin à La Défense. C'est une gymnastique intellectuelle nouvelle qui nécessite d'avoir un esprit très ouvert". "Maintenant que nous sommes entrés concrètement dans le vif du sujet, nous commençons vraiment à nous approprier la méthode et nous voyons mieux comment nous allons pouvoir l'utiliser, ajoute Florence Montigny-Baker, responsable administrative de secteur à Val de Seine. Plusieurs sujets m'intéressent, en particulier la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences dans laquelle je compte m'investir". Peu à peu, chacun trouve sa place et prend conscience de ce qu'il peut apporter à la réflexion collective. "J'étais convaincu de l'intérêt de cette démarche bien avant que l'ACMS ne s'y engage, explique Philippe Bourrel, conseiller sécurité, valorisant ici son expérience de responsable qualité acquise dans un précédent poste. Il m'arrive parfois, au sein du groupe, de servir d'interprète". Ce que retient pour sa part Nathalie Galimard, "c'est une grande ouverture au dialogue qui a pris du temps à se mettre en place mais qui est aujourd'hui bien réelle. C'est aussi la richesse des connaissances et des réflexions du groupe liée à son caractère très pluridisciplinaire". "J'ai trouvé ici beaucoup de respect et d'écoute", observe Hughes Sciard avant de souligner la qualité de l'organisation à l'ACMS ("Ici, les responsabilités des uns et des autres sont claires et cela nous fait gagner du temps"...) et la puissance de travail des membres de l'équipe ("Cela nous a permis d'entrer rapidement dans l'opérationnel"). Tous ont bien compris que s'ils sont acteurs aujourd'hui, les réponses ne viendront pas d'eux seuls. Ils ont pleinement conscience que la Démarche de progrès est une démarche partagée".

APPEL À CANDIDATURE

Informatique,
logistique,
ressources humaines, pratiques
professionnelles... Des groupes
de travail se constituent. Si vous
souhaitez rejoindre l'un d'eux,
adressez votre candidature
sans attendre à
[annick.le-corre@
acms.asso.fr](mailto:annick.le-corre@acms.asso.fr)

Le Comité de pilotage

Chef de projet : Annick Le Corre

Participants : Nathalie Barrau (assistante de direction, DSM), Philippe Bourrel (conseiller sécurité, IPRP), Sandrine Delouvee (collaboratrice administrative, DASS), Lofti Ben Yedder (chauffeur), Dr Régine Codron (médecin, Torcy), Dr Nathalie Galimard (médecin, La Défense), Corinne Heddebaut (assistante en santé au travail, secrétaire médicale, Porte de l'Ourcq), Dr Marie-Laure Kulichenski (médecin, Juvisy), Stéphanie Mayot (secrétaire médicale, Cergy), Lydia Mirof (responsable méthode/qualité, DSI), Florence Montigny-Baker (responsable administrative, assistante sociale, Val de Seine), Sylvie Vernis (secrétaire médicale, Évry Agora) • Consultants : Guillemette Boutron et Brigitte Dominiak (PTC, communication), Pierre Jombart, Adeline Perotte et Hugues Sciard (QSMS*, organisation et formation).

* QSMS (Rennes) est un cabinet de conseil spécialisé en management, qualité, hygiène, sécurité, environnement, développement durable.